

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็น
ตัวแปรส่งผ่านและกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเป็นตัวแปรกำกับ



นางสาวภัทรพร กังวานพรชัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CHULALONGKORN UNIVERSITY

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB CONTROL AND JOB SATISFACTION WITH THE MEDIA
TION EFFECT OF COPING STRATEGIES AND THE MODERATION
EFFECT OF GROWTH AND FIXED MINDSET

Miss Pattaraporn Kangwanpornchai



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program in Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2016
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจ
ในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน
และกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเป็นตัวแปรกำกับ

โดย

นางสาวภัทรพร กังวานพรชัย

สาขาวิชา

จิตวิทยา

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

อาจารย์ ดร.ทิพย์นภา หวนสุริยา

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศัคนางค์ มณีศรี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.วัชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์ ดร.ทิพย์นภา หวนสุริยา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประพิมพ์า จรรย์รัตนกุล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.สันทัต พรประเสริฐมานิต)

ภัทรพร กังวานพรชัย : ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านและกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเป็นตัวแปรกำกับ (THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB CONTROL AND JOB SATISFACTION WITH THE MEDIATION EFFECT OF COPING STRATEGIES AND THE MODERATION EFFECT OF GROWTH AND FIXED MINDSET) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
 หลัก: อ. ดร.ทิพย์นภา หวนสุริยา, 97 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยและกลไกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมุ่งศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) เป็นตัวแปรส่งผ่าน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในหน่วยงานราชการ 2 แห่ง จำนวน 429 คน เพศชาย 113 คน เพศหญิง 316 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม 4 มาตรา ได้แก่ มาตรวัดการควบคุมในงาน มาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา มาตรวัดความพึงพอใจในงาน และมาตรวัดกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า การมุ่งจัดการปัญหาและการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การมุ่งจัดการอารมณ์และการเพิกเฉยปัญหาไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ดังกล่าว และพบว่ากรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล มีอิทธิพลกำกับผลทางอ้อมของการควบคุมในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน เฉพาะที่ส่งผ่านการมุ่งจัดการปัญหาเท่านั้น โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยที่มีคะแนนค่อนข้างต่ำไปทางกรอบความคิดแบบเติบโตมักใช้การเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการปัญหามากกว่า ไม่ว่าจะรับรู้การควบคุมในงานสูงหรือต่ำ แต่ผู้เข้าร่วมการวิจัยที่มีคะแนนค่อนข้างต่ำไปทางกรอบความคิดแบบยึดติดมักใช้การเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการปัญหาเฉพาะเมื่อรับรู้ว่ามี การควบคุมในงานสูง และไม่ค่อยใช้การมุ่งจัดการปัญหาเมื่อรับรู้ว่าตนมีการควบคุมในงานต่ำ

สาขาวิชา จิตวิทยา

ปีการศึกษา 2559

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5777622138 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORDS: IMPLICIT THEORY, CONTROL AT WORK, JOB SATISFACTION, COPING STRATEGIES

PATTARAPORN KANGWANPORNCHAI: THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB CONTROL AND JOB SATISFACTION WITH THE MEDIATION EFFECT OF COPING STRATEGIES AND THE MODERATION EFFECT OF GROWTH AND FIXED MINDSET. ADVISOR: THIPNAPA HUANSURIYA, Ph.D., 97 pp.

This study was aimed to examine factors and mechanism that might influence job satisfaction. The purposes of this research were 1) to study the relationship between control at work and job satisfaction mediated by four coping strategies. 2) to study the moderation effect of growth and fixed mindset on the relationship between control at work and coping strategies. A specific sample of 429 government officers (73.60% males, 26.34% females) responded to the measure of control at work, job satisfaction, coping strategies and fixed-growth mindset measurements.

The results reveal that control at work can predict job satisfaction. There is a strong positive direct effect of control at work on job satisfaction. Two out of four coping strategies, namely problem focused change and problem-avoidance, partially mediated the relationship between the two variables. Growth and fixed mindset does have moderation effect, but only on the indirect effect of control at work exerted on job satisfaction through problem focused change. Specifically, participants with relatively growth mindset tend to use problem focus change no matter how high or low control at work they perceive, resulting in higher job satisfaction. On the other hand, those with relatively fixed mindset tend to use problem focus change only when their perceived control at work is high. They are less likely to use problem focus change when their perceived control at work is low.

Field of Study: Psychology

Student's Signature

Academic Year: 2016

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ ดร. ทิพย์นภา หวนสุริยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งถ่ายทอดความรู้ ชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษา ตรวจสอบ ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร. นงลักษณ์ วิรัชชัย อาจารย์ ดร. สันต์ตพรประเสริฐมานิต และอาจารย์ ดร. ถมรัตน์ ศิริภาพ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้และให้คำปรึกษาด้านระเบียบวิธีวิจัยและการวิเคราะห์ผลทางสถิติ

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. วัชรภรณ์ บุญญศิริวัฒน์ และอาจารย์ ดร. ประพิมพ์พา จรรย์รัตนกุล ผู้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาจิตวิทยาสังคม ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่

ขอขอบพระคุณคุณวัลลภ สีหเดชวิระ ที่ช่วยสนับสนุน ให้คำแนะนำ ตั้งแต่ช่วยให้การดำเนินการต่าง ๆ ในการเรียนสະတວກຣາບຣິນ และทำวิทยานิพนธ์ ตลอดจนจบการศึกษาได้อย่างเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ คุณศุภณัฐ ศรีอุทัยสุข และคุณณัฐพัชร์ สิมะรังษฤษฎ์ ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแปลผลทางสถิติ ขอขอบคุณ คุณมิฬ่า แซ่ซำ คุณสุธาภรณ์ ขอศานติวิชัย และคุณจิตติมา ถิ่นกระยารส ที่ให้คำแนะนำในการจัดทำรูปเล่มของโครงการวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่คอยสนับสนุน และให้กำลังใจในทุกด้าน มา ณ โอกาสนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูป.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
1. ความพึงพอใจในงาน.....	4
1.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน.....	4
1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน.....	5
1.3 แนวทางการวัดความพึงพอใจในงาน.....	8
2. การควบคุมในงาน.....	10
2.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของการควบคุมในงาน.....	11
2.2 แนวทางการวัดการควบคุมในงาน.....	12
3. รูปแบบการเผชิญปัญหา.....	14
3.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของรูปแบบการเผชิญปัญหา.....	15
3.2 แนวทางการวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา.....	20
4. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล.....	23
4.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต เกี่ยวกับความสามารถของบุคคล.....	25

4.2 แนวทางการวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล	29
5. การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย	30
5.1 ความพึงพอใจในงานกับการควบคุมในงาน	31
5.2 การควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหา	31
5.3 ความพึงพอใจในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหาและการควบคุมในงาน	34
5.4 กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหา	34
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	40
ขอบเขตของงานวิจัย	40
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	42
สมมติฐานการวิจัย	43
บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย	46
ประชากร	46
กลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้วิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	63
บทที่ 4 การอภิปรายผลการวิจัย	66
ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	72
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้	74
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	75

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	75
สมมติฐานการวิจัย	75
วิธีการดำเนินการวิจัย	77
กลุ่มตัวอย่าง.....	77
เครื่องมือที่ใช้วิจัย.....	78
การเก็บรวบรวมข้อมูล	79
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
ผลการวิจัย.....	80
ภาคผนวก.....	82
รายการอ้างอิง	95
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	109



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 - 1 รูปแบบการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Tobin และคณะ (1989).....	17
ตารางที่ 3 - 1 ลักษณะประชากร.....	49
ตารางที่ 3 - 2 ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	52
ตารางที่ 3 - 3 อิทธิพลของการควบคุมในงานต่อตัวแปรต่าง ๆ.....	54
ตารางที่ 3 - 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยทั้งหมดในการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน.....	56
ตารางที่ 3 - 5 อิทธิพลทางอ้อมของโมเดลการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมี รูปแบบการเผชิญปัญหา เป็นตัวแปรส่งผ่าน	57
ตารางที่ 3 - 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยทั้งหมดเปรียบเทียบก่อนและหลังการมีตัวแปรกำกับ	59
ตารางที่ 3 - 7 Conditional indirect effects ของการควบคุมในงานต่อการมุ่งจัดการปัญหา จำแนกตามกรอบความคิดแบบยึดติดและกรอบความคิดแบบเติบโต	63
ตารางที่ 3 - 8 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63

สารบัญรูป

หน้า

ภาพที่ 1 - 1 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการ เผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา.....	32
ภาพที่ 1 - 2 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการ เผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการอารมณ์.....	32
ภาพที่ 1 - 3 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการ เผชิญปัญหาแบบการเพิกเฉยปัญหา	33
ภาพที่ 1 - 4 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการ เผชิญปัญหาแบบการหนีปัญหา	33
ภาพที่ 1 - 5 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่ง จัดการปัญหาและการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต.....	36
ภาพที่ 1 - 6 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการมุ่ง จัดการอารมณ์และการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต.....	37
ภาพที่ 1 - 7 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการ เพิกเฉยปัญหาและการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต	37
ภาพที่ 1 - 8 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหนี ปัญหาและ การควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต	38
ภาพที่ 1 - 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย	43
ภาพที่ 3 - 1 อิทธิพลแบบ standardized ของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมี รูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน.....	55
ภาพที่ 3 - 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจำแนกตามคนที่มี กรอบความคิดแบบยึดติดและคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล เกี่ยวกับความสามารถของบุคคล	62
ภาพที่ 5 - 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	75

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานดี และย่อมส่งผลให้องค์การบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการมุ่งสู่องค์กรสมรรถนะสูงได้ในที่สุด (Fisher & Ford, 1998; Hoppock, 1935; Locke & Latham, 1990; Mathieu & Zajac, 1990; Kozlowski, Gully, Brown, Salas, Smith, & Nason, 2001; VandeWalle, Brown, Cron, & Slocum, 1999; VandeWalle & Cummings, 1997)

เมื่อพิจารณาในบริบทในที่ทำงานแล้ว พบว่า มีปัจจัยหลากหลายที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งการควบคุมในงาน (job control) เป็นหนึ่งปัจจัยสำคัญเพราะการที่บุคคลรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ แต่เมื่อใดก็ตามที่บุคคลนั้นมีความสามารถในการควบคุมในงานต่ำจะทำให้เกิดความเครียด และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำได้ (Fried & Ferris, 1987; Spector, 1986; Spector & Fox, 2003)

ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการควบคุมในงานกับความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาในข้างต้น อาจส่งผลผ่านกลไกบางอย่าง เช่น เมื่อบุคคลใด ๆ รู้สึกว่าสามารถควบคุมงานได้มาก ก็อาจเลือกใช้วิธีเผชิญปัญหาที่แตกต่างจากเวลาที่รู้สึกว่าเขาสามารถควบคุมงานได้น้อย ซึ่งก็จะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน และย่อมได้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน จึงเกิดความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปด้วย โดยเมื่อบุคคลมีความรู้สึกที่สามารถควบคุมผลลัพธ์ของสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ ก็มักจะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบรับมือกับปัญหา ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดี และมีความพึงพอใจในงานดีตามไปด้วย (Jex et al., 2001) ในทางกลับกันหากบุคคลนั้นรู้สึกว่าไม่สามารถควบคุมสถานการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้ เขามักจะหลีกเลี่ยงปัญหานั้น มักทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดีและทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำด้วย (Alarcon et al., 2009)

อย่างไรก็ดี คนที่รับรู้ว่าจะสามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ หากเป็นคนที่ชอบงานที่ทำ ทายก็อาจจะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาไม่เหมือนกับคนที่ไม่ชอบความท้าทาย ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จและความสุขต่างกันด้วย (Healy & McKay, 2000) งานวิจัยนี้จึงได้นำปัจจัยด้านความเชื่อส่วนบุคคลหรือกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล (Growth and fixed mindset or lay theories or self-theories of ability) ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลมาร่วมศึกษาด้วย

กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเป็นความแตกต่างระหว่างกรอบความคิดสองประเภท ประเภทแรกมีกรอบความคิดว่า ความฉลาดและความสามารถของบุคคลเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า บุคคลที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (fixed mindset หรือ entity theory) บุคคลประเภทนี้จะเชื่อว่าการที่เขาไม่ประสบความสำเร็จ มักเกิดจากสาเหตุที่ควบคุมไม่ได้ และจะไม่พยายามเผชิญกับปัญหา ในขณะที่อีกประเภทมีกรอบความคิดว่าความฉลาดและความสามารถของตนเองเปลี่ยนแปลงได้ หรือ เรียกว่าบุคคลที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต (growth mindset หรือ incremental theory) เขามักจะเชื่อว่าเมื่อทุ่มเทแรงใจ แรงกายและเวลามากพอ จะทำให้สามารถประสบความสำเร็จได้ (Flanigan et al., 2015)

กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตนี้ ได้รับความนิยมน้อยกว่าแพร่หลายในวงการศึกษามาก โดยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ การตั้งเป้าหมาย (Hong et al., 1999) การไม่ย่อท้อเมื่อเผชิญกับปัญหา (Mueller & Dweck, 1998) การระบุนสาเหตุเมื่อประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว (Blackwell, Trzesniewski, & Dweck, 2007) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยส่วนใหญ่ที่กล่าวไปในข้างต้นมักเกี่ยวกับความฉลาดทางการเรียน (Dweck & Leggett, 1988)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า งานวิจัยที่ได้ศึกษากรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตในบริบทการทำงานยังมีอยู่น้อยมาก ผู้วิจัยจึงได้นำกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตมาศึกษาในบริบทการทำงาน โดยจากการทบทวนวรรณกรรมวิจัยเบื้องต้นพบว่า เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในที่ทำงาน บุคคลผู้มีกรอบความคิดแบบยึดติดมักหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น (Burkley et al, 2010) ไม่พยายามแก้ไขปัญหามักมีการตอบสนองแบบช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (helpless response) ทำให้งานไม่สำเร็จและยังไม่หาทางปรับปรุงตนเองด้วยการปิดรับทุกคำแนะนำและคำวิจารณ์เนื่องจากกลไกการป้องกันตนเอง (Cury et al., 2008) ทำให้ไม่มีความก้าวหน้าในที่ทำงานและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานต่ำไปด้วย (Herzberg & Snyderman, 1959; Walton, 1974) ในขณะที่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะพยายามมากขึ้น มีแนวทางการเผชิญปัญหาที่ดีกว่า วางแผนได้ดีกว่า มีอารมณ์ทางบวกมากกว่า รวมถึงจะเปิดรับทุกคำวิจารณ์ทำให้เกิดการปรับปรุงตนเอง (Maurer, Mitchell, & Barbeite, 2002; Nussbaum & Dweck, 2008) การที่มีผลปฏิบัติงานดี อีกทั้ง มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งย่อมจะส่งผลทางอ้อมให้ความพึงพอใจในงานสูงตามไปด้วย (Herzberg & Snyderman, 1959; Walton, 1974)

ผู้วิจัยจึงเชื่อว่า กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลจะเป็นตัวแปรที่กำกับอิทธิพลของระดับการควบคุมในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน โดยในคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต ไม่ว่าจะระดับการควบคุมในงานจะต่ำหรือสูง ก็จะต้องมีความพยายามในการจัดการกับปัญหามากกว่า ในขณะที่ความพึงพอใจในงานของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะขึ้นอยู่กับระดับการควบคุมในงาน เมื่อเขารู้สึกว่าระดับการควบคุมในงานต่ำ จำเป็นต้องใช้ความพยายาม

มากและความพยายามเป็นการแสดงออกถึงความสามารถ ดังนั้น เขาจึงปิดตายทุกทางแก้ไข ปัญหา แต่เมื่อการควบคุมในงานสูงเขาจะวางแผนมุ่งจัดการปัญหาเพื่อให้งานนั้นดีขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แม้ว่าม้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานกับการควบคุมในงาน (Fried & Ferris, 1987; Spector, 1986; Spector & Fox, 2003) ความพึงพอใจในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหา (Bauer et al., 2016; Carrion et al., 2016; Lenal & Feldman, 1990; Motahari & Esfahani, 2015) การควบคุมในงานกับกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล (Erten et al., 2014; Lackey, C., 2013) และรูปแบบการเผชิญปัญหากับกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตอย่างแพร่หลาย (Cury et al., 2006; Hong et al., 1999; Mueller & Dweck, 1998; Tollefson, 2000; Shively & Ryan, 2013) แต่ไม่พบงานวิจัยที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน การควบคุมในงาน รูปแบบการเผชิญปัญหาและกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตร่วมกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงานโดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นเป็นตัวแปรส่งผ่าน และมีกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลตัวแปรกำกับ

สำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจประชากรที่ทำงานในหน่วยงานราชการเป็นพิเศษ เพราะหน่วยงานราชการมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนประเทศ ซึ่งการปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการนั้น ต้องมีใจทำเพื่อส่วนรวม แต่กลับได้รับค่าตอบแทนที่ไม่มากเมื่อเทียบกับปริมาณงาน อีกทั้ง ยังมีโครงสร้างหลายลำดับชั้น มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่ควบคุมการทำงานไว้หลายขั้นตอน (Hellriegel et al., 2001 อ้างถึงใน Veiga & Eloff, 2007) ประกอบกับปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนักขึ้นเพื่อตอบโจทย์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ต้องผลักดันนโยบายเพื่อพัฒนาให้ประเทศไทยมีความก้าวหน้ามากขึ้น และเมื่อต้องเผชิญกับข้อจำกัดข้างต้น ทั้งปริมาณงาน ค่าตอบแทน กฎระเบียบต่าง ๆ แล้ว อาจไม่ได้ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานต่ำไปด้วย และอาจส่งผลให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานต่อไปได้เช่นกัน

ดังนั้น บุคลากรในหน่วยงานราชการจึงเป็นกลุ่มประชากรที่น่าสนใจศึกษาเพื่อทำความเข้าใจว่า กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล การควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบใดสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของบุคลากรหน่วยงานราชการได้ดีที่สุด ข้อค้นพบที่ได้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นวิธีการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ลดภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน และส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนได้ต่อไปในอนาคต

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ และความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน และมีกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ โดยจะแบ่งการนำเสนอทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงาน
2. การควบคุมในงาน
3. รูปแบบการเผชิญปัญหา
4. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล
5. การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในงาน

นักวิจัยมากมายได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานก็ย่อมมีผลการปฏิบัติงานดี (Caillier, 2011; Smith, Kendall, & Hulin, 1969) ซึ่งนอกจากจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์การคาดหวังแล้ว (Fisher & Ford, 1998; Hoppock, 1935; Locke & Latham, 1990; Mathieu & Zajac, 1990; Kozlowski et al., 2001; VandeWalle et al., 1999; VandeWalle & Cummings, 1997) ยังส่งผลต่อความสุขของบุคลากรเองอีกด้วย

1.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Smith และคณะ (1969) ได้เริ่มให้นิยามว่า ความพึงพอใจในงานคือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำ ต่อมา Locke (1976) ได้ให้นิยามเพิ่มเติมว่า ความพึงพอใจในงานคือ สภาวะอารมณ์ทางบวกจากการประเมินการทำงานของตนเทียบกับผลลัพธ์ที่ตนเองคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของนักวิจัยอีกหลายคนที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินงานที่ทำจากด้านความรู้สึกว่า รู้สึกอย่างไรกับงาน สอดรับกับความเชื่อของตนหรือไม่ และเขาได้กระทำตามที่ตนได้คาดหวังหรือไม่ (Hulin & Judge, 2003; Judge & Kammeyer-Mueller, 2012; Fisher, 2010; Kasimati, 2011; Weiss, 2002) แต่นักวิจัยบางส่วนให้นิยามความพึงพอใจในงานเป็นเพียงการประเมินแล้วเกิดความรู้สึกทางบวกต่องานที่ทำ โดยไม่ต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ตนเองคาดหวังก็ได้ (Robbins & Judge, 2003; Whitman, Rooy, & Viswesvaran, 2010)

