

## ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร

### Factors Related to the Problem Solving of the Postal Students at Postal School, Bangkok

ผู้วิจัย นางสาววรภัฏฐา ไครบุตร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารศรี กลางประพันธ์ (2) ดร.อุบลศิลป์ โพธิ์พรหม

Researcher : Miss Warattha Khraibut; Thesis Advisors : (1) Asst. Prof. Dr. Marasri Klangprapan

(2) Dr. Ubonsin Phoprom

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ 2) สร้างสมการเชิงพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ ภายใต้การควบคุมของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด กรุงเทพมหานคร ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 237 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดการคิดแก้ปัญหา แบบวัดการจัดการความรู้ แบบวัดการคิดวิเคราะห์ แบบวัดการคิดวิจารณ์ แบบวัดการคิดแบบโยนิโสมนสิการ แบบวัดการคิดสร้างสรรค์ แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แบบวัดความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค และแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกทุกค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงสุด คือ การคิดวิจารณ์ (X<sub>3</sub>) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.499 ส่วนตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ต่ำที่สุด คือ การคิดวิเคราะห์ (X<sub>2</sub>) คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.187

2. ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหา มีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวในรูปคะแนนดิบ (b) ตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การจัดการความรู้ (X<sub>1</sub>) การคิดสร้างสรรค์ (X<sub>5</sub>) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X<sub>7</sub>) ความฉลาดทางอารมณ์ (X<sub>9</sub>) และการคิดแบบโยนิโสมนสิการ (X<sub>4</sub>) ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) เท่ากับ .435, .513, -.763, .310 และ .518 ตามลำดับ ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .328, .466, -.753, .273 และ .465 ตามลำดับ ตัวพยากรณ์ทั้งหมดมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 71.90 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .854 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 3.29 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 35.601 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 35.601 + .435X_1 + .513X_5 - .763X_7 + .310X_9 + .518X_4$$

เมื่อ  $Y'$  แทน การคิดแก้ปัญหา

$X_1$  แทน การจัดการความรู้

$X_5$  แทน การคิดสร้างสรรค์

$X_7$  แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

$X_9$  แทน ความฉลาดทางอารมณ์

$X_4$  แทน การคิดแบบโยนิโสมนสิการ

สมการพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z'_Y = .328Z_{X1} + .466Z_{X5} - .753Z_{X7} + .273Z_{X9} + .465Z_{X4}$$

เมื่อ  $Z'_Y$  แทน การคิดแก้ปัญหา

$Z_{X1}$  แทน การจัดการความรู้

$Z_{X5}$  แทน การคิดสร้างสรรค์

$Z_{X7}$  แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

$Z_{X9}$  แทน ความฉลาดทางอารมณ์

$Z_{X4}$  แทน การคิดแบบโยนิโสมนสิการ

## ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) explore the relationship between predictors and factors influencing the problem solving of the postal students in Postal School, Bangkok 2) make the equations for predicting the solving of problem of the postal students using Stepwise Multiple Regression Analysis. Samples used in this study were 237 students studying in Postal School under the Thailand Post Co.,Ltd., Bangkok, selected through the purposive sampling technique. The instruments employed were composed of the problem solving scale, knowledge management scale, analytical thinking scale, critical thinking scale, critical reflection scale, creative thinking scale, internal Locus of Control scale, achievement motive scale, adversity quotient scale and emotional quotient scale. Data were analyzed by using mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The findings of this study were as follows :

1. The correlation coefficient between each predictor and the criterion variable revealed that it had the positive relationship with the problem solving at the .05 level of significance. The predictor that had the highest relationship with the problem solving was critical thinking ( $X_3$ ) with the correlation coefficient of .508, whereas the predictor that had the relationship with the criterion variable at the lowest level was analytical thinking ( $X_2$ ) with the correlation coefficient of 0.182.