ในงานวิจัยนี้ ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึกต่องานที่ทำ โดยไม่เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้ ประกอบด้วยความคิดและความรู้สึกตามแนวคิดของ Robbins and Judge (2003) และ Whitman, Rooy, and Viswesvaran (2010)

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้เกิดความพึงพอใจในงานมีหลายปัจจัย เมื่อพิจารณาบริบทของส่วนงานราชการแล้ว จำแนกได้ 3 ด้านคือ ด้านเกี่ยวกับงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านเกี่ยวกับตัวบุคคล ดังนี้

1.2.1 ด้านที่เกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย

1.2.1.1 ปริมาณของงาน (workload) ซึ่งบุคคลมักจะพิจารณาเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ว่า ปริมาณของงานที่ได้รับเปรียบเทียบกับเงินเดือน และ/ หรือเวลาแล้วเหมาะสมหรือไม่ รวมถึงเขาอาจเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลรอบตัวว่าอยู่ในมาตรฐานเดียวกันหรือไม่ ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วเหมาะสม และ/หรืออยู่ในมาตรฐานเดียวกันย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ (Herzberg & Snyderman, 1959; Walton, 1974)

1.2.1.2 รางวัลและการยอมรับ (rewards & recognition) ตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น ข้อนี้จะสัมพันธ์กับปริมาณของงาน เมื่อความรับผิดชอบที่มากเทียบกับผลตอบแทนที่ได้แล้ว บุคคลรู้สึกว่าไม่เหมาะสม บุคคลนั้นย่อมมีความพึงพอใจในงานต่ำ (Herzberg & Snyderman, 1959; Kasimati, 2011; Singh & Loncar, 2010; Walton, 1974)

1.2.1.3 คุณค่าของงาน (value) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลทุ่มเทในงาน เมื่อ บุคคลรับรู้ว่างานที่ทำมีคุณค่าซึ่งอาจมีประโยชน์กับตนเองและ/หรือผู้อื่นแล้วนั้น ย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (Dweck, 2010; Leiter & Maslach, 2009; Walton, 1974)

1.2.2 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ประกอบด้วย

1.2.2.1 ความยุติธรรมในองค์กร (organizational justice) ความยุติธรรมในองค์กร นั้นมีแนวคิดจากความไม่เท่าเทียมกันในการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Inequity social exchange) (Adams, 1965) เมื่อบุคคลใด ๆ ปฏิบัติงานไปแล้วเขาต้องได้ผลลัพธ์ที่คาดหวังไม่น้อยกว่าที่แรงและเวลาที่ได้ลงทุนไป ซึ่งเมื่อบุคคลนั้น ๆ ได้พิจารณาแล้วว่า ผลลัพธ์ที่ได้คุ้มกับสิ่งที่เขาได้ลงทุนไปแล้ว เมื่อเทียบกับคนอื่นนั้น เขาก็จะรู้สึกได้รับความยุติธรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ (Frazier et al., 2009) โดยSheppard, Lewicki, และ Minton (1992) ได้แบ่งความยุติธรรมในองค์กรเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (Distributive justice) เป็นมุมมองในการรับรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์ต้องมีความสมดุลและถูกต้องในการจัดสรร เช่น เงินเดือน การเลื่อนขั้น ว่าตน

ได้รับการกระจายผลตอบแทนจากการทำงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียมและเป็นธรรม เมื่อเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่ได้ทำให้กับองค์กร 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) เป็นมุมมองในการรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ตัดสินใจในการจัดสรรผลลัพธ์ เช่น กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินค่าตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ และการรับรู้ว่าคุณภาพมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่ได้รับว่ามีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และปราศจากอคติ 3) ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic justice) เป็นมุมมองในการรับรู้เกี่ยวกับการประเมินกระบวนการและผลลัพธ์ว่ามีความโปร่งใส และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง เช่น ระบบการบังคับบัญชา การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร ซึ่งความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ นี้ หากบุคลากรได้รับความไม่เท่าเทียมในการปฏิบัติเมื่อเทียบกับคนอื่น เขาจะรู้ว่าไม่ยุติธรรมและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานต่ำได้

1.2.2.2 ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (relationship) ความสัมพันธ์ในที่ทำงานนี้หมายถึง รวมถึง ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ทั้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน ระหว่างหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์ดีกับบุคคลในที่ทำงานแล้ว เขาย่อมมีความพึงพอใจในงาน (Bass, 1990; Bledow et al., 2011; Herzberg & Snyderman, 1959) โดยหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง (Leveck & Jones, 1996; Nakata & Saylor, 1994; Laschinger, Finegan, & Shamian, 2001) เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วมักจะเป็นคนสอนงาน รวมถึงประเมินผู้ปฏิบัติงานในบังคับบัญชาอีกด้วย

1.2.2.3 สมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (work life balance) คือ การที่งานนั้นมีเงื่อนไขด้านเวลาสอดคล้องกับชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อบุคลากรมีสมดุลระหว่างชีวิตกับงานแล้ว ย่อมส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานด้วย (Berthelsen et al., 2015; Rabatin et al., 2015)

1.2.3 ด้านเกี่ยวกับตัวบุคคล ประกอบด้วย

1.2.3.1 การรับรู้อำนาจในการควบคุมตนเอง (autonomy) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมงานได้ ซึ่งมีความหมายคล้ายความเชื่อในแหล่งอำนาจควบคุมจากภายในตนเอง (internal locus of control) ซึ่งมาจากการที่บุคคลเชื่อว่าเขาเป็นผู้ควบคุมสถานการณ์จะมีความพึงพอใจในงานสูง ยิ่งบุคคลมีการรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมงานได้สูง บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงานสูง (Berthelsen et al., 2015; J. Rabatin et al., 2015; Y. Saijo et al., 2014)

การควบคุมในงานนั้นมีแนวคิดและหลักฐานเชิงประจักษ์สนับสนุนว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน เช่น การมีอิสระในงาน ซึ่งมาจากแนวคิดคุณลักษณะงาน (job characteristics model: JCM) ซึ่งเกี่ยวกับ 5 คุณลักษณะที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในงาน ได้แก่ ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน การมีอิสระในงาน และผลป้อนกลับจากงาน (Hackman & Oldham, 1976) ซึ่งส่งผลให้เกิดสภาวะทางจิตวิทยาที่กล่าวคือ ก่อให้

บุคคลนั้นรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ และมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ซึ่งส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายใน ประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และมีการขาด ลา หรือ ลาออกน้อย

ต่อมา Karasek (1979) ก็ได้นำแนวคิดข้อเรียกร้องในงาน (job demands) และการควบคุมในงาน (job control) ซึ่งข้อเรียกร้องจากงานหมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากการมีส่วนร่วมในงาน การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งจากงาน โดยที่เป็นการได้ใช้และมีทักษะ ความรู้ และความสามารถที่หลากหลายที่จะทำงานให้สำเร็จได้ซึ่งคล้ายคลึงกับความหลากหลายของงานในแนวคิดคุณลักษณะของงาน (de Araujo & Karasek, 2008) ส่วนการควบคุมในงานหมายถึงศักยภาพที่จะทำงานได้ (skill discretion) และความสามารถในการควบคุมการทำงานของตน (decision authority) หมายถึงการที่บุคคลนั้น สามารถที่จะตัดสินใจและได้แสดงความคิดเห็นในงานของตนเองในที่ทำงาน ซึ่งคล้ายคลึงกับการมีอิสระในงานในแนวคิดคุณลักษณะของงาน (de Araujo & Karasek, 2008) โดย Wall และคณะ (1996) พบว่าความสามารถในการควบคุมในงานมีความสำคัญกับความพึงพอใจในงานมากกว่าความสามารถหรือศักยภาพที่จะทำงานได้ เพราะ การที่บุคคลรู้สึกว่าคุณสมบัติเหล่านั้น สามารถทำให้บุคคลที่มีความสามารถน้อยกว่ามีความพึงพอใจต่องานได้เช่นกัน และเมื่อใดก็ตามที่มีอิสระในงานสูงบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงานสูง

1.2.3.2 รูปแบบการเผชิญปัญหา (coping strategies) เมื่อบุคคลมีการรับมือกับปัญหาสอดคล้องกับสถานการณ์ กับตัวบุคคลและได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจแล้ว บุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น (Lenal & Feldman, 1990)

1.2.3.3 ลักษณะนิสัย (traits) ก็มีส่วนเกี่ยวข้องเช่น บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (big five) ซึ่งพบว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบรับผิดชอบ (conscientiousness) ซึ่งมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ยึดมั่นต่อเป้าหมาย ส่งผลให้งานสำเร็จ และยังส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานสูงด้วยเช่นกัน (Judge, Heller, & Mount, 2002)

ในงานวิจัยนี้ สนใจที่จะศึกษาด้านเกี่ยวกับตัวบุคคลทั้งการควบคุมในงาน และรูปแบบการเผชิญปัญหา ซึ่งในส่วนถัดไปจะกล่าวถึงการควบคุมในงานก่อน

1.3 แนวทางการวัดความพึงพอใจในงาน

เนื่องจากความพึงพอใจในงานเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญที่นอกจากจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานดี บุคลากรมีความสุข และยังทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรอีกด้วย จึงมีนักวิจัยหลายคนได้ศึกษาหาวิธีการสร้างมาตรเพื่อวัดความพึงพอใจในงานอย่างแพร่หลาย จากการศึกษาพบว่ามาตรวัดเหล่านี้แตกต่างกันไปตามนิยามและภาวะสันนิษฐานในการวิจัย มาตรที่นิยมใช้ในการวัดความพึงพอใจในงานมีอย่างแพร่หลาย อาทิ Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ดัชนีรายละเอียดงาน (job descriptive index; JDI) แบบสำรวจการวินิจฉัยสภาวะงาน (job diagnostic survey; JDS) มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (job satisfaction scale; JSS) และมาตรวัดคุณภาพชีวิตในงาน (work-related quality of life scale; WRQL) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.3.1 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (Weiss, Davis, England, & Lofquist, 1967) ซึ่งประกอบด้วย 20 องค์ประกอบ ดังนี้ การใช้ความสามารถอย่างเป็นประโยชน์ (ability utilization) การประสบผลสำเร็จ (achievement) กิจกรรม (activity) ความก้าวหน้า (advancement) อำนาจในหน้าที่ (authority) ระเบียบข้อบังคับในบริษัท (company policies) ผลตอบแทน (compensation) เพื่อนร่วมงาน (co-workers) ความคิดสร้างสรรค์ (creativity) การมีอิสระ (independence) ความปลอดภัย (security) การช่วยเหลือสังคมหรือการบริการทางสังคม (social service) การมีบทบาททางสังคม (social status) การมีคุณธรรม จริยธรรม (moral values) การได้รับการนับถือ (recognition) ความรับผิดชอบ (responsibility) หัวหน้างาน (supervision) ความหลากหลายในงาน (variety) เงื่อนไขการทำงาน (working conditions) โดยลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีการพัฒนาจนล่าสุดมีแบบสั้น (Short-Form MSQ) ซึ่งมีเพียง 20 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน (Cronbach's coefficient alpha) โดยรวม .87 (Martins & Proenca, 2012)

แม้ว่า MSQ มีการวัดองค์ประกอบที่หลากหลาย และได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันทำตัวยุ่งตลอดการทำงาน” ซึ่งข้อกระทงเหล่านี้ มีบทบาทของอำนาจในการตัดสินใจรวมอยู่ด้วย เช่น “ฉันมีโอกาสในการทำงานด้วยตนเอง” แต่นิยามของ MSQ ไม่สามารถสะท้อนกับนิยามที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปตอนต้นที่ว่า “ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึกต่องานที่ทำ โดยไม่เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจไม่ใช้แบบวัดนี้

1.3.2 ดัชนีรายละเอียดงาน (job descriptive index; JDI) ของ Smith และคณะ (1969) ได้จำแนกเป็น 2 มิติ คือ การประเมินทั่วไปในระยะยาว (evaluative-general-long-term) ซึ่งเป็นการประเมินเปรียบเทียบกับงานอื่นในชีวิต และการมองรายละเอียดในระยะสั้น (descriptive-

specific–short-term) แต่ละมิติมีองค์ประกอบละ 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจต่อหัวหน้างาน ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อรายได้และความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในที่ทำงาน มีทั้งมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และแบบใช้ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้นำไปใช้ว่าต้องการใช้แบบใด มีจำนวนทั้งสิ้น 17 กระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของแบบมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับที่ .85 – .90 (Pierce & Dunham, 1978) แต่ผู้วิจัยเลือกไม่ใช้มาตรวัดนี้เนื่องจากไม่สอดคล้องกับนิยามของความพึงพอใจในงานของงานวิจัยนี้ ที่ว่า “ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึกต่องานที่ทำ โดยไม่เปรียบเทียบกับความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้”

1.3.3 General satisfaction (GS) และ specific satisfaction (SS) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ Job Diagnostic survey (JDS) ซึ่งพัฒนาโดย Hackman และ Oldham (1976) เป็นแบบวัดความพึงพอใจโดยทั่วไปและความพึงพอใจเฉพาะด้านเพื่อทำนายลักษณะของงาน (job diagnostic) ในส่วนของความพึงพอใจโดยทั่วไปมีข้อคำถาม 2 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามว่าเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด โดยตัวอย่างข้อคำถามคือ “โดยทั่วไปแล้ว ฉันมีความพึงพอใจต่องานนี้” มีค่า สัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน .76 (Hackman & Oldham, 1976) ในส่วนของความพึงพอใจเฉพาะด้านมี 5 องค์ประกอบคือ ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สังคม หัวหน้างาน และการเติบโต มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในของแต่ละองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .55 - .88 (Hackman & Oldham, 1976) มีลักษณะของคำถามคือ คุณมีความพึงพอใจในด้านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โดยมีตัวอย่างข้อคำถามรายด้าน ดังนี้ 1) ความมั่นคงในงาน 2 ข้อกระทง เช่น ความมั่นคงในอนาคตเมื่ออยู่ในองค์กรนี้ 2) ค่าตอบแทน 2 ข้อกระทง เช่น เงินเดือนและสวัสดิการที่ฉันได้รับ 3) สังคม 3 ข้อกระทง เช่น โอกาสที่จะรู้จักคนอื่นระหว่างทำงานนี้ 4) หัวหน้างาน 3 ข้อกระทงเช่น การที่ฉันได้รับการสนับสนุนและคำแนะนำจากหัวหน้างาน 5) การเติบโต 4 ข้อกระทงเช่น ฉันได้เติบโตและพัฒนาตนเองในระหว่างที่ฉันทำงานนี้ โดยมีทั้งหมด 14 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 7 ระดับ โดย 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยเลือกไม่ใช้มาตรวัดนี้ เนื่องจากไม่สอดคล้องกับนิยามของความพึงพอใจในงานของงานวิจัยนี้

1.3.4 มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (job satisfaction scale; JSS) ของ Spector (1985) มี 9 องค์ประกอบ ซึ่งครอบคลุมด้านเงินเดือน การเลื่อนขั้น หัวหน้างาน สวัสดิการ โบนัส การทำงาน เพื่อนร่วมงาน ธรรมชาติของคนทำงาน และการสื่อสาร โดยเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 6 ระดับโดย 6 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ข้อ กระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในโดยรวมเป็น .91 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในรายองค์ประกอบอยู่ระหว่าง .60 - .82 (Spector, 1985) แต่มาตรนี้มีบางองค์ประกอบมีค่า

ความเชื่อมั่นภายในต่ำกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำซึ่งควรมากกว่า .75 (Crano, Brewer, & Lac, 2015) ผู้วิจัยจึงไม่ใช้มาตรวัดนี้

1.3.5 มาตรวัดคุณภาพชีวิตในงาน (work-related quality of life scale; WRQL) ของ Van Laar, Edwards และ Easton (2007) พบว่า มืองค์ประกอบย่อยในด้านความพึงพอใจในงานและเส้นทางอาชีพ (job and career satisfaction; JCS) เป็นการวัดความพึงพอใจในภาพรวมและรายองค์ประกอบย่อยคล้ายกับของ JDS มีตัวอย่างข้อคำถาม คือ “ฉันมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงาน” โดยลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด และ 1 หมายถึง ตรงกับฉันน้อยที่สุด มีจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อกระทง ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในโดยรวมฉบับภาษาอังกฤษเป็น .86 (Van Laar et al., 2007) และฉบับภาษาไทยเป็น .79 (กิตติณัฐ พนมฤทธิ์, สุภลักษณ์ ลวดลาย, และ ภัทรพร กังวานพรชัย, 2558)

ผู้วิจัยนำข้อกระทงจากมาตรวัดคุณภาพชีวิตในงาน (Work-Related Quality of Life scale; WRQL) ของ Van Laar และคณะ (2007) มาใช้ โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง ตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด เนื่องจากมีเหตุผล 2 ประเด็น ดังนี้

1) ประเด็นด้านนิยาม จากนิยามของความพึงพอใจในงานที่ได้กล่าวไปในตอนต้นที่ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินความรู้สึกต่องานที่ทำเท่านั้น พบว่ามาตรวัด WRQL เป็นมาตรวัดที่เป็นการประเมินความรู้สึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานได้ตรงกับงานวิจัยนี้ที่สุด โดยมีข้อคำถามคือ “ฉันรู้สึกพอใจกับงานที่ทำ” และด้านการประเมินความเชื่อ เช่น “ฉันพอใจกับการฝึกอบรมพัฒนาสมรรถนะที่ได้รับเพื่อที่จะนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของฉัน”

2) จำนวนข้อกระทงที่สั้น กระชับ ซึ่ง WRQL มีเพียง 6 ข้อกระทง

2. การควบคุมในงาน

ปัจจัยสำคัญที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น เกิดจากการควบคุมในงาน เป็นการบุคคลรู้สึกที่สามารถควบคุมตนเองและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งนอกจากการควบคุมในงานนี้ เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจที่จะเลือกกระทำที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Baumeister, Vohs, & Tice, 2007) การที่บุคคลสามารถควบคุมตนเองได้นั้น ยังสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสบความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ดี (Ridder et al., 2012) และช่วยองค์การบรรลุผลลัพธ์ที่คาดหวังได้อีกด้วย (Motowidlo & Van Scotter, 1994)

2.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของการควบคุมในงาน

การควบคุมในงานได้นั้นมีบทบาทสำคัญในแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ขององค์กร (Hackman & Oldham, 1976; Karasek, 1979) มีแนวคิดที่หลากหลาย เช่น การควบคุมตนเอง (self-control) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ความเชื่อในแหล่งอำนาจควบคุมจากภายในตนเอง (internal locus of control) อำนาจในการควบคุมตนเอง (autonomy) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันในด้าน การรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมหรือตัดสินใจได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

การควบคุมตนเอง หมายถึง การที่บุคคลสามารถควบคุมการกระทำของตนเองได้ รู้ว่าจะกำกับตัวตนที่จะแสดงออก อย่างไรก็ดี การควบคุมตนเองสามารถทำนายประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่ำ หากบุคคลนั้นไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ภายนอกได้ (de Boer, van Hoof, & Bakker, 2015)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการที่เราเชื่อว่าเราสามารถควบคุมสิ่งที่จะทำหรือพฤติกรรมของเราได้กับสถานการณ์รอบตัว (Bandura, 1997) และยังรวมถึงความสามารถในการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ และความสามารถที่จะทำสิ่งใดในสถานการณ์หนึ่งๆ อีกทั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย (Frayne & Latham, 1987; Locke et al., 1984 อ้างถึงใน Locke & Latham, 1990)

ความเชื่อในแหล่งอำนาจควบคุมจากภายในตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมั่นใจว่าเขาเป็นผู้ควบคุมผลลัพธ์และสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อเขามีความเชื่ออำนาจตนเองสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูง (Judge et al., 1988)

อำนาจในการควบคุมตนเอง หมายถึง มีอิสระและตัดสินใจเรื่องต่างๆ ด้วยตนเอง สามารถต้านทานแรงกดดันของสังคมที่จะคิดและทำบางสิ่งบางอย่าง กำกับพฤติกรรมตนเองจากภายใน มีเสรีภาพและมีอิสระทั้งในด้านการควบคุมเวลา การตัดสินใจ วิธีการทำงาน สามารถตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับตนเองได้ (Gavin & Mason, 2004) การให้บุคคลตั้งเป้าหมายของตนเองได้ (Key Performance Indicator; KPI) ซึ่งอำนาจในการควบคุมตนเอง (autonomy) นั้นมีรากฐานมาจากการสามารถพึ่งตนเองได้ การตระหนักรู้ถึงความสามารถของตนเอง (Hmel & Pincus, 2002)

Karasek (1979) ได้ให้นิยามเกี่ยวกับอำนาจในการตัดสินใจในแนวคิดความต้องการการควบคุมไว้ว่าประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ ข้อเรียกร้องในงาน (job demands) และการควบคุมในงาน (job control) ซึ่งข้อเรียกร้องจากงานหมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากการมีส่วนร่วมในงาน การไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และความสัมพันธ์ที่ขัดแย้งจากงาน ส่วนการควบคุมในงานหมายถึง ศักยภาพที่จะทำงานได้ (skill discretion) และความสามารถในการควบคุมการทำงานของตน (decision authority) ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลนั้นได้มีโอกาสที่จะ

ตัดสินใจและมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในงานของตนเองในที่ทำงานนั้น โดย Wall และคณะ (1996) พบว่า ความสามารถในการควบคุมในงานสำคัญกว่าความสามารถหรือศักยภาพที่จะทำงานได้ เพราะการที่บุคคลรู้สึกว่าคุณควบคุมได้นั้น สามารถทำให้บุคคลที่มีความสามารถน้อยกว่ามีความพึงพอใจต่องานได้เช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น นั้นสามารถให้ข้อสรุปว่า การควบคุมในงานมาจาก 2 ส่วน ปัจจัยภายในที่คิดว่า ฉันทำได้ และโอกาสหรือปัจจัยภายนอก เนื่องจากบุคลากรในหน่วยงานราชการมักขึ้นอยู่กับกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ตนเองสังกัด ซึ่งการควบคุมในงานนี้เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงนิยามการควบคุมในงานตามความหมายของการรับรู้ความสามารถของตน และอำนาจในการควบคุมว่า หมายถึง การรับรู้ว่าคุณคนนั้น รับรู้ว่าตนสามารถควบคุมพฤติกรรมในการทำงานของตนเอง มี 4 ด้าน ได้แก่ แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การมีส่วนร่วม การมีโอกาสปรึกษา

2.2 แนวทางการวัดการควบคุมในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีมาตรวัดการควบคุมในงานอย่างหลากหลาย โดยมีจุดร่วมค่อนข้างคล้ายคลึงกันในเรื่องการรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมงานได้หรือไม่ ได้แก่ Autonomy, Factual Autonomy Scale (FAS) และ การควบคุมในงาน (control at work; CAW) จากมาตรวัดคุณภาพชีวิตในงาน (work-related quality of life scale; WRQL) ซึ่งมีองค์ประกอบและนิยามต่างๆ ดังนี้

2.2.1 Autonomy เป็นมาตรวัดย่อยของ แบบสำรวจการวินิจฉัยสภาวะงาน (job diagnostic survey) ของ Hackman และ Oldham (1976) โดยลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 7 ระดับ โดย 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่าง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อกระทง ยกตัวอย่างข้อกระทงคือ “คุณคิดว่าประโยคที่ว่างานให้อิสระและอิสระสำหรับฉันนั้น อธิบายคุณได้มากน้อยเพียงใด” มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .78 อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ข้อกระทงมีความยากต่อการเข้าใจ จึงเลือกไม่ใช้ข้อกระทงในมาตรวัดนี้

2.2.2 Autonomy ของ Ganster (1989) เป็นการถามโดยภาพรวมว่า ผู้ทำงานมีประสบการณ์ว่าสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้หรือไม่ ซึ่งมี 6 องค์ประกอบดังนี้ มิติการควบคุมงาน มิติด้านการสั่งงาน การทำกิจกรรมต่าง ๆ เวลาที่ใช้ในการพัก กฎระเบียบและนโยบายในที่ทำงาน โดยลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 22 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายใน โดยรวมเป็น .87 ผู้วิจัยพบว่าเมื่อพิจารณาถึงบริบทราชการ และคำถามของ

แต่ละข้อกระทงมาประกอบกัน พบว่า คำถามบางข้อเช่น “คุณสามารถทำนายปริมาณงานที่จะได้รับ มากน้อยเพียงใด” อาจไม่สามารถนำมาใช้กับบริบทการทำงานของราชการได้ เนื่องจากบุคลากรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล กระทรวง กรมได้ ผู้วิจัยจึงเลือกไม่ใช้มาตรนี้

2.2.3 Autonomy scale ของ Bekker (1993) เป็นการประเมินความสามารถของตนเอง เทียบกับผู้อื่น มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) ไวต่อความรู้สึกผู้อื่น (sensitivity to others) และ ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ใหม่ (capacity for managing new situation) โดยลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีทั้งหมด 50 ข้อกระทง ได้มีการพัฒนาแบบ กระชับ (short form) กลายเป็น 30 ข้อกระทง โดยจำแนกองค์ประกอบได้ ดังนี้ 1) การตระหนักรู้ตนเอง หมายถึง การวัดว่าตนเองนั้น เข้าใจความต้องการตนเองและสามารถที่จะแสดงออกมาให้คนทั่วไปรู้หรือไม่ มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันค่อนข้างรู้ว่าตนเองต้องการอะไร” 2) ไวต่อความรู้สึกผู้อื่น เป็นการรับรู้ความคิดเห็น ความปรารถนา และความต้องการคนอื่น มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “บ่อยครั้งที่ฉันรู้ความต้องการส่วนลึกของผู้อื่น” และ 3) ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ใหม่ เป็นการปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันเป็นคนรักการผจญภัย” มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในโดยรวมเป็น .87 ผู้วิจัยเห็นว่า มาตรนี้ไม่เหมาะกับบริบท การวัดการควบคุมงานตามนิยามของอำนาจในการควบคุมที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ตอนต้น อีกทั้ง เป็นมาตรที่ยาวคือมีถึง 30 ข้อกระทง จึงไม่เลือกใช้มาตรวัดนี้

2.2.4 Factual Autonomy Scale (FAS) ของ Spector และ Fox (2003) ซึ่งวัดด้านการรับรู้คนเรารู้ว่ามีโอกาสที่จะเลือกที่จะทำอะไรให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ซึ่งรวมถึงข้อบังคับที่บุคคลรู้สึกในงาน โดยลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เสมอ ๆ และ 1 หมายถึง ไม่เคย มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในโดยรวมเป็น .85 แม้ว่ามาตรการรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมได้ใช้อย่างแพร่หลาย แต่ผู้วิจัยมองว่า ไม่เหมาะกับบริบท สังคมของหน่วยงานราชการไทย เพราะข้อคำถามเหมาะกับการทำงานในโรงงานมากกว่า ดังตัวอย่าง ข้อกระทง เช่น “ในงานของคุณบ่อยครั้งเพียงใดที่ต้องขออนุญาตไปทานอาหารกลางวัน”

2.2.5 มาตรวัดคุณภาพชีวิตในงาน (work-related quality of life scale; WRQL) ของ Van Laar และคณะ (2007) มีองค์ประกอบการควบคุมในงาน (control at work; CAW) 4 มิติ ซึ่งครอบคลุมทั้งความสามารถควบคุมในการตัดสินใจ และการแสดงความคิดเห็นในงาน โดยมีตัวอย่าง ข้อกระทงคือ “ฉันสามารถที่จะตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของฉันได้” มีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด และ 1 หมายถึง ตรงกับฉันน้อยที่สุด จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในฉบับภาษาอังกฤษเป็น .81 (Van Laar et al., 2007) และฉบับภาษาไทยเป็น .80 (กิตติณัฐและคณะ, 2558)

เมื่อพิจารณามาตรอื่น ๆ ที่มีแนวทางการวัดการควบคุมในงาน ผู้วิจัยพบว่ามาตรวัดคุณภาพชีวิตในงาน (work-related quality of life scale) ของ Van Laar และคณะ (2007) นิยามของการควบคุมในงานสอดคล้องกับนิยามที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปในตอนต้น และมีข้อกระทงเพียง 4 ข้อ ซึ่งเหมาะกับบริบทราชการไทยที่มีเวลาตอบมาตรน้อย อีกทั้งคำถามยังง่ายต่อการเข้าใจ ผู้วิจัยจึงนำมาตรวัดนี้มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยนี้ โดยเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด

เมื่อบุคคลใด ๆ มีความรู้สึกที่สามารถควบคุมงานได้มาก เขามักจะมีความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย (Spector, 1986; Ganster, 1989; Van Yperen & Hagedoorn, 2003; Härtinen, et al., 2007; Gallie, 2011; Dunkerley, 2013; Hollowell, 2013)

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาต่อว่า กลไกที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์นี้คืออะไร ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า ต้องมีตัวแปรส่งผ่านที่เชื่อมโยงระหว่างการควบคุมในงาน กับความพึงพอใจในงาน ในที่นี้ ผู้วิจัยคิดว่าปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งอาจเป็นรูปแบบการเผชิญปัญหา เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ควบคุมได้หรือควบคุมไม่ได้ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า เมื่อมีการควบคุมในงานต่างกัน บุคคลมักมีรูปแบบการเผชิญปัญหาต่างกัน ส่งผลต่อผลลัพธ์ที่ได้และส่งผลต่อความพึงพอใจในงานต่างกันด้วย นอกจากนี้ ยังพบว่ารูปแบบเผชิญกับปัญหาเป็นเกราะป้องกันความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Zani & Pietrantonio, 2001) ซึ่งสามารถส่งให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ จึงได้นำรูปแบบการเผชิญปัญหามาศึกษาร่วมด้วย โดยมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน

3. รูปแบบการเผชิญปัญหา

การที่บุคคลหนึ่งๆ จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งด้านความคิด อารมณ์ และสภาพแวดล้อม มักมีรูปแบบแตกต่างกันไป มีหลายงานวิจัยระบุว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างสถานการณ์ที่ควบคุมไม่ได้และบีบคั้นกับภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน (burnout) อีกด้วย (Leiter, 1991; Maslach & Goldberg, 1998; Mearns & Cain, 2003; Rijk et al., 1998) ซึ่งความพึงพอใจในงานและภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานมีความสัมพันธ์กันสูงและมีอิทธิพลต่อกันและกัน ดังนั้น การศึกษาการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน จึงควรจะต้องศึกษารูปแบบการเผชิญปัญหาไปด้วย

3.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของรูปแบบการเผชิญปัญหา

รูปแบบการเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามด้านความคิดและพฤติกรรม เพื่อจัดการสิ่งที่เกิดขึ้น (Lazarus, 1993) เหตุการณ์เดียวกันคนแต่ละคนก็จะมีวิธีในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่างกัน (Pearlin & Schooler, 1978) เช่น บางคนอาจหาคนช่วยเหลือ บางคนพยายามแก้ไข ปัญหา แต่บางคนกลับหลีกเลี่ยงปัญหา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและในต่างประเทศ พบว่ามีมากกว่า 2,000,000 จากการค้นหาใน google scholar ถึงงานวิจัยที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบในการเผชิญปัญหา ซึ่งต่างก็มีเกณฑ์ในการจัดประเภทรูปแบบการเผชิญปัญหาแตกต่างกัน

Dunkel-Schetter และคณะ (1992) ได้จำแนกรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นการหาแรงและใช้สนับสนุนจากสังคม (seek and use social support) การหลีกเลี่ยงทางความคิด (cognitive escape-avoidance) การรักษาระยะห่างกับปัญหา (distance) เนื่องจากนักวิจัยกลุ่มนี้ทำมาตรวจวัดเพื่อผู้ป่วยโรคมะเร็ง จึงมีองค์ประกอบไม่ครอบคลุมกับชีวิตประจำวันและการทำงานเท่าที่ควร

Atkinson and Violato (1993) ได้คิดองค์ประกอบเพิ่มเติมจากของ Folkman and Lazarus (1980) โดยมีด้านที่เหมือนกับของ Dunkel-Schetter และคณะ (1992) คือ การหาแรงสนับสนุนจากสังคม (seeking social support) การหนีทางความคิด (cognitive escape/avoidance) และมีการเพิ่มเติมอีก 5 ด้านคือ ความรับผิดชอบ (accepting responsibility) การเผชิญกับปัญหา (confrontive coping) การหนีอารมณ์ (emotional distancing) การมองในแง่บวก (positive reappraisal) และ การหนีทางกายภาพ (physiological escape/avoidance)

Carver (1997) ได้จำแนกรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็น 14 องค์ประกอบ ซึ่งครอบคลุมรูปแบบการเผชิญปัญหาของ Dunkel-Schetter และคณะ (1992) และ Atkinson and Violato (1993) ทั้งในด้านการหาแรงสนับสนุนจากสังคม ในส่วนการหนีปัญหา คนแต่ละคนก็มีวิธีในการหนีปัญหาต่างกัน Carver ได้มองว่า ควรจำแนกเป็น 4 ด้านคือ การยอมแพ้หรือการลดความพยายามในการจัดการปัญหา (behavioral disengagement) การไม่คิดถึงวิธีที่จะเผชิญปัญหา เช่น การทำกิจกรรมอื่น (mental disengagement) และการพึ่งเครื่องดื่มมึนเมา (alcohol-drug disengagement) และการปฏิเสธ (denial) ในส่วนของการเผชิญกับปัญหา Carver มองว่า สามารถจำแนกได้เป็น การรับมือกับปัญหา (active coping) การวางแผน (planning) การมุ่งจัดการกับปัญหาเพียงอย่างเดียว (suppression of competing activities) การรั้งรอ (restraint coping) คือการยังไม่ลงมือแก้ปัญหาจนกว่าจะปรับความรู้สึกได้ การปรับมุมมอง (positive reinterpretation & growth) การยอมรับ

(acceptance) การเข้าหาศาสนา (turning to religion) การปลดปล่อยอารมณ์ (focus on & venting of emotions)

แม้ว่าองค์ประกอบของ Carver นั้นจะครอบคลุมและสามารถนำมาใช้กับชีวิตประจำวันได้ แต่มีนิยามไม่ชัดเจนและอาจทำให้เกิดความสับสนในบางประเด็นได้ เช่น ผู้ไม่มีศาสนาอาจมองการเข้าหาศาสนาเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาได้เช่นกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจะเห็นว่า มีผู้เสนอแนวทางการแบ่งประเภทหรือรูปแบบการเผชิญปัญหาไว้หลายแนวคิด และแต่ละรูปแบบบ้างก็ค่อนข้างคล้ายคลึงกัน บ้างก็แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการจัดหมวดหมู่วรรณกรรมวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดประเภทรูปแบบการเผชิญปัญหา คือ การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยกระบวนการทางปัญญาหรืออารมณ์ (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989; Folkman & Lazarus, 1980; Mishel & Sorenson, 1993) การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยการเผชิญหน้าหรือหลีกเลี่ยง (Florian et al., 1995; Freud, 1957 อ้างถึงใน Conte & Plutchik, 1995; Lazarus, 1966; Maddi, 1980; Moos & Holahan, 2003) และการแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นการจัดการปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก (Brandtstädter & Renner, 1990) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยกระบวนการทางปัญญาหรืออารมณ์

เป็นกระบวนการทางปัญญาหรือการจัดการกับปัญหา (problem-focused coping) และการจัดการกับอารมณ์ (emotion-focused coping) (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989; Folkman & Lazarus, 1980; Mishel & Sorenson, 1993) โดยการจัดการกับปัญหา (problem-focused coping) หมายถึงการแก้ปัญหาหรือพยายามหาทางลดความเครียดที่เกิดขึ้น และการจัดการกับอารมณ์ (emotion-focused coping) หมายถึงการจัดการด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อที่จะลดหรือจัดการกับอารมณ์ ซึ่งคนมักแก้ปัญหาด้วยวิธีการจัดการกับปัญหาเมื่อเขาพบว่าปัญหานั้น จำเป็นต้องจัดการ (Folkman & Lazarus, 1980)

การจัดประเภทแบบนี้ แม้มีข้อดีในด้านการที่รู้ว่าบุคคลต่างก็มีวิธีการจัดการปัญหาอย่างไร แต่ก็มีข้อจำกัดในแง่ของนิยามในมิติต่าง ๆ ไม่ชัดเจน เช่น การปลดปล่อยอารมณ์ (venting) ด้วยการว่ากล่าวผู้ที่มีปัญหา บางครั้งมีทั้งการตะโกนและพูดข้อเท็จจริงนั้น ควรอยู่ในประเภทการจัดการกับปัญหาหรือการจัดการกับอารมณ์

3.1.2 การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยการเผชิญหน้าหรือหลีกเลี่ยง

เป็นการจัดประเภทจากการตอบสนองเมื่อเผชิญกับปัญหา โดยผู้วิจัยมองว่าบุคคลจะต่อสู้ (fight) หรือหลีกเลี่ยง (flight) ตามกระบวนการตอบสนองของระบบประสาท Sympathetic (Cannon, 1915) ว่า จะการเผชิญหน้ากับปัญหา (engagement or approach or transformational coping) หรือหลีกเลี่ยงปัญหา (disengagement or avoidance or regressive coping) (Florian et

al.,1995; Freud, 1957; Maddi, 1980; Miller, 1944; Moos & Holahan, 2003) การจัดประเภทแบบนี้ มีข้อจำกัดในด้านการจัดประเภทที่ไม่ค่อยชัดเจน เช่น การแก้ไขปัญหา และการหาแรงสนับสนุนจากสังคมถูกมองเป็นการเผชิญกับปัญหา แต่ในส่วนของจัดการด้านอารมณ์ถูกมองเป็นแบบหลีกเลี่ยงกับปัญหา (Cuasey & Dubow, 1992)

ด้วยข้อจำกัดดังกล่าว ต่อมา Tobin และคณะ (1989) จึงได้จัดประเภทการเผชิญกับปัญหาที่ได้รับความนิยมของ Folkman และ Lazarus (1980) และการเผชิญและหลีกเลี่ยงปัญหาเข้าด้วยกัน โดยจำแนกรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นเผชิญหน้ากับปัญหา (engagement) และหลีกเลี่ยงปัญหา (disengagement) โดยได้นำองค์ประกอบของนักวิจัยอื่นๆ มาใส่ในลำดับชั้น (hierarchy) ประกอบด้วย 3 ลำดับชั้นดังตารางที่ 1-1 ดังนี้

ตารางที่ 1 - 1

รูปแบบการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Tobin และคณะ (1989)

ชั้นที่ 1	เผชิญปัญหา		หลีกเลี่ยงปัญหา	
ชั้นที่ 2	มุ่งจัดการปัญหา	มุ่งจัดการอารมณ์	เพิกเฉยปัญหา	หนีปัญหา
ชั้นที่ 3	การปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัว	การสนับสนุนทางสังคม	การเลี่ยงปัญหา	การหนีจากสังคม
	การปรับเปลี่ยนวิธีคิด	การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมา	ความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือ	การตำหนิตนเอง

ชั้นที่ 1 จำแนกเป็น 1) เผชิญหน้ากับปัญหา (engagement) และ 2) หลีกเลี่ยงปัญหา (disengagement)

ชั้นที่ 2 เมื่อพิจารณาจากชั้นที่ 1 แล้วในส่วนเผชิญหน้ากับปัญหาสามารถจำแนกได้เป็น 1.1) การมุ่งจัดการปัญหา (problem focused change) และ 1.2) การมุ่งจัดการอารมณ์ (emotion focused engagement) ในส่วนหลีกเลี่ยงปัญหาสามารถจำแนกได้เป็น 2.1) การเพิกเฉยปัญหา (problem focused stasis) และ 2.2) การหนีปัญหา (problem-avoidance)