2. Each effective predictor obtained the relationship with the solution of problems with the values in raw scores in the following orders: (Y) knowledge management ( $X_1$ ) = .435, creative thinking ( $X_5$ ) = .513, achievement motive ( $X_7$ ) = -.763, emotional quotient ( $X_9$ ) = .310, critical reflection ( $X_4$ ) = .518. The predictive coefficients values in standardized scores forms ( $\beta$ ) were .328, .466, -.753, .273 and .465 respectively. The predictive coefficients value ( $R^2$ ) was .854; the validity was 71.90 percent; the standardized deviation was 3.29; and the stable value in forms of raw scores was 35.601. The findings could be applied in forms of raw scores and standardized scores in predictive equations as follows:

The equation of Regression Analysis in the raw score forms :

$$Y' = 35.601 + .435X_1 + .513X_5 - .763X_7 + .310X_9 + .518X_4$$

When  $Y'$  represented Problem Solving  
 $X_1$  represented Knowledge Management  
 $X_5$  represented Creative Thinking  
 $X_7$  represented Achievement Motive  
 $X_9$  represented Emotional Quotient: EQ  
 $X_4$  represented Critical Reflection

The equation in standardized score forms :

$$Z'_Y = .328Z_{X1} + .466Z_{X5} - .753Z_{X7} + .273Z_{X9} + .465Z_{X4}$$

When  $Z'_Y$  represented Problem Solving  
 $Z_{X1}$  represented Knowledge Management  
 $Z_{X5}$  represented Creative Thinking  
 $Z_{X7}$  represented Achievement Motive  
 $Z_{X9}$  represented Emotional Quotient: EQ  
 $Z_{X4}$  represented Critical Reflection.

## ภูมิหลัง

ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม การเมืองการปกครอง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ก่อให้เกิดเสรีทางการแข่งขันในตลาดสื่อสาร และการให้บริการผู้บริโภค ด้วยเหตุนี้ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันตามสภาพเศรษฐกิจและเทคโนโลยีต่างๆ รองรับความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ การพัฒนาบุคลากร ถือเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนา

ปรับปรุงระบบงานให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และบริการมีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น (ไปรษณีย์ไทย, 2555, หน้า 1) โรงเรียนการไปรษณีย์ (Postal School) เป็นสถาบันวิชาชีพเฉพาะในความควบคุมของฝ่ายพัฒนาบุคลากร บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบุคลากรทางด้านการปฏิบัติงานไปรษณีย์ที่มีคุณภาพโดยเฉพาะ ถือเป็นสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งที่มีการจัดการศึกษา โดยสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2545 หมวด 3

ระบบการศึกษา มาตรา 21 กระทรวง ทบวง กรม รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐ อาศัยจัดการศึกษาเฉพาะทางตาม ความต้องการและความชำนาญของหน่วยงานนั้นได้โดย คำนึงถึงนโยบายและมาตรฐานการศึกษาของชาติ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กำหนดในกฎ กระทรวง และหมวด 4 แนวการจัดการศึกษา มาตรา 24(2) ได้ระบุชัดเจนว่า การจัดการเรียนรู้อุ้ให้สถานศึกษาและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และประยุกต์ความรู้มา ใช้ป้องกันและแก้ปัญหา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2545, หน้า 12) ตลอดจนหลักสูตรของโรงเรียนการไปรษณีย์ พุทธศักราช 2553 มุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณสมบัติของผู้ ให้บริการตามสมรรถนะของนักเรียนการไปรษณีย์ ดังนี้ “ชื่อสัตย์ สามัคคี มีวินัย และสำนึกในการให้บริการที่ดี” สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคน ซึ่งเป็นกำลัง ของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและ เป็นพลโลกยึดมั่นในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีความรู้และทักษะ พื้นฐาน รวมทั้ง เจตคติ ที่จำเป็นต่อการศึกษาต่อ การประกอบอาชีพและการศึกษาตลอดชีวิต โดยมุ่งเน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญบนพื้นฐานความเชื่อว่า ทุกคนสามารถ เรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ (กระทรวง ศึกษาธิการ, 2551, หน้า 3)

ด้วยผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ บริษัท ไปรษณีย์ ไทย จำกัด ได้มุ่งสร้างศักยภาพบริการไปรษณีย์ของไทยให้ เป็นที่ยอมรับทั้งในและระหว่างประเทศด้วยคุณภาพบริการ ที่เป็นมาตรฐานในระดับสากล มีเครือข่ายสาขาที่พร้อมเป็น สี่อกลางเชื่อมโยงคนไทยให้ได้ใกล้ชิดกัน ครอบคลุมทั่วทุก พื้นที่ในประเทศไทย พร้อมด้วยบุคลากรที่มีความชำนาญ ให้บริการด้วยหัวใจไปรษณีย์ เพื่อสร้างความมั่นใจและ ความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการในทุกระดับ และมุ่งเน้น การสร้างภาพลักษณ์ไปรษณีย์ไทยให้เป็นที่รู้จักและ ยอมรับจากประชาชนทั่วไป ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา องค์กรได้พยายามพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่มาใช้บริการ