ชั้นที่ 3 เมื่อพิจารณาจากชั้นที่ 2 แล้ว ในส่วนการมุ่งจัดการปัญหาสามารถจำแนกได้เป็น 1.1.1) การแก้ไขปัญหาโดยตรงโดยกำจัดแหล่งของความเครียดด้วยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัว (problem solving) และ 1.1.2) การปรับเปลี่ยนวิธีคิด (cognitive-restructuring) เป็นวิธีการปรับความคิดและหาความหมายในสิ่งที่ทำ ส่วนการมุ่งจัดการอารมณ์สามารถจำแนกได้เป็น 1.2.1) การสนับสนุนทางสังคม (social support) ซึ่งเป็นการหาการสนับสนุนจากผู้อื่น และ 1.2.2) การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมา (express-emotions) ในส่วนการเพิกเฉยปัญหาสามารถจำแนกได้เป็น 2.1.1) การเลี่ยงปัญหา (problem-avoidance) และ

2.1.2) ความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือ (wishful-thinking) ในส่วนการหนีปัญหาสามารถจำแนกได้เป็น 2.2.1) การหนีจากสังคม (social withdrawal) และ 2.2.2) การตำหนิตนเอง (self-criticism) ดังตารางที่ 1-1

3.1.3 การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นการจัดการปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอก

การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกนี้มาจากการที่นักวิจัยกลุ่มนี้ เชื่อว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นคนเรามักจะจัดการสิ่งที่เกิดขึ้นได้ 2 แบบ คือปรับเปลี่ยนเหตุการณ์หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ในสถานการณ์นั้นให้สอดคล้องกับสิ่งที่เขาคาดหวังหรือต้องการ ซึ่งเรียกว่า ปัจจัยภายนอกหรือสถานการณ์ภายนอก (assimilation) และเป็นการปรับตนเองเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ ซึ่งเรียกว่า การปรับปัจจัยภายในหรือการปรับตนเอง (accommodation) (Brandtstädter & Renner, 1990) และการปล่อยวาง (relinquished control) เป็นการไม่จัดการกับปัญหาและปล่อยมันทิ้งไว้ (Rudolph et al., 1995; อ้างถึงใน Skinner et al., 2003)

มีนักวิจัยอีกกลุ่มหนึ่งได้ศึกษาการรับรู้ว่าจะสามารถควบคุมได้ (perceived control) (Rothbaum, Weisz, & Snyder, 1982; อ้างถึงใน Skinner et al., 2003) และได้นำมาปรับใช้กับการศึกษาในการเผชิญกับปัญหา (Band & Weisz, 1988; Weisz, McCabe, & Dennig, 1994) ซึ่งมีนियามการเผชิญปัญหาคลายคลึงกัน คือ มองว่าวิธีในการเผชิญปัญหามีทั้งการจัดการปัจจัยภายนอกและภายใน แต่นักวิจัยกลุ่มนี้มองว่าคนเรามีลำดับในการจัดการปัญหา กล่าวคือ เมื่อเกิดปัญหาขึ้นคนเรามักเลือกวิธีในการจัดการปัญหาเป็นอันดับแรก (primary control coping) โดยปรับเปลี่ยนสถานการณ์ภายนอกก่อน และเมื่อไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ภายนอก เขาจึงจะเลือกใช้วิธีในการจัดการปัญหาอันดับสอง (secondary control coping) โดยเปลี่ยนตนเองทั้งความคิดความรู้สึกให้สามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้

การแบ่งรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบนี้ ไม่จัดประเภทว่า แบบใดดีหรือไม่ดี ทุกวิธีสามารถใช้ร่วมกันได้ อย่งไรก็ดี รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบนี้มีข้อจำกัด 3 ประการ ดังนี้

1) นಿಯามที่ไม่ชัดเจนของปัจจัยภายนอกหรือการควบคุมอันดับแรก และปัจจัยภายในหรือการควบคุมอันดับสอง นักวิจัยบางท่านมองว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงหรือการยอมรับ ในขณะที่บางส่วนมองว่าเป็นความพยายามโดยมองการควบคุมอันดับแรกเป็นความพยายามในการจัดการสถานการณ์ภายนอก ในขณะที่การควบคุมอันดับสองเป็นความพยายามในการจัดการกับตนเอง (Heckhausen & Schulz, 1995)

2) การจัดประเภทของการควบคุมอันดับแรกและอันดับที่สองนั้น เป็นความตั้งใจที่จะจัดการกับปัญหาแบบเชิงรุก แล้วในส่วนของการปล่อยวางนั้นควรเป็นความตั้งใจที่จะจัดการกับปัญหาแบบเชิงรับ หรือเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหา หรือเป็นการจัดการกับปัญหาแบบเชิงรุกแบบไม่ได้ตั้งใจกันแน่

3) ความไม่สอดคล้องกับนิยามในงานวิจัยนี้ แม้ว่ารูปแบบการเผชิญปัญหาแบบนี้จะพัฒนามาจากการรับรู้ที่สามารถควบคุมได้ แต่ผู้วิจัยมองว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบนี้คล้ายกับนิยามของความเชื่อในแหล่งอำนาจควบคุมมากกว่า โดยที่ปัจจัยภายนอกสอดคล้องกับความเชื่อในแหล่งอำนาจควบคุมสถานการณ์ (external locus of control) และปัจจัยภายในสอดคล้องกับความเชื่อในแหล่งอำนาจของตนเอง (internal locus of control) ซึ่งเมื่อคนเรารับรู้ว่ามีความสามารถในการควบคุมปัจจัยภายนอกต่ำ คนเรามักจะบอกว่ามาจากสถานการณ์ภายนอก แต่เมื่อใดก็ตามที่เราารู้สึกว่าสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ เราจะมองว่ามาจากตนเอง แต่มีงานวิจัยของ Brandstädter และ Renner (1998) ได้ค้นพบว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบนี้จะมีความสัมพันธ์กับการควบคุมในงานสูงเท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยมองว่าขัดแย้งกับแนวคิดของงานวิจัยนี้ ซึ่งเชื่อว่าเมื่อมีการควบคุมในงานแตกต่างกัน ย่อมจะส่งผลต่อรูปแบบการเผชิญปัญหาแตกต่างกันด้วย (Jex et al., 2001; Alarcon, Eschleman & Bowling, 2009)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาข้อจำกัดทั้ง 3 ข้อร่วมกัน ผู้วิจัยจึงไม่สามารถนำรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบอันดับไปใช้

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้างต้นจะพบว่านิยามที่ใช้กับรูปแบบการเผชิญปัญหาต่าง ๆ ค่อนข้างคล้ายคลึงกันกล่าวคือ เป็นวิธีการที่บุคคลจะจัดการกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด หรือสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง และมีองค์ประกอบอย่างหลากหลาย ผู้วิจัยจึงพิจารณารูปแบบการเผชิญปัญหา โดยใช้เกณฑ์ 2 ข้อ คือ 1) ความครอบคลุมของรูปแบบการเผชิญปัญหา และ 2) นิยามมีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกับรูปแบบอื่น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความหลากหลายของรูปแบบการเผชิญปัญหา เพื่อให้ใช้ได้กับทุกอาชีพ เนื่องจากมีงานวิจัยที่ได้ใช้วิธีการจัดการปัญหาแบบแก้ไขปัญหาในอาชีพวิศวกรแล้วมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้น แต่เมื่อนำมาปรับใช้กับอาชีพพยาบาลเพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงาน กลับพบว่าผลที่ได้กลับตรงข้าม กล่าวคือพยาบาลยิ่งรู้สึกเครียด เพราะไม่สามารถควบคุมในงานได้ และส่งผลให้ความพึงพอใจในงานจะต่ำ (Lenal & Feldman, 1990)

2) นิยามของแต่ละรูปแบบการเผชิญปัญหามีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกับรูปแบบอื่น บุคคลมักมีรูปแบบการเผชิญปัญหาหลากหลายประเภทรวมกัน (Zaumseil & Schwarz, 2014; Skinner et al., 2003) แต่หลังจากได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า มีงานวิจัยที่จำแนกรูปแบบการเผชิญปัญหาเพื่อศึกษาในรูปแบบการเผชิญปัญหาต่าง ๆ กัน โดยบุคคลที่ใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบใช้ความคิด (cognitive coping strategies) จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ใช้การเผชิญกับปัญหาด้วยวิธีการจัดการกับอารมณ์ (Motahari & Esfahani, 2015) และเมื่อพิจารณาการควบคุมในงานด้วย บุคคลที่รับรู้ว่าเขาสามารถควบคุมได้ (sense of control) เขาจะเลือกใช้วิธีการจัดการ

กับปัญหา (Jex et al., 2001) แต่เมื่อเขาพบว่าเขาไม่มีความสามารถในการควบคุม เขาจะหลีกเลี่ยงปัญหา (Alarcon, et al., 2009) ซึ่งสามารถจำแนกได้ว่า เมื่อเจอสถานการณ์ใด แล้วจะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบใด

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงเลือกที่จะใช้องค์ประกอบของ Tobin และคณะ (1989) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนามาตร เพราะสอดคล้องกับตามเกณฑ์ทั้ง 2 ข้อคือ 1) ความครอบคลุมของรูปแบบการเผชิญปัญหา และ 2) นิยามมีความชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อนกับรูปแบบอื่น เพราะเมื่อมีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่หลากหลายและจัดประเภทที่ครอบคลุมทั้งรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบวิธีในการจัดการกับปัญหาและการตอบสนองต่อปัญหาที่ชัดเจนแล้ว จะได้เห็นแนวทางในการพิจารณาต่อว่าบุคคลประเภทใด เลือกรูปแบบในการจัดการปัญหาอย่างไร และทำให้เกิดความพึงพอใจเช่นไรต่อไป

3.2 แนวทางการวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา

ในช่วงแรกๆ นั้น นักจิตวิทยาเริ่มจากการพัฒนามาตรวัดการเผชิญปัญหาเพื่อรับมือกับความเครียด (Folkman & Lazarus, 1980, 1988; Krohnem, 1993; Miller, Combs, & Kruus, 1993) ต่อมาจึงได้นำมาปรับใช้กับสถานการณ์อื่นๆ (Carver et al., 1989; Tobin et al., 1989) อาทิ The way of Coping, The Miller Behavioral Style Scale, The Coping Strategies Inventory Short (CSI-S) และ Brief COPE ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 The way of Coping (Folkman & Lazarus, 1980, 1988) เป็นมาตรวัดที่เป็นการคิดหรือพฤติกรรมในการจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจำแนกเป็น 2 องค์ประกอบคือ การจัดการกับปัญหา (problem-focused coping) หมายถึงการแก้ปัญหาหรือพยายามหาทางลดความเครียดที่เกิดขึ้น และการจัดการกับอารมณ์ (emotion-focused coping) หมายถึง การจัดการด้วยวิธีต่าง ๆ เพื่อที่จะลดหรือจัดการกับอารมณ์ โดยมีทั้งรูปแบบการตอบแบบมาตรรวมการประมาณค่า และแบบใช่ ไม่ใช่ โดยรูปแบบมาตรรวมการประมาณค่ามี 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 66 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในแต่ละด้านอยู่ระหว่าง .61 ถึง .79 อย่างไรก็ตาม มีข้อจำกัดดังนี้ 1) บางข้อกระทงกำกวม เช่น “ฉันมักคิดว่าโอกาสสำคัญหรือทำเรื่องเสี่ยงๆ” ซึ่งการทำเรื่องเสี่ยงอาจจะเพราะหลายสาเหตุ และ 2) ข้อกระทงซ้ำซ้อน ถามสองประโยคในคำถามเดียว เช่น “ฉันทำบางอย่างที่ฉันไม่คิดว่าจะทำ แต่ฉันก็ทำ” สรุปแล้วจะทำหรือไม่ทำ ทำให้ผู้ตอบสับสน

3.2.2 The Miller Behavioral Style Scale; Monitoring and Blunting ของ Miller (1987) ซึ่งจำแนกได้เป็นการถูกคุกคามด้านร่างกาย และการถูกคุกคามด้านตัวตน โดยมีรูปแบบการ

เผชิญปัญหาอยู่ 2 แบบใหญ่คือ การติดตามปัญหา (monitoring) และ การทำให้ลดลง (blunting) เช่น มีตัวอย่างข้อกระทงว่า “ลองจินตนาการดูว่า คุณเป็นคนกลัวที่สูง แต่คุณต้องโดยสารโดยเครื่องบิน คุณจะตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นอย่างไร” ซึ่งจะมีตัวอย่างคำตอบในด้านการติดตามปัญหาว่า “ฉันจะอ่านรายละเอียดให้ครบถ้วนเกี่ยวกับเครื่องบิน”และด้านการทำให้ลดลงว่า “ฉันจะดูหนังบนเครื่องบิน” ข้อกระทงมีทั้งหมด 32 ข้อ มีค่าความตรงภายในรายด้านการติดตามปัญหา (monitoring) และ การทำให้ลดลง (Blunting) เป็น .65 และ .41 ตามลำดับ แม้ว่าจะมีการนำมาตรนี้ไปใช้อย่างแพร่หลาย แต่ก็มีข้อจำกัดคือ มาตรฐานนี้จะใช้ได้กับสถานการณ์ที่เครียดจนทำให้เกิดความกังวลได้เท่านั้น หากเป็นสถานการณ์ที่ทำหาย หรือสูญเสีย มาตรฐานจะไม่เหมาะสมอย่างยิ่ง (Schwarzer & Schwarzer, 1996)

3.2.3 The Coping Strategies Inventory Short (CSI-S) ได้รับการพัฒนาโดย Tobin และคณะ (1989) ประกอบด้วย 3 ลำดับ (ตามตารางที่ 1-1)

ขั้นที่ 1 จำแนกเป็น เผชิญหน้ากับปัญหา (engagement) และ หลีกหนีปัญหา (disengagement)

ขั้นที่ 2 จำแนกได้เป็น การมุ่งจัดการปัญหา (problem focused change) การมุ่งจัดการอารมณ์ (emotion focused engagement) การเพิกเฉยปัญหา (problem focused stasis) และการหนีปัญหา (problem-avoidance)

ขั้นที่ 3 จำแนกเป็น การแก้ไขปัญหาดังตรงโดยกำจัดแหล่งของความเครียดด้วยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัว (problem solving) การปรับเปลี่ยนวิถีคิด (cognitive-restructuring) เป็นวิธีการปรับความคิดและหาความหมายในสิ่งที่ทำ การสนับสนุนทางสังคม (social support) เป็นการหาการสนับสนุนจากผู้อื่น การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมา (express-emotions) การเลี่ยงปัญหา (problem-avoidance) ความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือ (wishful-thinking) การหนีจากสังคม (social withdrawal) การตำหนิตนเอง (self-criticism)

มาตรฐานนี้มีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในรายองค์ประกอบย่อยอยู่ระหว่าง .71 - .94

3.2.4 Brief COPE ถูกสร้างโดย Carver และคณะ (1989) ได้พัฒนามาสำหรับการวัดรูปแบบการเผชิญปัญหาสำหรับผู้ใหญ่ ประกอบด้วย 14 องค์ประกอบดังนี้ การรับมือกับปัญหา (active coping) การวางแผน (planning) การมุ่งจัดการกับปัญหา (suppression of competing activities) การรั้งรอ (restraint coping) การหาคำปรึกษา (seeking social support - instrumental) การระบาย (seeking social support - emotional) การปรับมุมมอง (positive reinterpretation and growth) การยอมรับ (acceptance) การเข้าหาศาสนา (turning to

religion) การปลดปล่อยอารมณ์ (focus on and venting of emotions) การปฏิเสธ (denial) การยอมแพ้หรือการลดความพยายามในการทำ (behavioral disengagement) การทำกิจกรรมอื่น (mental disengagement) และการพึ่งเครื่องดื่มมึนเมา (alcohol-drug disengagement)

มาตรนี้ มีองค์ประกอบด้านละ 2 ข้อกระทง โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 28 ข้อกระทง มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในโดยรวม .72 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในในรายองค์ประกอบตั้งแต่ .45 – .92 (Yusoff et al., 2010) แม้ว่ามาตรวัดนี้จะเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม มีข้อจำกัดคือ 1) บางองค์ประกอบเช่น การมองในแง่ดีอาจเป็นลักษณะนิสัยมากกว่าจะเป็นการพิจารณาสถานการณ์ซึ่งไม่สอดคล้องกับนิยามของ Carver (1989) ที่ได้กล่าวว่า มาตรของเขาถูกออกแบบมาให้ใช้กับสถานการณ์ต่างๆ ไม่เป็นลักษณะนิสัยที่ถาวร 2) ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในไม่ผ่านมาตรฐานขั้นต่ำของค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในซึ่งควรมีค่ามากกว่า .75 (Crano et al., 2015) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงไม่อาจใช้มาตรวัดนี้

จากการพิจารณามาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหาแล้ว ผู้วิจัยเลือกมาตร The Coping Strategies Inventory Short (CSI-S) ของ Tobin และคณะ (1989) ซึ่งนอกจากจะมีนิยามสอดคล้องกับที่ผู้วิจัยได้กล่าวไปตอนต้นแล้ว มาตรวัดนี้มีข้อกระทงที่อ่านง่าย สั้น กระชับและมีเพียง 32 ข้อกระทง อีกทั้งมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในในรายองค์ประกอบย่อยอยู่ระหว่าง .71 - .94 ผู้วิจัยจึงเลือกใช้มาตรวัดดังกล่าว โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง ตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการวิจัยเพียงแค่ขั้นที่ 2 ของมาตรวัดแบบนี้ เนื่องจากยังไม่มีงานวิจัยชิ้นใดที่ได้ทำการสำรวจรูปแบบการเผชิญปัญหาซึ่งประกอบด้วย การมุ่งจัดการปัญหา (engagement problem focused) การมุ่งจัดการอารมณ์ (engagement emotion focused) การเพิกเฉยปัญหา (disengagement problem focused) การหนีปัญหา (disengagement emotion focused) มาทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงานมาก่อน

บุคคลหนึ่งๆ มีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกันทั้งในชีวิตประจำวันและในบริบทการทำงาน แต่ก็มีรูปแบบเฉพาะในการจัดการกับปัญหารายบุคคล ซึ่งผู้วิจัยมองว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นรูปแบบเฉพาะตน (dispositional)

อย่างไรก็ดี ยังมีคำถามอีกว่า เหตุใดที่บุคคลที่เผชิญสถานการณ์แบบเดียวกัน รับรู้ว่าจะสามารถในการควบคุมงานได้เท่ากัน บางคนเลือกรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา แต่อีกคนกลับ

เลือกรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบจัดการกับปัญหา เมื่อพิจารณาบทบาทของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตกับรูปแบบการเผชิญปัญหา พบว่า การมองการจัดการปัญหาอาจไม่สามารถจำแนกได้ว่าเปลี่ยนแปลงหรือไม่ การพิจารณาวิธีการเผชิญกับปัญหาจึงต้องมองปัจจัยอื่น ๆ รวมถึงตัวบุคคลด้วย (Carver, 1997)

งานวิจัยนี้จึงได้นำกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมาศึกษาร่วมด้วยเพราะความเชื่อของบุคคลต่างกันย่อมมีวิธีเผชิญปัญหาต่างกันด้วย และส่งผลต่อความพึงพอใจในงานต่างกันด้วย เพื่อที่จะเข้าใจในรูปแบบการเผชิญปัญหาและนำมาพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไปได้ในอนาคต

4. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

มีงานวิจัยหลายงานได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าจากการทำงานและความพึงพอใจในงานที่ครอบคลุมในเรื่องสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่มักขาดการพิจารณาตัวแปรแทรกซ้อนอาจมีอิทธิพลต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน เช่น การพิจารณาเกี่ยวกับตัวบุคคลในทัศนคติส่วนตัวด้วย ในการวิจัยครั้งนี้ จึงได้นำกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมาศึกษาด้วย

หลายงานวิจัยได้ระบุว่า บุคคลผู้มีเป้าหมายแบบเน้นการเรียนรู้หรือมีกรอบความคิดแบบเติบโตนั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้จะส่งผลดีต่อตัวบุคลากรเองแล้ว ยังส่งผลต่อให้ทั้งบริษัท มีผลลัพธ์การทำงานที่ดีทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (Fisher & Ford, 1998; Kozlowski et al., 2001; VandeWalle, Brown, Cron, & Slocum, 1999; VandeWalle & Cummings, 1997)

กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตมีความสัมพันธ์กับความสามารถในเรื่องต่าง ๆ ทั้งมุ่งมองต่อตนเอง แรงจูงใจที่ทำให้เกิดความพยายามและคงทนต่อเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ (Dweck & Leggett, 1988; Wang & Biddle, 2001) แม้ว่ากรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตนั้นได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย แต่กลับพบงานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องน้อยมาก ทั้ง ๆ ที่กรอบความคิดของแต่ละบุคคลในการมีบทบาทสำคัญมากต่อการทำงานต่าง ๆ เพราะกรอบความคิดต่างกัน ย่อมส่งผลให้มีความพึงพอใจต่างกันด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยไม่พบหลักฐานเชิงประจักษ์ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานกับกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตโดยตรง อย่างไรก็ตาม กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตนั้นมีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมาย ซึ่งมีการศึกษาความสัมพันธ์ของการตั้งเป้าหมายกับความพึงพอใจในงานแล้วพบว่า การตั้งเป้าหมายแบบมุ่งเน้นการเรียนรู้มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Phillips & Gully, 1997; Van Yperen & Janssen, 2002; Janssen & Van Yperen, 2004) และการตั้งเป้าหมายแบบเน้นการเรียนรู้ก็มีความสัมพันธ์กับกรอบความคิดแบบเติบโตเช่นกัน

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาบริบทของราชการไทยที่ซับซ้อน โครงสร้างหลายลำดับชั้น เมื่อบุคคลนั้นมีกรอบความคิดแบบเติบโต และบุคคลนั้นได้พยายามอย่างสุดความสามารถแต่ผลลัพธ์ยังเหมือนเดิมก็มีผลต่อความพึงพอใจได้ ส่วนผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด คิดว่า “อย่างไรก็เปลี่ยนแปลงระบบราชการไทยไม่ได้” ก็มีความพึงพอใจเพราะได้รับการยืนยันว่าความคิดตนเองนั้นถูก (Plaks & Stecher, 2007)

ด้านบทบาทของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการควบคุมในงานนั้น พบว่า บุคคลที่เชื่อว่าความสามารถนั้นมาจากการพัฒนาของเขา บุคคลนั้นจะคิดว่าเขาสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Bandura, 1997) เพราะผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมุ่งการเรียนรู้ ในทางกลับกันผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เขาจะโทษสถานการณ์ภายนอกกว่าควบคุมไม่ได้หรือเกิดปัญหาจากบุคคลอื่น (Robins & Pals, 2002) เนื่องด้วยความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของกรอบความคิดทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกัน (Dweck & Leggett, 1988) บุคคลเชื่อว่าความสามารถของตนเองเปลี่ยนแปลงได้ เขาจะรับรู้ว่าเขามีการรับรู้ความสามารถของตนเองผลลัพธ์ในอนาคต และมุ่งเรียนรู้มากกว่าผู้ที่เชื่อว่าความสามารถของตนเองเปลี่ยนแปลงไม่ได้

ในด้านของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการควบคุมในงานนั้น ยังค้นพบอีกว่า เมื่อเพิ่มความสามารถควบคุมในการควบคุมได้ (Landry, 2003; Perry et al., 2005; Zusho & Edwards, 2011 อ้างถึงใน Lackey, C., 2013) ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะไม่เรียนรู้เพราะเขามีการรับรู้ความเชื่ออำนาจตนเอง (internal locus of control) ต่ำ (Weiner, 1992; Williams & Burden, 1997; Erler & Macaro, 2011 อ้างถึงใน Erten et al., 2014) กรอบความคิดแบบเติบโตจะพยายามที่จะเรียนรู้และหาทางที่จะควบคุมสิ่งต่างๆ มากกว่าบุคคลผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (Dörnyei, 2000, 2003; Williams & Burden, 1997 อ้างถึงใน Erten et al., 2014)

เมื่อพิจารณาบทบาทของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับรูปแบบการเผชิญปัญหานั้น เมื่อมีการควบคุมในงานสูงเท่ากัน ผู้ที่มีกรอบความคิดทั้งสองแบบมักเลือกรูปแบบการเผชิญปัญหาเหมือนกัน แต่เมื่อใดก็ตามที่การควบคุมในงานต่ำ ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะเลือกใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง (Burkley et al, 2010) เนื่องจากกรอบความคิดแบบยึดติด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (helplessness) การระบุสาเหตุว่ามาจากสถานการณ์ภายนอก (attribution) และการช่วยเหลือ

ตัวเองไม่ได้ (self-handicapping) (Burnette et al., 2009) และยังพบอีกว่ารูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีสัมพันธ์ทางลบกับแนวทางการเรียนรู้อีกด้วย (mastery approach) (Chen & Wong, 2015) แต่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะเลือกเผชิญกับปัญหา โดยปรับสถานการณ์ที่ตั้งเครียดและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น จากข้างต้นได้สามารถสรุปได้ว่า กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลอาจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเผชิญหน้าหรือหลีกเลี่ยงปัญหาได้

จากข้อค้นพบข้างต้น งานวิจัยนี้จึงได้นำกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมาเป็นตัวแปรกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน ที่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

4.1 ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตมีรากฐานมาจากทฤษฎีบุคลิกภาพด้านความคิด (cognitive) การตอบสนองแบบเน้นการเรียนรู้ (mastery orientation) (Diener & Dweck, 1980) ที่ระบุว่า การตอบสนองมี 2 ประเภทคือ แบบช่วยตนเองไม่ได้ (helpless) กับเน้นการเรียนรู้ (mastery orientation) บุคคลที่มีการตอบสนองต่อสถานการณ์ใดๆ แบบช่วยเหลือตนเองไม่ได้มักหลีกเลี่ยงปัญหาเมื่อเจออุปสรรค ส่วนการตอบสนองแบบเน้นการเรียนรู้จะเผชิญหน้ากับปัญหาแม้เจออุปสรรค ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคล และได้พัฒนาต่อมาเป็นทฤษฎีความเชื่อส่วนบุคคลหรือกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต (Growth and fixed mindset)

กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตมีพื้นฐานจาก ความเชื่อ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เราได้รับ (input) (Hoyt, Burnette, & Innella, 2012) โดยที่เราสามารถเปลี่ยนกรอบความคิดในช่วงไหนของชีวิตก็ได้ เพื่อที่จะประสบความสำเร็จ และได้รับความพึงพอใจอย่างแท้จริง (Molden & Dweck, 2006) รวมถึงคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดในเรื่องหนึ่ง อาจมีกรอบความคิดแบบเติบโตในอีกเรื่องหนึ่งได้ ซึ่งได้แสดงให้เห็นในการทดลองอย่างแพร่หลาย (Aronson, Fried, & Good, 2002; Cimpian, Mu, & Erickson, 2012) สาเหตุที่คนแต่ละคนมีความเชื่อส่วนบุคคลต่างกันนั้น มาได้จากทั้งลักษณะทางร่างกาย การอบรมเลี้ยงดู และประสบการณ์ต่างกัน (Rangel & Keller, 2011) หากพ่อแม่หรือผู้เลี้ยงดูอบรมบ่มเพาะนิสัยใด ๆ เด็กก็จะมีนิสัยตามนั้น

Dweck (2006) จำแนกความเชื่อพื้นฐานส่วนบุคคลได้ 2 ประเภท คือ คนที่มีความเชื่อว่า ความฉลาดและ/หรือความสามารถเป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ซึ่งเรียกว่าคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (entity theory หรือ fixed mindset) และอีกประเภทคือ

คนที่มีความเชื่อว่าความฉลาดและ/ หรือความสามารถสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และคนเราสามารถฉลาดหรือเก่งขึ้นได้เพียงแค่ใช้ความพยายามกับสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเรียกว่าคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต (incremental theory หรือ growth mindset) โดยผู้ที่มีความเชื่อแบบยึดติดจะมีเป้าหมายยึดติดกับผลลัพธ์ (performance goals) ซึ่งเน้นการพิสูจน์ตนเองเพื่อให้ได้รับคำชมและหลีกเลี่ยงคำตำหนิ ส่วนผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต จะมีเป้าหมายแบบมุ่งเน้นการเรียนรู้ (learning goals) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่เน้นการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ ซึ่งมีทั้งข้อดีและข้อเสียต่างกัน คนที่มองว่าความสามารถนั้นปรับเปลี่ยนได้นอกจากจะพัฒนาตนเองได้ดีกว่า (Werth, Markel, & Forster, 2006) ยอมรับคำแนะนำมากกว่า (Maurer, Mitchell, & Barbeite, 2002) ยอมรับคนอื่นได้มากกว่า มีแนวโน้มในการต้องการคนยกย่อง สรรเสริญน้อยกว่า (Kumar & Jagacinski, 2006) และทำงานที่ท้าทายได้มากกว่าคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด

อย่างไรก็ดี ยังมีข้อเสียบางประการสำหรับผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต ได้แก่ **ความพยายามที่ล้มเหลว** เมื่อทำสิ่งใหม่ๆ แล้วเขาพยายามอย่างสุดความสามารถแต่ก็ยังไม่สำเร็จ เขาจะรู้สึกแย่มากกว่าคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (Plaks & Stecher, 2007) **ความคาดหวัง** เขามองตนเองว่าพยายามจึงจะสำเร็จ เขาก็คาดหวังให้คนอื่นพยายามด้วยทำให้อาจมีปัญหาในความสัมพันธ์ เพราะเขาจะคิดว่าคนอื่นพยายามไม่พอ (Cobb, Dewall, Lambert, & Fincham, 2013) และ **มุมมองต่อความเป็นจริง** ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตมักมองไปในอนาคต แต่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดมักอยู่กับปัจจุบันมากกว่า (Sevincer, Kluge, & Oettingen, 2014)

Dweck (2006) ได้สรุปความแตกต่างของคนที่มีกรอบความคิดทั้งสองแบบไว้เป็น 4 ด้าน คือ การตั้งเป้าหมาย (different types of goals) การตอบสนองต่อความท้าทาย (response to challenge) การระบุสาเหตุของความล้มเหลว (attribution of failure) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (self-regulated learning) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การตั้งเป้าหมาย หมายถึง การที่บุคคลที่มีกรอบความคิดทั้งสองแบบมีการตั้งเป้าหมายเพื่อความสำเร็จแตกต่างกัน (Nicholls, 1975) แบบแรกเรียกว่าการตั้งเป้าหมายแบบมุ่งเน้นผลงาน (performance goals) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด และแบบที่สองคือ การตั้งเป้าหมายแบบมุ่งเน้นเรียนรู้ (mastery goals) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต โดยที่การตั้งเป้าหมายแบบมุ่งเน้นผลงานนี้ จะทำสิ่งใด ๆ เพื่อแสดงออกถึงความสามารถและจะหลีกเลี่ยงคำวิจารณ์เกี่ยวกับความสามารถของตน ในขณะที่การตั้งเป้าหมายแบบมุ่งเน้นเรียนรู้จะทำสิ่งใด ๆ เพื่อที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

การตอบสนองต่อความท้าทาย ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะเชื่อว่าความสามารถของเขาคงที่ เขาจะชอบความท้าทายก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าเขามีความสามารถในเรื่องนั้น และเป้าหมายนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้ เมื่อใดก็ตามที่เขาไม่มีความมั่นใจหรือสงสัยในความสามารถ

ของตนเอง เขาจะหลีกเลี่ยงการกระทำนั้น ๆ เพราะเขากลัวที่จะโดนคนอื่นมองว่าไม่มีความสามารถ ในทางกลับกันคนที่มีการอบความคิดแบบเติบโตจะเชื่อว่า เขามีความสามารถที่จะเรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ และจะตอบรับทุกความท้าทายที่ทำให้เขามีความรู้เพิ่มขึ้น

การระบุสาเหตุของความล้มเหลว คนที่มีการอบความคิดแบบยึดติดมองว่าเขาล้มเหลวเพราะเขาไม่มีความสามารถในเรื่องนั้น แต่คนที่มีการอบความคิดแบบเติบโตจะรู้สึกล้มเหลวก็ต่อเมื่อไม่ได้เกิดการเรียนรู้ ไม่ได้พยายามมากเพียงพอ

การเรียนรู้ด้วยตนเอง คนที่มีการอบความคิดแบบเติบโตจะรับคำแนะนำ คำวิจารณ์ที่จะได้ปรับปรุงตนเอง ได้ลองรูปแบบการเผชิญปัญหาใหม่ๆ ดังนั้น คนที่มีการอบความคิดแบบเติบโตจึงมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนรู้ด้วยตนเองมากกว่ากรอบความคิดแบบยึดติด เพราะว่าเขาจะพยายามที่จะวางแผนและพัฒนาเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ที่มากที่สุด

แม้ว่า Dweck (2006) ได้จัดจำแนกความแตกต่างระหว่างกรอบความคิดทั้งสองแบบเป็น 4 ด้าน ตามข้างต้น แต่เพื่อให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางการพิจารณาการจำแนกความแตกต่างของผู้ที่มีการอบความคิดทั้งสองประเภทเพิ่มเติม ได้แก่ ความเชื่อ มุมมองต่อความพยายาม มุมมองต่อความท้าทาย มุมมองต่อการพัฒนาตนเอง มุมมองต่อความสำเร็จของผู้อื่น มุมมองต่อผู้อื่น การแสดงออก การตอบสนองต่อความล้มเหลว การตอบสนองต่อคำวิจารณ์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความเชื่อ บุคคลที่มีการอบความคิดแบบยึดติดจะมองว่า ความฉลาดหรือความสามารถหรือเรื่องใด ๆ เป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ส่วนบุคคลที่มีการอบความคิดแบบเติบโตจะมองว่า ความฉลาดหรือความสามารถหรือเรื่องใดๆ เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ อย่างไรก็ตาม การมีมุมมองต่อความพยายามเช่นนี้ของผู้ที่มีการอบความคิดแบบเติบโตเฉกเช่นดาบสองคม เนื่องจากเมื่อเขาเห็นว่าเขาพยายามอย่างเต็มที่ หลายครั้ง ๆ ระยะเวลายาวนาน แต่ผลลัพธ์ก็ไม่เปลี่ยนแปลง ทำให้ความคาดหวังว่าเมื่อพยายามแล้วจะสำเร็จนั้นโดนทำลาย เขาจะรู้สึกแหย่และเป็นกังวลมากกว่าคนที่มีการอบความคิดแบบยึดติดที่ยึดมั่นว่าความสามารถเปลี่ยนแปลงไม่ได้ บุคคลนั้นจะเหมือนมีหลักฐานมายืนยันว่า สิ่งที่เขาคิดนั้นถูกแล้ว (confirmation bias) และจะรู้สึกดีกับตัวเอง (Plaks & Stecher, 2007) ซึ่งทำให้มีความพึงพอใจที่มากกว่าได้

ด้านมุมมองต่อความพยายาม มุมมองนี้เป็นที่ถกเถียงกันว่า หากคนที่มีการอบความคิดแบบยึดติดให้ทำงานที่ถนัด เขาจะพยายามมากเช่นเดียวกับคนที่มีการอบความคิดแบบเติบโตหรือไม่ จากการวิจัยของ El-Alayli (2006) พบว่า ใช่ เพราะเขายึดมั่นว่า สิ่งนี้เขาทำได้ เขาต้องทำได้ แต่หากเป็นงานที่ไม่ถนัด คนที่มีการอบความคิดแบบยึดติดมองว่า การที่ต้องแสดงความพยายามให้สิ่งใด สิ่งหนึ่งเป็นการแสดงออกถึงการไร้ความสามารถ เขาจึงเลือกที่จะพยายามในส่วนที่เขาเก่งเขาได้อยู่แล้ว เพื่อเป็นเครื่องยืนยันความสามารถของเขา ส่วนคนที่มีการอบความคิดแบบเติบโตมองว่า ทุกสิ่ง

ทุกอย่างเกิดขึ้นจากความพยายาม และวิธีในการเรียนรู้ เขามักจะไม่เลือกงานที่ทำได้อยู่แล้ว เพราะเขารักที่จะมองหาโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของเขา ซึ่งเขาจะพยายามเมื่อมองเห็นว่าเป้าหมายนั้น สามารถทำได้ (Niiya, Brook, & Crocker, 2010)

ด้านมุมมองต่อความท้าทาย คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดมองว่า ความท้าทาย เป็นสิ่งที่ต้องหลีกเลี่ยง เพราะหากประสบความสำเร็จแล้วเขาจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ส่วนคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตมองว่า ทุกความท้าทายคือการเรียนรู้ เขาสามารถที่จะเรียนรู้และจะเติบโตขึ้นในทุกความท้าทาย

ด้านมุมมองต่อการพัฒนาตนเอง คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดมองว่า ศักยภาพ มีอยู่ในตัวตน ไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ เขาจะไม่ฝึกฝน พยายามหนี และมักกังวลว่าเขาจะแสดงออกมาว่าไม่เก่ง ไม่ฉลาด (Cury et al., 2008) กลับกันคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตมองว่า ศักยภาพในตนเองสามารถพัฒนาได้ตลอดเวลา เขามักไม่กลัวความล้มเหลว และเมื่อเขาล้มเหลวเขาจะฝึกฝนจนกว่าจะสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การมีมุมมองนี้สอดคล้องกับมุมมองต่อความเชื่อของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตที่ได้กล่าวไปข้างต้น

ด้านมุมมองต่อความสำเร็จของผู้อื่น คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดมองว่า ความสำเร็จของผู้อื่นคือ ภัยคุกคาม เพราะคนอื่นเก่งกว่าตนเอง ส่วนคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตกลับมองว่า มันคือแรงบันดาลใจและทำให้ยิ่งอยากเรียนรู้เพิ่มขึ้น

ด้านมุมมองต่อผู้อื่น คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดมองว่า ผู้อื่นเป็นเครื่องกีดขวางการทำงาน ไม่ดีอย่างไรก็ไม่ดีอย่างนั้น ส่วนคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตมองว่า การร่วมมือกันทำงานสามารถพัฒนางานไปด้วยกัน เขามักจะให้ภัยเมื่อเกิดปัญหาจากผู้อื่น (Chiu, Dweck, Tong, & Fu, 1997; Gervey et al., 1999; Heslin, Vandewalle, & Latham, 2006) เพราะเขาคิดว่า คนแต่ละคนพัฒนาได้ (Hong et al., 1997; Karafantis & Levy, 2004) แต่หากเมื่อไรก็ตามที่คนที่ทำผิด ไม่เปลี่ยนแปลง เขาจะรู้สึกผิดหวังอย่างยิ่ง และเลิกใส่ใจในคนนั้นอีกต่อไป (Cobb et al., 2013)

ด้านการแสดงออก คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดมักแสดงออกว่าตนเองฉลาด มีความสามารถซึ่งบางทีเกินความเป็นจริง ส่วนคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตมองว่า การเรียนรู้และพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการแสดงออกว่าตนเองรู้ทั้ง ๆ ที่ตนเองไม่รู้

ด้านการตอบสนองต่อความล้มเหลว เมื่อบุคคลนั้น ๆ ประสบกับความล้มเหลว คนที่มีความเชื่อแบบยึดติดจะมีการตอบสนองแบบช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (helpless response) โดยจะมีการตอบสนองต่อสถานการณ์นั้น ๆ ว่า ฉันไม่เก่งเรื่องนี้เลยล้มเหลว ทำให้เกิดอารมณ์ทางลบและตีตัวออกห่างจากงานที่ดำเนินการอยู่ (Cury et al., 2008) แต่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต จะเชื่อว่า เขายังพยายามไม่เพียงพอจึงประสบกับความล้มเหลว ทำให้บุคคลนั้นเพิ่มความพยายามในการทำงาน