โดยที่องค์กรมีทรัพยากรที่จำกัด การให้บริการยังคง รูปแบบระบบราชการเดิมอยู่มาก และในปัจจุบันมีจำนวน ผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับ คุณภาพในการให้บริการที่สำคัญดังนี้ 1) เกิดการร้องเรียน จากผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความรวดเร็วและความถูกต้อง แน่นนอนในการให้บริการรับ-ส่ง ไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย) และพัสดุไปรษณีย์ 2) เกิดการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับความเรียบร้อยของไปรษณีย์ภัณฑ์ (จดหมาย) และ พัสดุไปรษณีย์ที่ชำรุดหรือสูญหายระหว่างทาง 3) เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขาดจิตสำนึกในด้านการบริการ เช่น พุดจาไม่ ไพเราะ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ (ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส) ให้บริการ ด้วยความล่าช้า เป็นต้น เพราะประชาชนที่มาใช้บริการต่าง คาดหวังกันว่าเมื่อตนได้จ่ายเงินแล้วจะได้รับบริการที่ดีมี คุณภาพ เมื่อไปใช้บริการต่างๆ ผู้รับบริการกลับพบปัญหา ต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่พุดจาไม่ไพเราะ ให้บริการด้วยความ ล่าช้า ไปรษณีย์ภัณฑ์และพัสดุไปรษณีย์ส่งไม่ตรงกับชื่อ ที่อยู่ของผู้รับ เป็นต้น จึงเกิดข้อร้องเรียนขึ้น (ธีรารุณี ทองทรง, 2547, หน้า 2)

ในการจัดการบริหารองค์กร ผู้ที่มีทักษะการคิด แก้ปัญหาจะสามารถเผชิญกับภาวะสังคมที่เคร่งเครียด และสามารถประยุกต์ใช้กฎหรือหลักการในการแก้ปัญหา ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ การคิดแก้ปัญหาเป็นกระบวนการทาง ปัญญาที่มีทิศทางเพื่อนำไปสู่สัมฤทธิ์ผลในจุดหมายที่ กำหนดไว้ พนักงานที่ยังขาดทักษะการคิดแก้ปัญหาจึงมี ความล่าช้าและไม่ประสบผลสำเร็จในการจัดการกับปัญหา ด้านต่างๆ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ การคิด แก้ปัญหาจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญและมีความจำเป็น อย่างยิ่ง ที่โรงเรียนต้องปลูกฝังและส่งเสริมให้นักเรียน การไปรษณีย์ เพราะเมื่อนักเรียนสำเร็จการศึกษาแล้ว จะต้องปฏิบัติงานในด้านบริการ เป็นพนักงานที่สามารถ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามความ เหมาะสม ซึ่งที่ผ่านมานักเรียนหลายต่อหลายรุ่นเมื่อได้ เลื่อนตำแหน่งเป็นระดับผู้บริหารระดับสูงแล้ว ก็ยังไม่ สามารถแก้ปัญหาได้ดีเท่าที่ควร ดังนั้น โรงเรียนการ ไปรษณีย์ควรจะพัฒนาส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถ ที่จะใช้ความมีเหตุผล ในการแยกแยะข้อมูลที่มีความ หลากหลาย โดยนำปัจจัยด้านความรู้ กระบวนการคิด และ

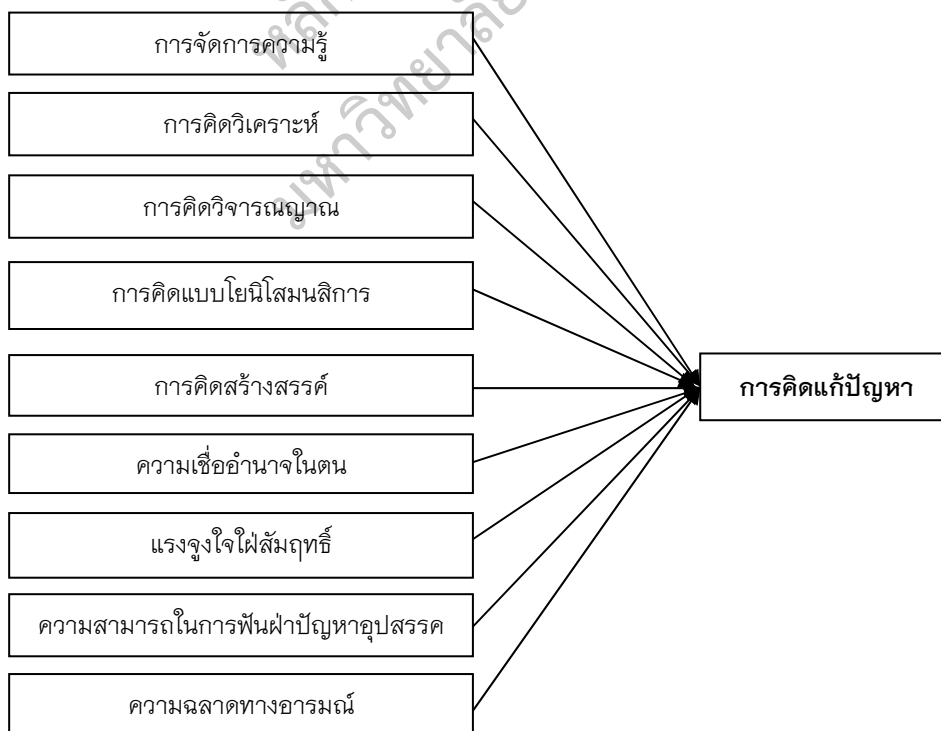
เจตคติ มาประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นใน สถานการณ์ใหม่ได้ (ถิราวุฒิ ทองทรง, 2547, หน้า 3)

การคิดแก้ปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อวิถีการดำเนิน ชีวิตในสังคมของมนุษย์ ซึ่งจะต้องใช้การคิดเพื่อแก้ปัญหา ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา การคิดแก้ปัญหาเป็นทักษะที่เกี่ยวข้อง และมีประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตที่ งามวยลัสนนได้เป็น อย่างดี ผู้ที่มีทักษะการคิดแก้ปัญหาจะสามารถเผชิญกับ ภาวะสังคมที่เคร่งเครียดได้ อย่างเข้มแข็ง ทักษะการ แก้ปัญหาจึงมิใช่เป็นเพียงการรู้จักคิดและรู้จักการใช้สมอง หรือเป็น ทักษะที่มุ่งพัฒนาสติปัญญาแต่เพียงอย่างเดียว เท่านั้น แต่ยังเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาทัศนคติ วิธีคิด ค่านิยมความรู้ ความเข้าใจในสภาพการณ์ของสังคมได้ดี อีกด้วย (สุวิทย์ มูลคำ, 2547, หน้า 15)

จากสภาพปัญหาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึง สนใจศึกษาว่าอะไรคือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคิด แก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ เพื่อที่จะได้แนวทาง หรือรูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมการคิดแก้ปัญหา

### กรอบแนวคิดของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหา เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพประกอบ กรอบแนวคิดของการวิจัย

ปลูกฝังให้แก่นักเรียนการไปรษณีย์ได้นำการคิดแก้ปัญหา ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็น แนวทางให้ผู้สนใจนำไปพิจารณาหาวิธีที่เหมาะสม เพื่อ ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการคิดแก้ปัญหา ในด้านตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรพยากรณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ ต่อการส่งเสริมและปลูกฝังให้เกิดในตัวนักเรียน อันเป็น แนวทางในการพัฒนาการคิดแก้ปัญหาได้อย่างมีคุณภาพ ต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์ กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียน การไปรษณีย์
2. เพื่อสร้างสมการเชิงพยากรณ์การคิดแก้ปัญหา ของนักเรียนการไปรษณีย์ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ แบบขั้นบันได



## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนการไปรษณีย์ รุ่นที่ 66 โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานครที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 659 คน แบ่งเป็นนักเรียนภาคสมทบ จำนวน 422 คน และนักเรียนภาคปกติ จำนวน 237 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนการไปรษณีย์ รุ่นที่ 66 ภาคปกติ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 8 ห้อง ห้องละ 29 คน รวม 237 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คุณภาพเครื่องมือ คือ แบบวัดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหา ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 10 ด้าน จำนวน 175 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งหมด ( $\alpha$ ) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแยกออกเป็นรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการจัดการความรู้ ดัดแปลงจากแบบบันทึกการจัดการความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2553, ไม่ระบุหน้า) จำนวน 15 ข้อ ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .757