ให้มากขึ้น มีกลไกการป้องกันตนเองต่ำกว่า (Blackwell et al., 2007) มีการวางแผนที่ดีกว่า และมีอารมณ์ทางบวกมากกว่า

ด้านการตอบสนองต่อคำวิจารณ์ คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะมองไม่เห็นความผิดพลาดของตนเอง โทษผู้อื่น เพราะบุคคลนั้นคิดว่า เขาไม่สามารถพัฒนาได้ และเกิดกลไกการป้องกันตนเองเพื่อปกป้องคุณค่าของตนเอง (self-esteem) ส่วนคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะเปิดรับทุกคำวิจารณ์ (Maurer et al., 2002; Nussbaum & Dweck, 2008) และมีการกลไกการป้องกันตัวเองน้อยกว่าผู้มีกรอบความคิดแบบยึดติด เพราะบุคคลนั้นคิดว่าเขาสามารถเปลี่ยนแปลงได้ บุคคลนั้นจะรับฟังและนำมาปรับใช้ในการพัฒนาตนเอง

ผู้วิจัยจึงขออนุญาตกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลว่าหมายถึง กรอบความคิดในการดำเนินชีวิตของแต่ละซึ่งบุคคล ซึ่งมาจากความเชื่อ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เราได้รับ ซึ่งมี 2 ประเภท โดยที่กรอบความคิดแบบยึดติดคือ ผู้ที่เชื่อว่าความสามารถเป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตคือ ผู้ที่คิดว่าความสามารถเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้

4.2 แนวทางการวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

ในช่วงแรก ๆ การวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตมักวัดในด้านความฉลาด และมีผู้พัฒนาเป็นมาตรวัดด้านอื่น ๆ เช่น ความสามารถทั่วไป ความสามารถในการต่อรอง การเมือง การเหยียดผิว การลดความอ้วน ฯลฯ ซึ่งมีมาตรฐานคือ Scales with three items และ มาตรวัด 8 ข้อกระทง (eight items) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.1 Scales with three items พัฒนาโดย Dweck, Chui, และ Hong (1995) เป็นการวัดว่าบุคคลนั้นเป็นกรอบความคิดแบบยึดติดหรือเติบโต ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนคำถามตามบริบทการใช้งานเช่น ด้านความฉลาดของตนเอง มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “คุณคิดว่าความฉลาดเป็นสิ่งที่คุณไม่สามารถพัฒนาได้” ด้านมุมมองต่อผู้อื่น มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ไม่ว่าเขาจะพยายามอย่างไร บุคลิกภาพก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้” ด้านความสามารถทั่วไป มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “แต่ละคนสามารถมีความสามารถต่างกัน แต่สิ่งสำคัญคือ พวกเขาไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้” มุมมองต่อโลก มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “โลกเป็นอย่างที่มันเป็น คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ได้” เนื่องด้วยการมีกรอบความคิดแบบยึดติดหรือเติบโตเป็นด้านตรงข้ามกันมาตรจะมีลักษณะเป็นมาตรวัดหนึ่งมิติ โดยกรอบความคิดแบบยึดติดหรือเติบโตจะเป็นด้านทั้งสองของด้าน อย่างไรก็ตาม มาตรวัดกรอบความคิดมุมมองต่อตนเองมักไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองต่อโลกกับตนเอง

4.2.2 มาตรฐานวัด 8 ข้อกระทง (eight items) ได้รับการพัฒนาจาก Levy, Stroessner และ Dweck (1998) จำแนกเป็น 2 มิติคือ กรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโต อย่างละ 4 ข้อกระทง โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ทุกคนสามารถเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะพื้นฐานได้” โดยมีลักษณะเป็นมาตรฐานการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีจำนวนทั้งสิ้น 8 ข้อกระทง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในมากกว่า .90 (Heslin, Latham, & VandeWalle, 2005)

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกการพัฒนาข้อกระทงตามนิยามว่า กรอบความคิดแบบยึดติดคือ ผู้ที่เชื่อว่าความสามารถเป็นสิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตคือ ผู้ที่คิดว่าความสามารถเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ รวมกันทั้งสิ้น 3 ข้อกระทง โดยผู้วิจัยได้สร้างมาตรฐานตามคำแนะนำของ Dweck และคณะ (1995) ที่ว่ากรอบความคิดแบบยึดติดหรือเติบโตเป็นด้านตรงข้ามกันมาตรฐานจะมีลักษณะเป็นมาตรฐานวัดหนึ่งมิติเป็นมาตรฐานการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง ตรงกับฉันทนน้อยที่สุด (เป็นผู้มีกรอบความคิดแบบยึดติด) และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันทนมากที่สุด (เป็นผู้มีกรอบความคิดแบบเติบโต) แต่เนื่องจากมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคต่ำกว่า .700 ผู้วิจัยจึงได้พัฒนามาตรเพิ่มเติมนอกจากความเชื่อตามคำแนะนำของ Dweck และคณะ (1995) แล้ว ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อกระทงตามแนวทางการพิจารณาความแตกต่างของผู้มีกรอบแนวคิดทั้งสองประเภทตามที่ให้ไว้ในหัวข้อ 4.1 “ความหมาย แนวคิดและองค์ประกอบของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล” อีก 8 ด้านเพิ่มเติม ได้แก่ มุมมองต่อความพยายาม มุมมองต่อความท้าทาย มุมมองต่อการพัฒนาตนเอง มุมมองต่อความสำเร็จของผู้อื่น มุมมองต่อผู้อื่น การแสดงออก การตอบสนองต่อความล้มเหลว การตอบสนองต่อคำวิจารณ์

CHULALONGKORN UNIVERSITY

5. การพัฒนาสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานอย่างแพร่หลาย แต่กลับไม่พบการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานของตนเอง รูปแบบการเผชิญปัญหา และกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลรวมกันมาก่อน งานวิจัยนี้จึงได้ถูกพัฒนาสมมติฐานจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยได้วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีตัวแปรจำนวน 2 ตัว ได้แก่ การควบคุมในงาน (การควบคุมในงานสูงและการควบคุมในงานต่ำ) รูปแบบการเผชิญปัญหา (รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบจัดการกับปัญหา รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบจัดการกับอารมณ์ รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง และรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงด้วยอารมณ์) และมีตัวแปรที่ส่งผลต่อรูปแบบการเผชิญปัญหา 1 ตัว คือกรอบความคิดแบบยึดติด-

เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล (กรอบความคิดแบบเติบโตและกรอบความคิดแบบยึดติด) ซึ่งมีคำถามสำหรับการวิจัยทั้งหมด 4 ข้อและมี 13 สมมติฐาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจในงานกับการควบคุมในงาน

คำถามการวิจัยข้อที่ 1 การควบคุมในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานหรือไม่

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Fried & Ferris, 1987; Spector, 1986; Spector & Fox, 2003) พบว่า มี 2 แนวคิดใหญ่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของการควบคุมในงานกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดคุณลักษณะงาน และแนวคิดข้อเรียกร้องในงานและการควบคุมในงาน

ในส่วนของแนวคิดคุณลักษณะงานนั้น พบว่า มิติในงานหลัก ได้แก่ ความหลากหลายของงาน เอกลักษณะของงาน ความสำคัญของงาน ส่งผลให้เกิดประสบการณ์ว่างานนั้นมีคุณค่า การมีอิสระในงาน ส่งผลให้เกิดความรับผิดชอบ และผลป้อนกลับส่งผลให้เกิดความรู้และการพัฒนาเพิ่มเติม ซึ่งทั้งประสบการณ์ว่างานนั้นมีคุณค่า ความรับผิดชอบและความรู้เป็นตัวแปรส่งผ่านให้เกิดแรงจูงใจในงาน คุณภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การขาดงาน (Hackman & Oldham, 1976)

ด้านแนวคิดข้อเรียกร้องในงานและการควบคุมในงาน (Karasek, 1979; Wall et al., 1996) พบว่า ข้อเรียกร้องในงานและการควบคุมในงานส่งผลให้ความพึงพอใจในงานได้ โดยคนที่อยู่ในภาวะข้อเรียกร้องในงานสูง หากการควบคุมในงานสูงด้วย จะไม่เกิดอาการเหนื่อยล้าจากภาวะหมดไฟ หรืออาการเจ็บป่วยจากความเครียดในงาน จึงมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี และมีความพึงพอใจในงานสูง การควบคุมในงานนั้นจึงสำคัญกว่าข้อเรียกร้องในงาน เพราะการที่บุคคลรู้สึกว่าการควบคุมไม่ได้นั้นสามารถทำให้บุคคลเกิดความเครียดจากการไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน และทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำได้ (Van der Doef & Maes, 1999)

ผู้วิจัยจึงนำผลที่ได้จากการทบทวนข้างต้นมาพัฒนาเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

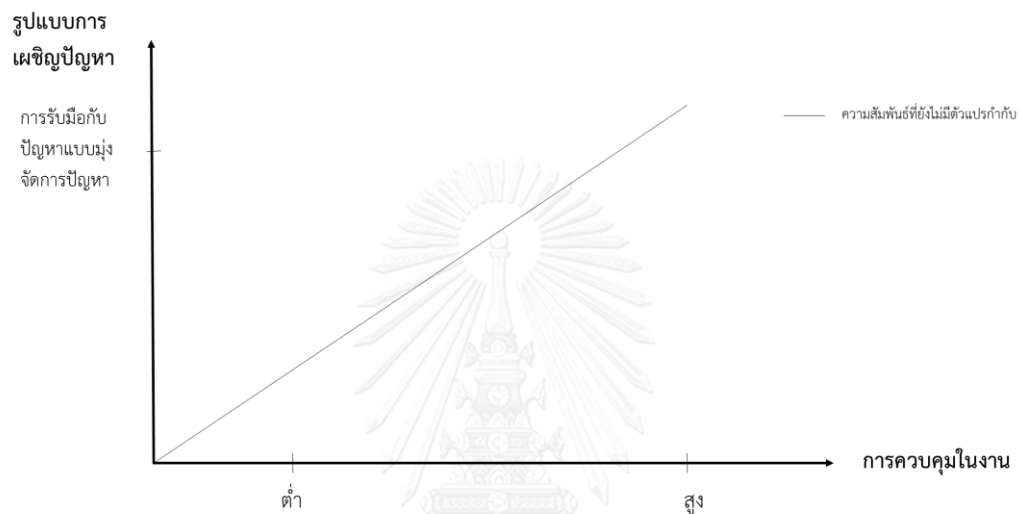
สมมติฐานข้อที่ 1 คือการควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

5.2 การควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหา

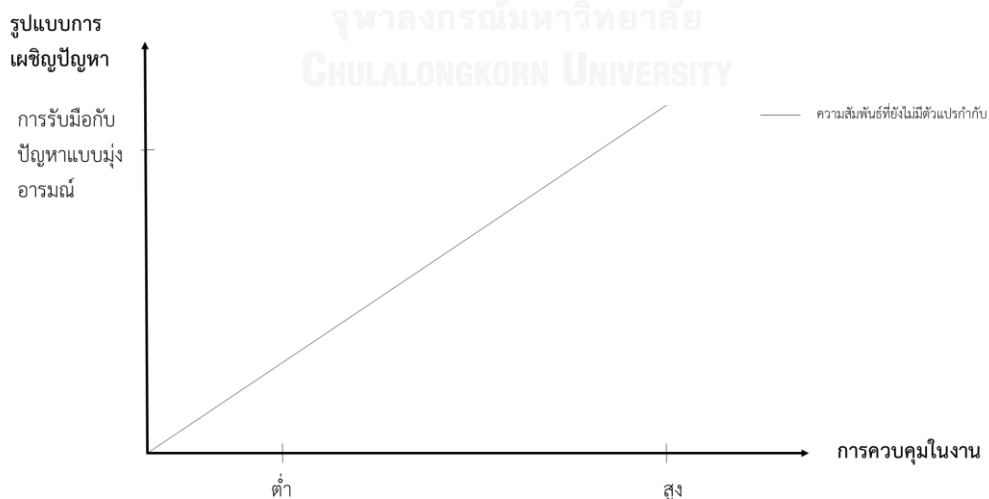
คำถามการวิจัยข้อที่ 2 การควบคุมในงานมีอิทธิพลต่อรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบต่าง ๆ แตกต่างกันหรือไม่

งานวิจัยบางงานได้ค้นพบว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาจะได้รับอิทธิพลจากการควบคุมในงานก็ต่อเมื่อมีการควบคุมในงานสูงเท่านั้น (Brandtstädter & Renner, 1998) อย่างไรก็ตามก็ยังมีงานวิจัยอื่น ๆ ได้ค้นพบว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าสามารถควบคุมในงานได้ เขาจะเลือกใช้วิธีการจัดการกับปัญหา แต่

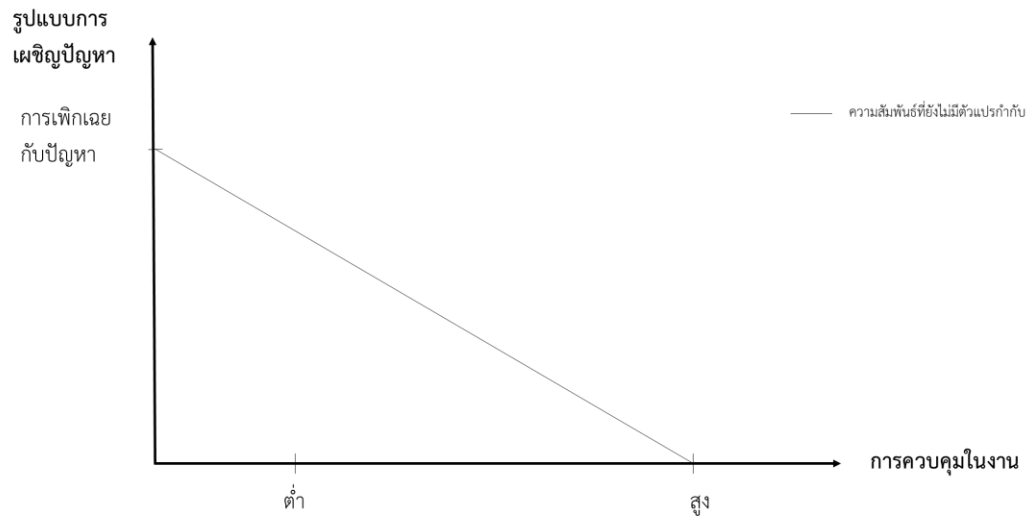
เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณไม่มีความสามารถในการควบคุม ก็จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Alarcon et al., 2009) เช่นกันเมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะควบคุมในงานนั้น ๆ ได้ ก็จะใช้วิธีการจัดการกับปัญหา (Jex et al., 2001) ทั้งนี้ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหาอย่างชัดเจน และเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจผู้วิจัยขอสรุปความสัมพันธ์ดังภาพที่ 1-1 ถึง 1-4



ภาพที่ 1 - 1 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา



ภาพที่ 1 - 2 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการอารมณ์



ภาพที่ 1 - 3 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน
และรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการเพิกเฉยปัญหา



ภาพที่ 1 - 4 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างการควบคุมในงาน
และรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการหนีปัญหา

ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาสมมติฐาน ดังนี้

- สมมติฐานข้อที่ 2 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 3 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการอารมณ์
- สมมติฐานข้อที่ 4 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 5 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา

5.3 ความพึงพอใจในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหาและการควบคุมในงาน

คำถามการวิจัยข้อที่ 3 ควบคุมในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือไม่

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า เมื่อบุคคลรับรู้ว่าเขาสามารถควบคุมได้เขาจะเลือกใช้วิธีการจัดการกับปัญหา (Jex et al., 2001) โดยบุคคลที่ใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบใช้ความคิด (cognitive coping strategies) จะมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนที่ใช้การเผชิญกับปัญหาด้วยวิธีการจัดการกับอารมณ์ (Motahari & Esfahani, 2015) แต่เมื่อบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่สามารถควบคุมในการควบคุม ก็จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Alarcon et al., 2009) และรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหานั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Anderson, 2000) โดยที่ความเหนื่อยล้าจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ดังนั้น เมื่อใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำได้เช่นกัน

สำหรับผู้ที่มีการควบคุมในงานสูงจะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้าซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานสูง และสำหรับผู้ที่มีการควบคุมในงานต่ำจะมีรูปแบบในเผชิญแบบการเพิกเฉยปัญหาและหลีกเลี่ยงปัญหาซึ่งส่งผลให้มีความพึงพอใจสูง

ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะนำผลที่ได้จากการทบทวนข้างต้นมาพัฒนาเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

- สมมติฐานข้อที่ 6 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานข้อที่ 7 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานข้อที่ 8 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานข้อที่ 9 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

5.4 กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหา

บุคคลที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลต่างกัน เมื่อมีการควบคุมในงานต่างกัน แล้วจะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาต่างกันหรือไม่ จึงนำมาสู่คำถามการ

วิจัยข้อที่ 4 คือ กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาหรือไม่

บุคคลที่เชื่อว่าความสามารถนั้นมาจากการพัฒนาของเขา บุคคลนั้นจะคิดว่า เขาสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ (Bandura, 1997) เพราะผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมุ่งการเรียนรู้ในทางกลับกันผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะมุ่งผลสัมฤทธิ์ เมื่อผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง เขาจะโทษสถานการณ์ภายนอกกว่าควบคุมไม่ได้หรือเกิดปัญหาจากบุคคลอื่น (Robins & Pals, 2002)

จุดสำคัญที่ทำให้ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตและกรอบความคิดแบบยึดติดแตกต่างกันคือความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง (Dweck & Leggett, 1988) เมื่อบุคคลเชื่อว่าความสามารถของตนเองเปลี่ยนแปลงได้ เขาจะรับรู้ว่าเขาสามารถพัฒนาตนเอง มุ่งเรียนรู้มากกว่าผู้ที่เชื่อว่าความสามารถของตนเองเปลี่ยนแปลงไม่ได้

มีงานวิจัยหลายงานได้ทดลองการเรียนรู้แบบเติบโต โดยให้โอกาสนักเรียนแก้ไขงานตนเองได้ หลังจากได้ผลป้อนกลับ พบว่า การที่ให้โอกาสนักเรียนแก้ไขงาน เป็นการเพิ่มความสามารถในการควบคุม (Landry, 2003; Perry et al., 2005; Zusho & Edwards, 2011 อ้างถึงใน Lackey, C., 2013) ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะไม่เรียนรู้เพราะเขามีการรับรู้ความเชื่ออำนาจตนเอง (internal locus of control) ต่ำ (Erler & Macaro, 2011; Weiner, 1992; Williams & Burden, 1997 อ้างถึงใน Erten et al., 2014) กรอบความคิดแบบเติบโตจะพยายามที่จะเรียนรู้และหาทางที่จะควบคุมสิ่งต่าง ๆ มากกว่าบุคคลผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (Dörnyei, 2000, 2003; Williams & Burden, 1997 อ้างถึงใน Erten et al., 2014)

คนแต่ละคน มีรูปแบบในการเผชิญกับปัญหาต่างกัน ซึ่งควรพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้วย (Bauer et al., 2016; Carver, 1997) ผู้วิจัยจึงได้นำกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลซึ่งเป็นความเชื่อที่ว่าค่านิยมและความเชื่อในตัวบุคคลต่างกันย่อมทำให้คนแต่ละคนมีวิธีเผชิญปัญหาต่างกัน (Lazarus & Folkman, 1984) มาศึกษาร่วมด้วยในงานวิจัยนี้