3.2 ด้านการคิดวิเคราะห์ การวิจัยครั้งนี้ใช้ความหมายในการวิเคราะห์ตามแบบของบลูม (Bloom) โดยใช้แบบวัดการคิดวิเคราะห์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ (อรวรรณ เอี่ยมกิจไพศาล, 2542, หน้า 103-108) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .757

3.3 ด้านการคิดวิจารณ์ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดและทฤษฎีการคิดอย่างมีวิจารณญาณของเอนนิส (Ennis, 1985, pp. 45-47) โดยใช้แบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ (ภูริณัฐ กระแสโลม, 2550, หน้า 131-137) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .754

3.4 ด้านการคิดแบบโยนิโสมนสิการ ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดการคิดแบบโยนิโสมนสิการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ (ผ่องลักษณ์ จิตต์การุญ, 2547, หน้า 83) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .751

3.5 ด้านการคิดสร้างสรรค์ ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีการคิดสร้างสรรค์ ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดการคิดสร้างสรรค์ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ (ศิริกัญญา ไชยรส, 2551, หน้า 132-136) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .728

3.6 ด้านความเชื่ออำนาจในตน ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจภายในตน มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ (สุภา อภิญาภิบาล, 2550, หน้า 119-120) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .760

3.7 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่สร้างขึ้นจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดของ ป.อ.ปยุตโต (ภทรพร ยุทธาภรณ์พินิจ, 2547, หน้า 267-273) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .771

3.8 ด้านความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ (กิตติรัตน์ แจ่มแสงทอง, 2553, หน้า 240-245) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .843

3.9 ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ (วลีรัตน์ จันทร์เลาะ, 2552, หน้า 4-10) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .804

3.10 ด้านการคิดแก้ปัญหา ผู้วิจัยพัฒนามาจากดัดแปลงจากแบบวัดการคิดแก้ปัญหา แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับจำนวน 25 ข้อ (สุกัญญา มณีนิล, 2552, หน้า 204-205) ค่าความเที่ยงทั้งหมด เท่ากับ .770

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตจากโครงการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ถึงผู้บริหารโรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตดังกล่าวไปติดต่อกับโรงเรียนการไปรษณีย์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความอนุเคราะห์วัน เวลา และสถานที่ในการตอบแบบวัด

3. จัดเตรียมวัด ให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามวัน เวลาที่กำหนด โดยชี้แจงให้นักเรียนการไปรษณีย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทราบวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบวัดเพื่อให้ได้ผลตามความเป็นจริง

5. นำแบบวัดที่ได้มาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์และตรงกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อลงรหัสข้อมูลประมวลผลทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์อำนาจทำนายตัวแปรเกณฑ์ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis)

## สรุปผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบความมุ่งหมายของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้นำเสนอสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกทุกค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์สูงสุด คือ การคิดวิจารณ์ญาณ ( $X_3$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .0.499 ส่วนตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรเกณฑ์ต่ำที่สุด คือ การคิดวิเคราะห์ ( $X_2$ ) คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.187

2. ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 5 ตัว ที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหา มีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์แต่ละตัวในรูปคะแนนดิบ (b) ตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ การจัดการความรู้ ( $X_1$ ) การคิดสร้างสรรค์ ( $X_5$ ) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ( $X_7$ ) ความฉลาดทางอารมณ์ ( $X_6$ ) และการคิดแบบโยนิโสมนสิการ ( $X_4$ ) ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) เท่ากับ .435, .513, -.763, .310 และ .518 ตามลำดับ ในรูปคะแนนมาตรฐาน ( $\beta$ ) เท่ากับ .328, .466, -.753, .273 และ .465 ตามลำดับ ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมดมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 71.90 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .854 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 3.29 ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 35.601 สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียน  
การไปรษณีย์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y' = 35.601 + .435X_1 + .513X_5 - .763X_7 + .310X_9 + .518X_4$$

เมื่อ Y' แทน การคิดแก้ปัญหา

X<sub>1</sub> แทน การจัดการความรู้

X<sub>5</sub> แทน การคิดสร้างสรรค์

X<sub>7</sub> แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

X<sub>9</sub> แทน ความฉลาดทางอารมณ์

X<sub>4</sub> แทน การคิดแบบโยนิโสมนสิการ

สมการพยากรณ์การคิดแก้ปัญหาของนักเรียน  
การไปรษณีย์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$Z'_{Y'} = .328ZX_1 + .466ZX_5 - .753ZX_7 + .273ZX_9 + .465ZX_4$$

เมื่อ Z'<sub>Y'</sub> แทน การคิดแก้ปัญหา

Z<sub>X1</sub> แทน การจัดการความรู้

Z<sub>X5</sub> แทน การคิดสร้างสรรค์

Z<sub>X7</sub> แทน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

Z<sub>X9</sub> แทน ความฉลาดทางอารมณ์

Z<sub>X4</sub> แทน การคิดแบบโยนิโสมนสิการ

## อภิปรายผล

ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นบันได (Stepwise Multiple Regression Analysis) ตัวแปรพยากรณ์ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. การจัดการความรู้ (Knowledge Management) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักเรียนที่มีการจัดการความรู้ที่ดี จะสามารถนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องนั้นๆ มาช่วยคลี่คลายปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เนื่องจากวิชาการการไปรษณีย์ เป็นวิชาชีพเฉพาะทางอย่างหนึ่ง

ต้องผสมผสานศิลปวิทยาการหลายอย่าง เช่น วิชาการไปรษณีย์ วิชาการการบัญชี วิชากฎหมาย วิชาภาษาอังกฤษ เป็นต้น ซึ่งนักเรียนไปรษณีย์ทุกคนต้องศึกษาให้มีความเข้าใจ เนื่องจากต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง สอดคล้องกับ วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ (2548, หน้า 24) การจัดการความรู้ หมายถึง การจัดการที่มีกระบวนการและเป็นระบบ ตั้งแต่ การประมวลผลข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) ความคิด (Idea) ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อ สร้างความรู้ (Knowledge) และจะต้องมีการจัดเก็บใน ลักษณะที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางที่สะดวก เพื่อนำความรู้ไปประยุกต์ใช้งาน ทำให้เกิดการโอนถ่าย ความรู้ และมีการแพร่กระจายไหลเวียนไปทั่วองค์กร

2. การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักเรียนที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์จะมีการความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ได้ดี สอดคล้องกับเกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2546, หน้า 26-30) ที่กล่าวว่า การคิดวิเคราะห์เป็นการจัดการกับ ข้อมูลในสถานการณ์ แล้วนำไปสู่การคิดระดับสูง เช่น การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การคิดเพื่อตัดสินใจ (Decision Making) การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving) และการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ซึ่งได้มาจากพื้นฐานการคิดสังเคราะห์ (คิดสังเคราะห์ เป็นการ สร้างสิ่งใหม่ๆ จากข้อมูลที่มีอยู่แล้วจนนำไปสู่การสร้างสิ่ง แปลกใหม่สู่ การคิดสร้างสรรค์) ความสามารถในการคิด วิเคราะห์เป็นการคิดในระดับพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ ทุกคน แต่การคิดแก้ปัญหา ต้องอาศัยความเชื่ออำนาจใน ตน และความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค จึงจะ ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากการแก้ปัญหานั้น ต้อง อาศัยความพยายามและความอดทน บวกกับความรู้และ ประสบการณ์ที่มีอยู่ จึงจะสามารถทำให้ผ่านปัญหา อุปสรรคเหล่านั้นไปได้

3. การคิดวิจารณ์ (Critical Thinking) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีผลทางตรงต่อความ



เชื่ออำนาจภายในตน สอดคล้องกับอุษา ธนบุญญฤทธิ์ (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการ คือ บุคลิกภาพในการแสดงตัว การอบรมเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผล และการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณกับความเชื่ออำนาจภายในตน พบว่า การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณส่งผลต่อความเชื่ออำนาจภายในตนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