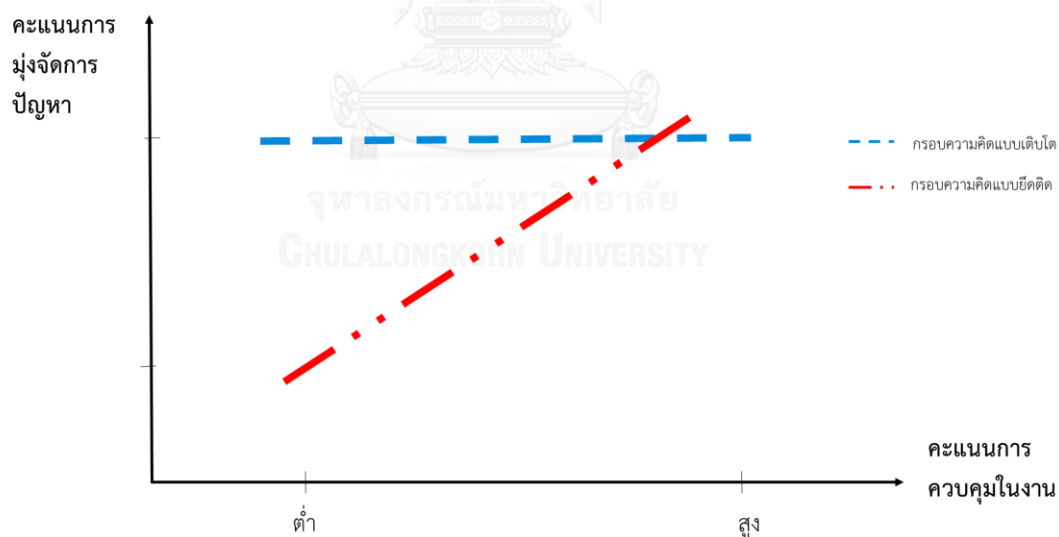
อย่างไรก็ดี เมื่อมีการควบคุมในงานสูงเท่ากัน ผู้ที่มีกรอบความคิดทั้งสองแบบมักใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาเหมือนกัน แต่เมื่อใดก็ตามที่การควบคุมในงานต่ำ ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงมากขึ้น (Burkley et al, 2010) แต่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมีความพยายามในการค้นหาข้อมูล วางแผน และอยู่กับปัญหามากกว่าผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (Cury et al., 2006; Hong et al., 1999; Mueller & Dweck, 1998) ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะเผชิญกับปัญหา ลองพยายามใช้หลายวิธีในการแก้ไขปัญหามากกว่าเรื่องนั้นจะเกินความสามารถของเขาก็ตาม (Pintrich & DeGroot, 1990 อ้างถึงใน Tollefson, 2000) โดยปรับสถานการณ์ที่ตึงเครียด ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ รวมถึงมองหาความช่วยเหลือจากคนรอบตัวทั้งรูปแบบอารมณ์และวิธีคิด (Shively & Ryan, 2013)

จากข้างต้นจะเห็นได้ว่า กรอบความคิดเกี่ยวกับความสามารถของตนเองอาจจะเป็นตัวแปรที่กำกับอิทธิพลของระดับการควบคุมในงานที่มีต่อความพึงพอใจในงาน โดยในคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต ไม่ว่าจะระดับการควบคุมในงานจะสูงหรือต่ำ ก็ยังคงมีความพยายามในการจัดการกับปัญหามากกว่า ทำให้มีความพึงพอใจในงานสูงได้

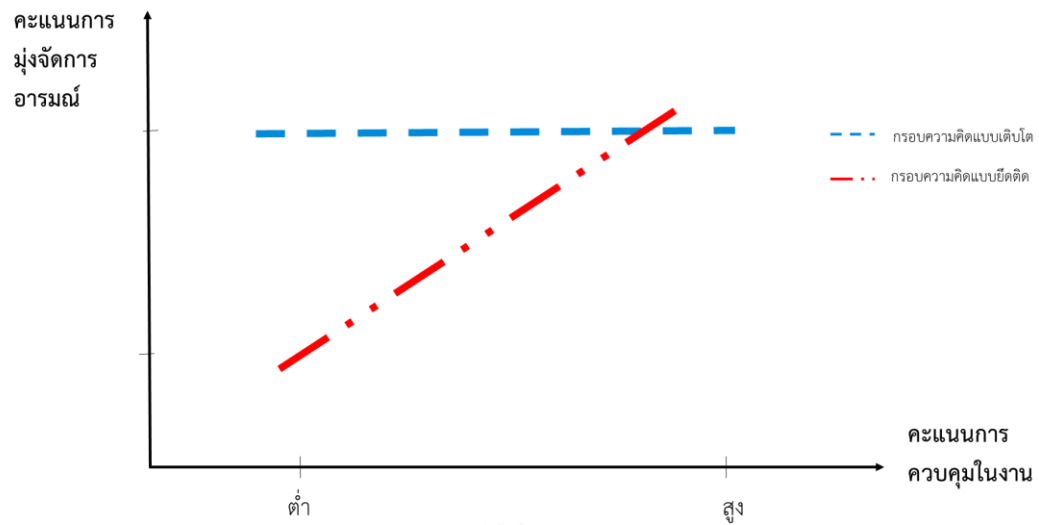
เมื่อมีการควบคุมในงานต่ำ คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะเลือกการหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งตรงข้ามกับคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตที่เลือกจะรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้า ซึ่งเป็นการปรับสถานการณ์ที่ตั้งเครียดและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์นั้น เนื่องจากกรอบความคิดแบบยึดติด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการช่วยเหลือตนเองไม่ได้ (helplessness) การระบุสาเหตุว่ามาจากสถานการณ์ภายนอก (attribution) และการช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ (self-handicapping) (Burnette et al., 2013)

จากข้างต้นสามารถนำมาพัฒนาเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

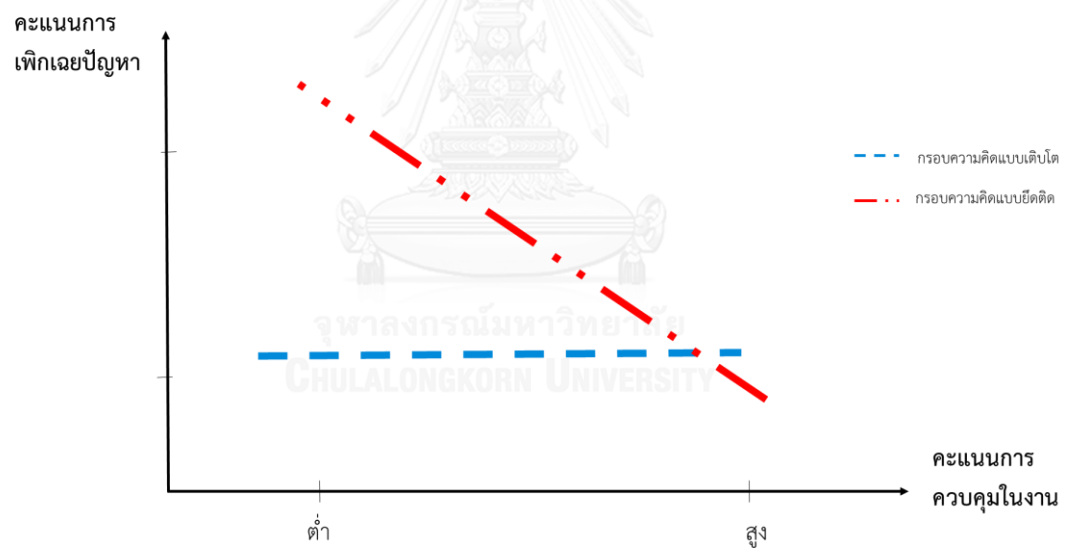
ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะนำผลที่ได้จากการทบทวนข้างต้นมาสรุปเป็นความสัมพันธ์ ดังภาพที่ 1-5 ถึง 1-8 และนำมาพัฒนาเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้



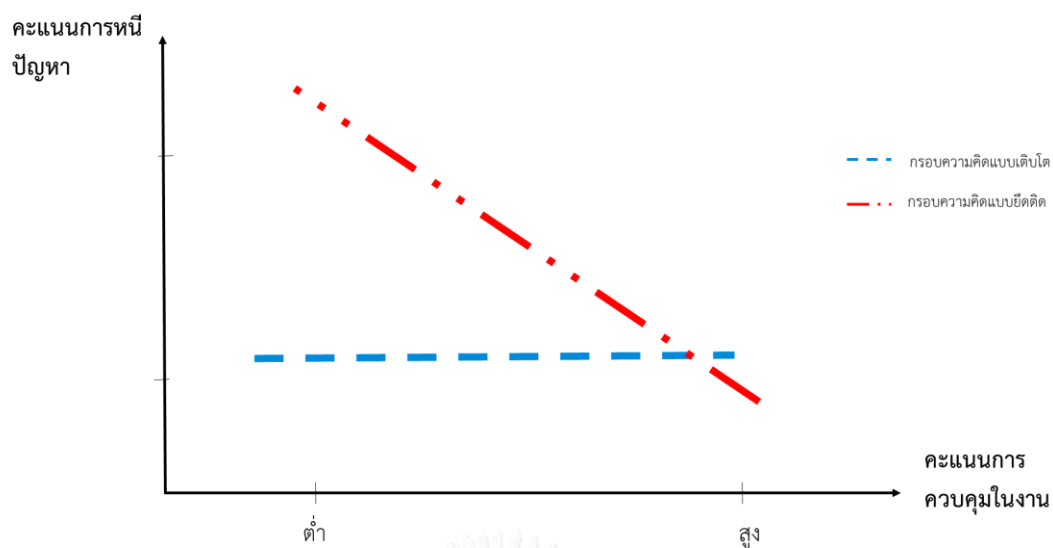
ภาพที่ 1 - 5 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาและการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต



ภาพที่ 1 - 6 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งจัดการอารมณ์และการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต



ภาพที่ 1 - 7 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบการเพิกเฉยปัญหาและการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต



ภาพที่ 1 - 8 ภาพจำลองความสัมพันธ์ที่คาดว่าจะพบระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหนีปัญหา และการควบคุมในงานในคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดกับแบบเติบโต

สมมติฐานข้อที่ 10 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 11 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 12 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล
 กำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและ
 การเพิกเฉยปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโต
 เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบ
 แนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการ
 ควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 13 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล
 กำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและ
 การหนีปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโต
 เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบ
 แนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการ
 ควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง

ผู้วิจัยขออธิบายเพิ่มเติมในการคิดคะแนนของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับ
 ความสามารถของบุคคล โดยกลุ่มที่มีคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถ
 ของบุคคลต่ำกว่า 2.721 ($\bar{X}_{MS}-1SD_{MS} = 3.614-0.893$) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มี “กรอบความคิด
 แบบยึดติด” เช่น หากบุคคลนั้นได้คะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของ
 บุคคลเท่ากับ 2.700 (น้อยกว่า 2.721) จัดว่าบุคคลนั้นเป็นคนที่มีการกรอบความคิดแบบยึดติด ในกลุ่มที่
 มีคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงกว่า 4.507
 ($\bar{X}_{MS}+1SD_{MS} = 3.614+0.893$) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มี “กรอบความคิดแบบเติบโต” เช่น หาก
 บุคคลนั้นได้คะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเท่ากับ 4.800
 (มากกว่า 4.507) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต จากสมมติฐานข้างต้น ขอ
 อธิบายเพิ่มเติม ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 10 กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับ
 อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา ซึ่งคือ เมื่อบุคคลมีการ
 ควบคุมแบบยึดติด ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะสูง ในขณะที่
 เมื่อบุคคลนั้นมีการกรอบความคิดแบบเติบโต ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการ
 ปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 11 กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ ซึ่งคือ เมื่อบุคคลมีกรอบความคิดแบบยึดติด ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะสูง ในขณะที่ เมื่อบุคคลนั้นมีกรอบความคิดแบบเติบโต ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 12 กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหา ซึ่งคือ เมื่อบุคคลมีกรอบความคิดแบบยึดติด ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะสูง ในขณะที่ เมื่อบุคคลนั้นมีกรอบความคิดแบบเติบโต ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 13 กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหา ซึ่งคือ เมื่อบุคคลมีกรอบความคิดแบบยึดติด ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะสูง ในขณะที่ เมื่อบุคคลนั้นมีกรอบความคิดแบบเติบโต ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงาน (job control) รูปแบบการเผชิญปัญหา (coping strategies) ต่อความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) โดยมีตัวแปรกำกับคือกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล (fixed and growth mindset of ability) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในหน่วยงานราชการ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยใช้ตัวแปรการควบคุมในงาน (job control) รูปแบบการเผชิญปัญหา (coping strategies) เนื่องจากมีหลักฐานว่า สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้

(job satisfaction) รวมถึงผู้วิจัยได้ศึกษาเพิ่มเติม ในส่วนของตัวแปรกำกับคือ กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล จึงนำมาพิจารณาเป็นหนึ่งในตัวแปรในงานวิจัยนี้

คำจำกัดความ

1. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การประเมินความรู้สึกต่องานที่ทำซึ่งประกอบด้วย ความคิดและความรู้สึก

นิยามเชิงปฏิบัติการของความพึงพอใจในงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากมาตรวัดความพึงพอใจในงานตามแนวคิดของ Easton และ Van Laar (2013) ประกอบด้วย ด้านความคิดและความรู้สึก โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ

2. การควบคุมในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณคนนั้นสามารถควบคุมพฤติกรรมในการทำงานของตนเอง

นิยามเชิงปฏิบัติการของการควบคุมในงาน หมายถึง คะแนนที่ได้จากมาตรวัดการควบคุมในงานตามแนวคิดของ Easton and Van Laar (2013) โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ แสดงความคิดเห็น (opinion) การตัดสินใจ (decide) การมีส่วนร่วม (collaborative) การมีโอกาสปรึกษา (consult) โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ

3. รูปแบบการเผชิญปัญหา หมายถึง เป็นวิธีการที่บุคคลใด ๆ จะจัดการกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด หรือสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

นิยามเชิงปฏิบัติการของวิธีเผชิญปัญหา หมายถึง คะแนนที่ได้จาก The Coping Strategies Inventory Short (CSI-S) ที่ผู้วิจัยได้เรียบเรียงและพัฒนาตามแนวทางของ Tobin และคณะ (1989) ทั้ง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ

4. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล หมายถึง กรอบความคิดในการดำเนินชีวิตของแต่ละซึ่งบุคคล ซึ่งมาจากความเชื่อ ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เราได้รับ โดยมี 1 องค์ประกอบ คือด้านความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

นิยามเชิงปฏิบัติการของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล หมายถึง คะแนนที่ได้จากมาตรวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาตามแนวคิดของ Dweck และคณะ (1995) โดยมี 1 องค์ประกอบ คือด้านความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล มีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่กลุ่มกรอบความคิดแบบยึดติดคือ ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 1-2.721 คะแนน

ในขณะที่กลุ่มกรอบความคิดแบบเติบโตคือ ผู้ที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 4.507-5 คะแนน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

การควบคุมในงาน

ตัวแปรส่งผ่าน

รูปแบบการเผชิญปัญหา ทั้ง 4 แบบมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่าน ได้แก่

1. การมุ่งจัดการปัญหา ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ การแก้ไขปัญหาโดยตรงโดยกำจัดแหล่งของความเครียดด้วยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัว (problem solving; PSG) และการปรับเปลี่ยนวิถีคิด (cognitive-restructuring; CRG)
2. การมุ่งจัดการอารมณ์ ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ การสนับสนุนทางสังคม (social support; SST) และการแสดงอารมณ์หรือ ความรู้สึกกับสิ่งทำให้เกิดความเครียด (express-emotions; EES)
3. การเพิกเฉยปัญหา ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ การเลี่ยงปัญหา (problem-avoidance; PAE) และความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือ (wishful-thinking; WTG)
4. การหนีปัญหา ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว คือ การหนีจากสังคม (social withdrawal; SWL) และการตำหนิตนเอง (self-criticism; SCM)

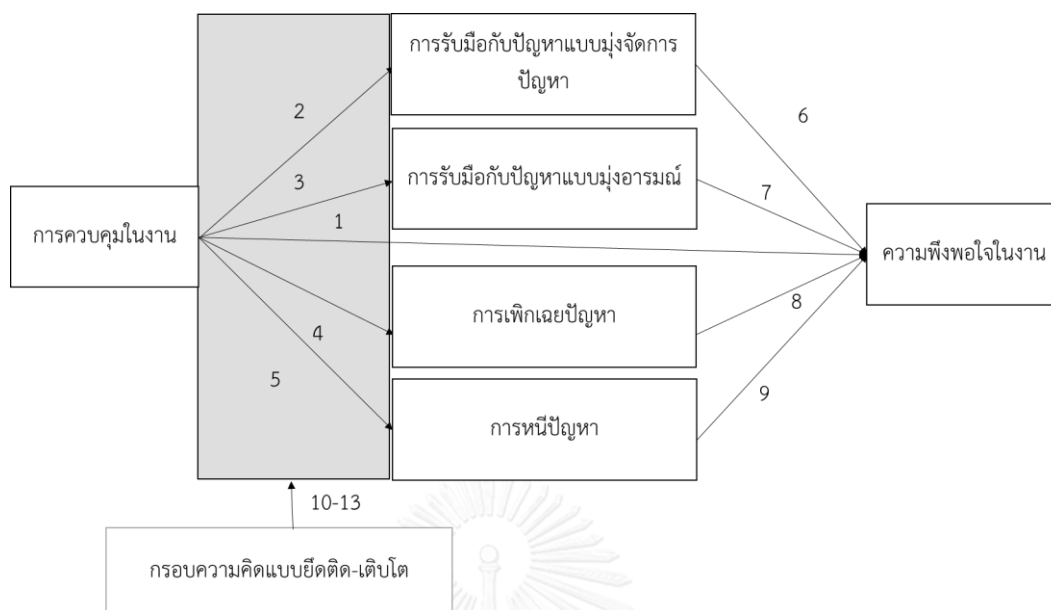
ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรเกณฑ์ที่ต้องการทำนายด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรกำกับ

กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล มีบทบาทเป็นตัวแปรกำกับ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูง คือกลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต ในขณะที่ กลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลต่ำ คือกลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด

สมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 1 - 9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หมายเหตุ ตัวเลขกำกับเส้นอิทธิพลแสดงถึงข้อสมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหา

สมมติฐานข้อที่ 3 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการอารมณ์

สมมติฐานข้อที่ 4 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหา

สมมติฐานข้อที่ 5 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา

สมมติฐานข้อที่ 6 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 7 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 8 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 9 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 10 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 11 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 12 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 13 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้เครื่องมือวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในบริบทของหน่วยงานราชการไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในบริบทการทำงานต่อไปในอนาคตได้
2. ได้ทราบถึงกลไกของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงาน และรูปแบบการเผชิญปัญหา โดยมีกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ และผลการกำกับดังกล่าวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น
3. มีหลักฐานสนับสนุนบทบาทของการควบคุมในงานในหน่วยงานราชการ เพื่อให้หน่วยงานราชการ จัดกิจกรรมเพิ่มการรับรู้ในการควบคุมให้กับบุคลากรในหน่วยงานราชการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นต่อไป



บทที่ 2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ทำงานหน่วยงานราชการ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างชั้นสร้างเครื่องมือ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรหน่วยงานราชการ 160 คน ซึ่งต้องทำงานมาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน เพื่อพัฒนามาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหาและกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ซึ่งมาจากมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา 32 ข้อ และกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล 9 ข้อ จึงเลือกใช้จำนวนข้อกระทงที่มากกว่าคือ มาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหาโดยใช้ข้อคำถามละ 5 คนตอบ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) จึงมีทั้งหมด 160 คน โดยผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เก็บแบบสอบถามด้วยวิธีบอกต่อ และเชิญชวนเพื่อนร่วมงานต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มประชากรที่สนใจด้วย

กลุ่มตัวอย่างจริงในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยมีทั้งหมด 26 พารามิเตอร์ โดยมีตัวอย่างเป็นบุคลากรหน่วยงานราชการ เมื่อคำนวณจำนวนโดยคิดประมาณเป็น 10-20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ตามการวิเคราะห์เส้นทาง (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ทำให้มีทั้งหมด 312 ตัวอย่าง และเก็บเพิ่มอีกประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อสำรองกรณีผู้ตอบแบบสอบถามบางฉบับไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เจาะจงติดต่อหน่วยงาน 2 แห่ง แล้วสุ่มเก็บข้อมูลภายในหน่วยงานด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยอ้างอิงตามงานวิจัยของ Skitka และ Saris (2006) ว่าการเก็บแบบสอบถามออนไลน์กับแบบกระดาษมีผลต่อคุณภาพของแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มประชากรที่สนใจละตำแหน่งทั้งข้าราชการ พนักงานข้าราชการ และลูกจ้าง ซึ่งต้องทำงานมาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน อย่างละเท่า ๆ กันรวมทั้งสิ้นจำนวนทั้งสิ้น 350 คน