4. การคิดแบบโยนิโสมนสิการ (Critical Reflection) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักเรียนที่มีความสามารถในการคิดแบบโยนิโสมนสิการจะมีการความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้ดี สอดคล้องกับพระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตโต, 2536, หน้า 31) ให้ความหมายของการฝึกคิดแบบโยนิโสมนสิการเพิ่มเติมว่า หมายถึง การรู้จักคิดรู้จักพิจารณาด้วย ตนเองไม่มองอะไรข้ามๆ พร่าๆ คลุมๆ แต่รู้จักคิดสืบสาวหาเหตุปัจจัยแยกแยะให้เห็นองค์ประกอบ จับแง่ดีมาใช้ประโยชน์ได้ และรู้จักโยนให้เห็นองค์รวมหรือสร้างองค์ความรู้ ความคิดใหม่ ทำให้เกิดปัญญาที่เข้าถึงความจริง ได้ประโยชน์ และทำการสำเร็จสนองความใฝ่รู้และใฝ่สร้างสรรค์ได้โดยสมบูรณ์ แต่ถ้าการคิดนั้น ไม่มีความกล้าทำกล้าแสดงออกไม่มีความมั่นใจในตนเองว่า สิ่งที่ตัวเองคิดนั้นดีและถูกต้อง ก็ไม่สามารถนำความคิดนั้น ไปใช้ในการแก้ปัญหาหรือจัดการเรื่องต่างๆ ได้

5. การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักเรียนที่มีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ย่อมส่งผลให้มีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาสูงตามไปด้วย สอดคล้องกับ Torrance (1962, p. 16) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการคิดแก้ปัญหา ด้วยการคิดอย่างลึกซึ้งซึ่งที่นอกเหนือไปจากลำดับขั้นการคิดอย่างปกติธรรมดาเป็นลักษณะภายในของบุคคลที่จะคิดหลายแง่หลายมุม ผลผสมผสานจนได้ผลผลิตใหม่

6. ความเชื่ออำนาจในตน (Internal Locus of Control) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นความมั่นใจที่จะกระทำใดๆ อย่างองอาจ ซึ่งถ้าตั้งใจกระทำสิ่งใดแล้วจะไม่มีการลังเล หรือแม้จะมีอุปสรรคขัดขวางก็ไม่ยอมเลิกล้มหรือเปลี่ยนใจแต่อย่างใดทั้งสิ้น และความเชื่ออำนาจภายในตนยังมีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค (AQ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภะ อภิญาภิบาล (2550, หน้า 94-96) ได้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยการกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรคของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2549 ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 431 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) นิสิตมีความสามารถในการเผชิญอุปสรรคในระดับสูง การมองโลกในแง่ดี ลักษณะมุ่งอนาคต และความเชื่ออำนาจภายในตนในระดับปานกลาง ลักษณะความเป็นชายและลักษณะความเป็นหญิงในระดับค่อนข้างสูง 2) ตัวแปรการมองโลกในแง่ดี ความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะความเป็นชายและลักษณะความเป็นหญิงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ส่วนตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ .338 โดยตัวแปรทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการเผชิญอุปสรรค ได้ร้อยละ 10.40 3) ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรความเชื่ออำนาจภายในตน ลักษณะความเป็นชายและการมองโลกในแง่ดี ส่งผลทางบวกต่อความสามารถในการเผชิญอุปสรรคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าน้ำหนักความสำคัญในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .174, .132 และ .130 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรลักษณะมุ่งอนาคตและลักษณะความเป็นหญิงไม่ส่งผลต่อความสามารถในการเผชิญอุปสรรค

7. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ส่งผลในทางลบ

แสดงว่า นักเรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูง จะมีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้ดีนั้น อาจจะไม่เป็นความจริงเสมอไป ทั้งนี้ เพราะผู้เรียนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี แข่งกับมาตรฐานที่ดีเยี่ยมหรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่น ความพยายามเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ความรู้สึกสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ แต่ถ้าบุคคลนั้นประสบความสำเร็จ ความล้มเหลว ความตั้งใจและความสามารถในการคิดแก้ปัญหาที่ลดต่ำลง จากที่มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบ มีเป้าหมายในชีวิต มีความตั้งใจในการดำเนินกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีแบบแผนก็จะลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1953, pp. 110-111) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงไปด้วยดีแข่งขันกันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม หรือทำให้ดีกว่าบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง พยายามจะเอาชนะอุปสรรคต่างๆ มีความสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จและมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลว

8. ความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรค (Adversity Quotient : AQ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า เมื่อนักเรียนมีความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคสูง จะส่งผลให้การคิดแก้ปัญหาสูง อาจเนื่องมาจากความสามารถในการฟันฝ่าปัญหาอุปสรรคและการคิดแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์สูงคือ มีเป้าหมายในการแก้ปัญหาเหมือนกัน สอดคล้องกับสโตลท์ซ (Stoltz, 1977, pp. 6-7) ให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับทุกข์ยากหรือลำบาก โดยผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงจะมีจิตใจที่เข้มแข็ง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใดๆ แม้จะพ่ายแพ้หรือล้มเหลวไปก็สามารถลุกขึ้นสู้ใหม่ได้ ส่วนผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ เวลาที่ต้องเผชิญกับความผิดหวังหรือความทุกข์ยากก็จะพ่ายแพ้ บางคนอาจจะทิ้งงานไป

กลางคืน หรือบางคนอาจจะท้อแท้กับชีวิตถึงขั้นลาออกจากงานก่อนเกษียณ

9. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Quotient : EQ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ โรงเรียนการไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า นักเรียนที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีความสามารถในการคิดแก้ปัญหาได้ดี สอดคล้องกับ ไวซิงเกอร์ (Weisinger, 1998) ไวซิงเกอร์เชื่อว่า การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เพื่อเสริมสร้างความสำเร็จในการทำงานได้นั้น จะต้องรับรู้ ติความ และแสดงภาวะอารมณ์ได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถในการใช้ภาวะอารมณ์นั้นๆ ต่อตนเอง ผู้ร่วมงาน และมีการเรียนรู้ตลอดจนเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกที่ได้รับ นอกจากนี้ต้องสามารถควบคุมอารมณ์และเอาชนะสร้างพฤติกรรมในทางบวก

## ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การจัดการความรู้ การคิดสร้างสรรค์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และการคิดแบบโยนิโสมนสิการ มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะครูและผู้ปกครองเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับนักเรียนมากที่สุด ควรตระหนักและให้ความสำคัญ จะทำให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาดีขึ้น และมีความสามารถในการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันต่อไป

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การจัดการความรู้ การคิดสร้างสรรค์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และการคิดแบบโยนิโสมนสิการ มีความสัมพันธ์กับการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนการไปรษณีย์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีสวนเกี่ยวข้องกับกาจัดหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และนำไปใช้ในการวางแผนที่จะพัฒนาการคิดแก้ปัญหาให้กับนักเรียนการไปรษณีย์ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการปรับปรุงข้อคำถามในการวัดความสามารถในการคิดแก้ปัญหาและแบบสอบถามอื่นๆ ที่ใช้ในการวิจัยให้มากขึ้น เพื่อปรับปรุงคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งจะช่วยให้ผลการวิจัยที่ออกมามีความชัดเจน และเป็นประโยชน์มากที่สุด

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานไปรษณีย์ เช่น ความรับผิดชอบ ลักษณะมุ่งอนาคต เป็นต้น เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและธุรกิจในปัจจุบัน

2.3 ควรมีการศึกษาเชิงสาเหตุโดยการวิจัยเชิง

คุณภาพ เพื่อได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ในรายละเอียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2.4 เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนั้น จึงควรนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนหรือใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง เช่น นักเรียนไปรษณีย์รุ่นอื่นๆ นักเรียนไปรษณีย์ภาคสมทบ เป็นต้น เพื่อให้ผลการวิจัยได้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมวิชาการ. (2545). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

\_\_\_\_\_. (2551). *หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2540). *ทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด*. กรุงเทพฯ:

ไอ เดีย สแควร์.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2550-2554)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

ศิริวุฒิ ทองทรง. (2549). *สภาพและปัญหาของระบบการควบคุมภายใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.

กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ปณท. (2555). *วิชาการไปรษณีย์และบริการการเงิน (เอกสารประกอบการเรียน)*. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต). (2546). *พุทธธรรม*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาอุทัย ญาณธโร. (2539). *วิถีแห่งกลไกแบบพุทธ อภิปรัชญาของพระพุทธศาสนา*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2548). *การวิเคราะห์พหุระดับ (MULTI-LEVEL ANALYSIS)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวิทย์ มูลคำ. (2547). *กลยุทธ์การสอนคิดแก้ปัญหา พิมพ์ครั้งที่ 2*. กรุงเทพฯ: ดวงกลมสมัย.

McClelland, Devid C. (1953). *The Achievement Motive*. New York: Appleton Centery Croffs, Inc.

Stoltz, Paul G. (1997). *Adversity Quotient : Turning Obstacles into Opportunities*. The United States of America:

John Wiley & Sons.

Torrance, E.P. (1962). *Guiding Creative Talent*. New Delhi: Prentice-Hill Book.