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ เป็นการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและหน่วยงานราชการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจึงทำให้ได้แบบสอบถามทั้งหมด 450

ฉบับ หลังจากนั้น นำมาคัดเลือก โดยตัดข้อมูลที่ผู้ตอบจงใจตอบแบบสอบถามทุกข้อเหมือนกันออก จึงเหลือ 429 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย มาตรการควบคุมในงาน มาตรการรูปแบบการเผชิญปัญหา มาตรการความพึงพอใจในงาน และมาตรการรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. *มาตรการควบคุมในงาน* ใช้มาตรหนึ่งองค์ประกอบด้านการควบคุมในที่ทำงาน (control at work; CAW) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรคุณภาพชีวิตการทำงานของ Easton และ Van Laar (2013) ฉบับภาษาไทย โดย กิตติณัฐและคณะ (2558) มีข้อกระทง 4 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .80 โดยผู้ร่วมวิจัยจะรายงานการควบคุมในงานด้วยการตอบมาตรารวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 1 ซึ่งหมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 ซึ่งหมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันสามารถที่จะตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของฉันได้”

2. *มาตรการรูปแบบการเผชิญปัญหา* ผู้วิจัยได้พัฒนามาตรวัดเป็นภาษาไทยตามแนวทางของ Tobin และคณะ (1989) และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างขั้นพัฒนาเครื่องมือ 160 คน เพื่อทดสอบความเที่ยง โดยจากมาตรเดิม 32 ข้อ ที่ได้ผ่านการพัฒนามาตรวัด โดยคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้น ๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมดน้อยกว่า .300 (Corrected Item-Total Correlation; CITC) และวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis; EFA) หลังจากนั้น นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในรายองค์ประกอบ มีรายละเอียด ดังนี้ การมุ่งจัดการปัญหา 7 ข้อ ($\alpha = .795$) การมุ่งจัดการอารมณ์ 5 ข้อ ($\alpha = .766$) การเพิกเฉยปัญหา 7 ข้อ ($\alpha = .773$) การหนีปัญหา 8 ข้อ ($\alpha = .869$) รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ ($\alpha = .824$) โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันมักจะคิดวิธีในการแก้ไข้ปัญหา” โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในภาคผนวก ข

3. *มาตรการความพึงพอใจในงาน* ใช้มาตรหนึ่งองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรคุณภาพชีวิตการทำงานของ Easton และ Van Laar (2013) ฉบับภาษาไทย โดย กิตติณัฐและคณะ (2558) มีข้อกระทง 6 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .790 โดยผู้ร่วมวิจัยจะรายงานความพึงพอใจในงานด้วยการตอบมาตรารวมการประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดย 1 ซึ่งหมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 ซึ่งหมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันรู้สึกพึงพอใจต่องาน”

4. *มาตรวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล* ผู้วิจัยได้พัฒนาตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้ทำการพัฒนาเครื่องมือ และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างขั้นพัฒนาเครื่องมือ 160 คน จาก 9 คำถาม นำมาโดยคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้น ๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมดเหลือ 7 ข้อแล้วนำมาตรวจสอบความตรงด้วยวิธีการ known-group จากตัวอย่างผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโตกลุ่มละ 15 คน โดยที่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นผู้ทำงานสายงานการวางแผนการตลาด การวางแผนยุทธศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด 15 คน เป็นผู้ทำงานสายงานบัญชี กฎหมาย และงานด้านการจัดเอกสาร เป็นต้น มาทำการเปรียบเทียบคะแนนด้วยการทดสอบสถิติ *t-test* โดยกลุ่มของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตได้คะแนนเฉลี่ยข้อกระทงสูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) แสดงว่า มาตรวัดฯ นี้มีความตรง และนำเมื่อทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันแล้วพบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนของมาตรได้ 41.69 % มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .771 โดยผู้ร่วมวิจัยจะรายงานความพึงพอใจในงานด้วยการตอบมาตรารวมการประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดย 1 ซึ่งหมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 ซึ่งหมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันเชื่อว่าความสามารถต่าง ๆ เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้” โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในภาคผนวก ค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปเก็บข้อมูลกับหน่วยงานราชการ 2 แห่ง โดยให้ทำแบบสอบถามความคิดเห็นแบบออนไลน์ มีผู้ตอบกลับจำนวน 450 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ โดยวิเคราะห์สมการถดถอย สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-5 ด้วย SPSS for window version 23 วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านด้วยโปรแกรม PROCESS 2.15 (Hayes, 2016) สำหรับ SPSS for window version 23 โดยโมเดล 4 และวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านที่ถูกกำกับ (Moderated mediation) ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 10– 13 ด้วยโปรแกรม PROCESS 2.15 (Hayes, 2016) สำหรับ SPSS for window version 23 โดยใช้ โมเดล 7

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อคือ 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่านและ 2. ศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ โดยเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์ (ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล มาตรการควบคุมในงาน มาตรการวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา มาตรการวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล และมาตรการวัดความพึงพอใจในงาน) กับบุคลากรที่ทำงานหน่วยงานราชการ 2 แห่ง มีอายุระหว่าง 18-60 ปี แล้วนำมาคัดเลือก โดยตัดข้อมูลที่ผู้ตอบจงใจตอบแบบสอบถามทุกข้อเหมือนกันออก จาก 450 ตัวอย่าง เหลือ 429 ตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศชาย 113 คน (26.34%) เพศหญิง 316 คน (73.66%) มีอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 30 – 40 ปี มีอายุงาน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี รายละเอียด ดังตารางที่ 3 – 1

ตารางที่ 3 - 1

ลักษณะประชากร

ลักษณะทางประชากร	จำนวนคน (คน)	จำนวนคน (ร้อยละ)
เพศ		
ชาย	113	26.34%
หญิง	316	73.66%
อายุ		
18 - 30 ปี	103	24.01%
31 - 40 ปี	163	38.00%
41 - 50 ปี	84	19.58%
50 ปีขึ้นไป	79	18.41%
ตำแหน่ง		
ลูกจ้าง	98	22.84%
พนักงานระดับปฏิบัติการ	320	74.60%
ผู้บริหาร	11	2.56%

ลักษณะทางประชากร	จำนวนคน (คน)	จำนวนคน (ร้อยละ)
อายุนาน		
< 1 ปี	21	4.89%
1 - 5 ปี	170	39.63%
6 - 10 ปี	87	20.28%
10 - 20 ปี	57	13.29%
มากกว่า 20 ปี	94	21.91%

ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของงานวิจัยนี้เป็นหลัก ดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปร

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 (สมมติฐานข้อที่ 1 – 9) เพื่อแสดงอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านซึ่งคือ รูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ ต่อความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 (สมมติฐานข้อที่ 10 – 13) เพื่อแสดงอิทธิพลของตัวแปรกำกับซึ่งคือ กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐาน

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ และค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ดังตารางที่ 3-1 โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร ดังนี้

SAT	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
CTRL	หมายถึง	การควบคุมในงาน (control at work)
MS	หมายถึง	กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต (fixed-growth mindset)
EP	หมายถึง	การมุ่งจัดการปัญหา (engagement problem focused)
EE	หมายถึง	การมุ่งจัดการอารมณ์ (engagement emotion focused)
DP	หมายถึง	การเพิกเฉยปัญหา (disengagement problem focused)
DE	หมายถึง	การหนีปัญหา (disengagement emotion focused)

EXP	หมายถึง	อายุงาน (Experience)
POS	หมายถึง	ตำแหน่งงาน (Position)
SEX	หมายถึง	เพศ (Sex)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติในการวิจัย ดังนี้

<i>M</i>	หมายถึง	ค่ามัชฌิมเลขคณิต (mean)
<i>SD</i>	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
<i>r</i>	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (correlation coefficient)
<i>p</i>	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (<i>p</i> -value or calculated probability)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (direct effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect)
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (total effect)
SE	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการวัด (standard error of the mean)

ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยนี้มีทั้งสิ้น 7 ตัวแปร ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การควบคุมในงาน กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา ซึ่งมีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน โดยที่ 1 หมายถึง ตรงกับฉันทนน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันทนมากที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของแต่ละตัวแปรพบว่า ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.991 จากคะแนนเต็ม 5 ($SD = 0.745$) ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ศึกษามีความพึงพอใจในงานมาก ส่วนคะแนนรูปแบบการเผชิญปัญหาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนแบบมุ่งจัดการปัญหา (EP) สูงที่สุด ($\bar{x} = 3.964$, $SD = 0.565$) รองลงมาคือ การมุ่งจัดการอารมณ์ (EE) ($\bar{x} = 3.297$, $SD = 0.782$) การเพิกเฉยปัญหา (DP) ($\bar{x} = 2.552$, $SD = 0.719$) และการหนีปัญหา (DE) ($\bar{x} = 2.404$, $SD = 0.799$)

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยด้วยสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันอยู่ระหว่าง -0.400 ถึง $.625$ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมุติฐานพบว่า การควบคุมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($r = .625$, $p < .001$) การมุ่งจัดการปัญหา ($r = .283$, $p < .001$) และการมุ่งจัดการอารมณ์

($r = .153, p = .001$) ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยกับปัญหา ($r = -.099, p = .041$) และการหนีปัญหา ($r = -.126, p = .009$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการปัญหาแบบต่าง ๆ กับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมุ่งจัดการปัญหา ($r = .421, p < .001$) และการมุ่งจัดการอารมณ์ ($r = .105, p = .030$) ในขณะที่ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการเพิกเฉยกับปัญหา ($r = -.222, p < .001$) และการหนีปัญหา ($r = -.242, p < .001$) มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3 - 2

ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.เพศ (SEX)	1									
2.ตำแหน่งงาน (POS)	.070	1								
3.อายุงาน (EXP)	-.005	-.169***	1							
4.ความพึงพอใจในงาน (SAT)	.063	.159**	.078	1						
5.การควบคุมในงาน (CTRL)	.069	.116*	.024	.625***	1					
6.กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต (MS)	.020	.030	.022	.121*	-.069	1				
7.การมุ่งจัดการปัญหา (EP)	.078	.156**	.051	.421***	.283***	.320***	1			
8.การมุ่งจัดการอารมณ์ (EE)	.022	-.068	-.084	.105*	.153**	-.199***	.147**	1		
9.การเพิกเฉยปัญหา (DP)	.006	-.100*	-.032	-.222***	-.099*	-.400***	-.251***	.207***	1	
10.การหนีปัญหา (DE)	-.052	.007	.019	-.242***	-.126**	-.397***	-.208***	.238***	.528***	1
ค่าเฉลี่ย (M)	1.737	1.950	3.077	3.932	3.541	3.614	3.975	3.297	2.552	2.404
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	0.441	0.330	1.265	0.740	0.882	0.893	0.634	0.782	0.719	0.799

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทดสอบโมเดลว่าสอดคล้องกับข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์สมการถดถอย โดย standardized residuals นั้นต้องมากกว่า 1.96 แต่ไม่เกิน 2.58 รวมถึงมีผลการทดสอบ variance inflation factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1-10 และค่า Tolerance มากกว่า .2 (Stevens, 1996) ค่า Durban-Watson statistic เป็น 1.167 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1-3 เป็นข้อตกลงที่ยอมรับได้ และข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ ผลการทดสอบทั้งหมดปรากฏว่า ตัวแปรในการวิจัยนี้ได้ผ่านข้อตกลงเบื้องต้นจึงได้ทำการทดสอบต่อไป โดยมีตัวแปรเพศ ตำแหน่งงาน และอายุงานเป็นตัวแปรควบคุมในทุกการทดสอบตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า เพศ ตำแหน่งงาน และอายุงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน อีกทั้ง ตำแหน่งงานยังมีสหสัมพันธ์กับอายุงาน ความพึงพอใจในงาน การควบคุมในงาน การมุ่งจัดการปัญหา และการเพิกเฉยปัญหาอีกด้วย

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ของงานวิจัยนี้ต้องการทดสอบว่า การควบคุมในงานมีผลต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) หรือไม่ โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนย่อยคือ ตอนที่ 2.1 และ ตอนที่ 2.2

ตอนที่ 2.1 เป็นผลการทดสอบเกี่ยวกับอิทธิพลของการควบคุมในงานกับความพึงพอใจในงาน และการควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานข้อที่ 1-5

ตอนที่ 2.2 เป็นผลการทดสอบบทบาทของรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบในการเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการควบคุมในงานกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานข้อที่ 6-9

ตอนที่ 2.1 ผลการทดสอบเกี่ยวกับอิทธิพลของการควบคุมในงานกับความพึงพอใจในงาน และการควบคุมในงานกับรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ ประกอบด้วยสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

- สมมติฐานข้อที่ 1 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานข้อที่ 2 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 3 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการอารมณ์
- สมมติฐานข้อที่ 4 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 5 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา

จากการวิเคราะห์อิทธิพลของแต่ละตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอย (regression) โดย SPSS for window version 23 พบว่า การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ($b = .512, p < .001, \beta = .610$) โดยการควบคุมในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ 40.400% (จากค่า R^2) การมุ่งจัดการปัญหา ($b = .189, p < .001, \beta = .263$) และการมุ่งจัดการอารมณ์ ($b = .148, p < .001, \beta = .167$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา ($b = -.116, p = .009, \beta = -.128$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหา ($b = -.071, p = .072, \beta = -.088$) อย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยการควบคุมในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรการมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การหนีปัญหาได้ 10.200%, 4.200% และ 1.900% ตามลำดับ ดังตารางที่ 3-3 ซึ่งแสดงอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อตัวแปรต่าง ๆ จากข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานที่ 1-3 และ 5 แต่ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 3 - 3

อิทธิพลของการควบคุมในงานต่อตัวแปรต่าง ๆ

ตัวแปร ทำนาย	ค่าสถิติ	ตัวแปรเกณฑ์				
		SAT	EP	EE	DP	DE
CTRL	<i>b</i>	0.512***	0.189***	0.148***	-0.071	-0.116**
	<i>SE</i>	0.032	0.033	0.043	0.040	0.044
	<i>t</i>	16.120	5.647	3.478	-1.800	-2.624
	<i>p</i>	< .001	< .001	< .001	.072	.009
	<i>B</i>	.610	.263	.167	-.088	-.128
	<i>R</i> ²	.404***	.102***	.042**	.020	.019

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

โมเดลนี้ได้ควบคุมตัวแปรเพศ ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานแล้ว

ตอนที่ 2.2 ผลการทดสอบบทบาทของรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบในการเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการควบคุมในงานกับความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

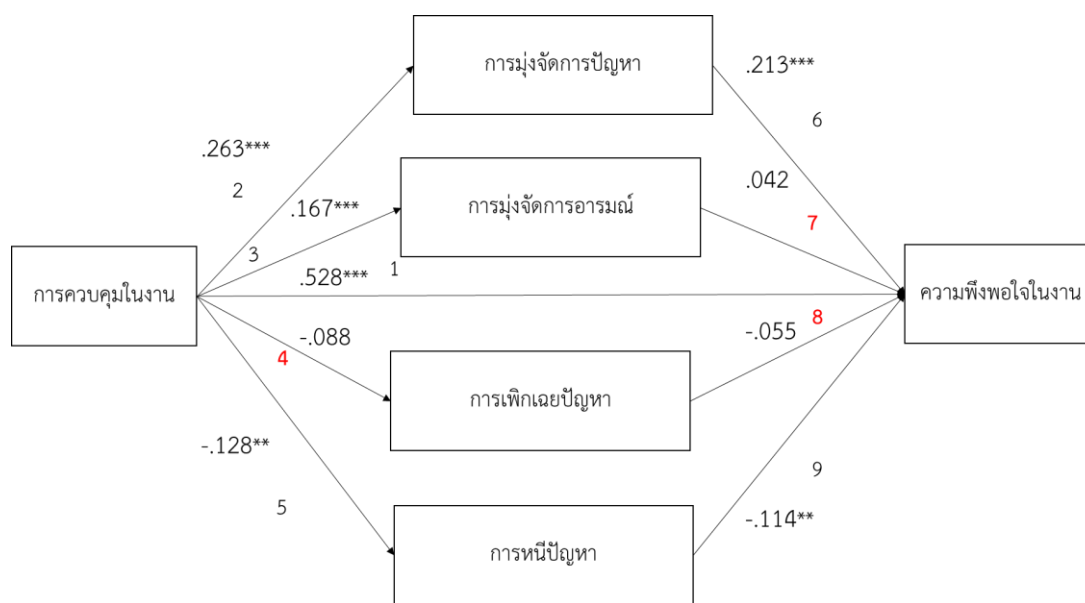
สมมติฐานข้อที่ 6 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 7 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 8 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานข้อที่ 9 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากการวิเคราะห์ถดถอยผ่านโปรแกรม PROCESS 2.15 (Hayes, 2016) สำหรับ SPSS for window version 23 ด้วยโมเดล 4 สามารถสรุปอิทธิพลแบบ standardized ของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านได้ดังภาพที่ 3-1 และตารางที่ 3-5 พบว่า มีอิทธิพลทางอ้อมจากการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงานผ่านการมุ่งจัดการปัญหา ($b = 0.047$, $p < .001$, 95% CI = [0.023, 0.082], **B** = .056) และการหนีปัญหา ($b = 0.012$, $p = .008$, 95% CI = [0.002, 0.033], **B** = .015) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโมเดลการควบคุมในงานที่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ 48.100% จากเดิม 40.400% แต่ R^2 ที่เพิ่มขึ้นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

ภาพที่ 3 - 1 อิทธิพลแบบ standardized ของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ส่วนอิทธิพลทางอ้อมของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงานผ่านการมุ่งจัดการอารมณ์ ($b = 0.006$, $p = .272$, 95% CI = [-0.004, 0.023], $\beta = .007$) และการเพิกเฉยปัญหา ($b = 0.004$, $p = 0.120$, 95% CI = [-0.001, 0.019], $\beta = .005$) นั้น พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมโดยรวมจากการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงานผ่านรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ โดยมีรายละเอียดตามตารางที่ 3-4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยทั้งหมดในการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน และตารางที่ 3-5 แสดงอิทธิพลทางอ้อมของโมเดลการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ $b = 0.069$, $p < .001$, 95% CI = [0.037, 0.111], $\beta = .082$ โดยที่อิทธิพลทางตรงจากการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงานยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $b = 0.512$, $p < .001$, $\beta = .610$ จึงจัดว่ารูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ มีอิทธิพลส่งผ่านเพียงบางส่วน (partial mediation) ผลการทดสอบนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า อาจมีตัวแปรสำคัญอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้ระบุไว้ในงานวิจัยนี้เป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน

ตารางที่ 3 - 4

ผลการวิเคราะห์ถดถอยทั้งหมดในการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปร ทำนาย	ค่าสถิติ	ตัวแปรตาม													
		EP			EE			DP			DE			SAT	
		DE	TE	DE	TE	DE	TE	DE	TE	DE	TE	DE	TE	DE	TE
การควบคุม ในงาน (CTRL)	b	0.189***	0.189***	0.148***	0.148***	-0.071	-0.071	-0.116**	-0.116**	-0.116**	-0.116**	0.443***	0.443***	0.069	0.512***
	SE	0.033	0.033	0.043	0.043	0.040	0.040	0.044	0.044	0.044	0.044	0.031	0.031	0.019	0.032
	t	5.647	6.097	3.478	3.478	-1.800	-1.800	-2.624	-2.624	-2.624	-2.624	14.123	14.123		16.120
	β	.263	.263	.167	.167	-.088	-.088	-.128	-.128	-.128	-.128	.528	.528	.082	.636
การมุ่ง จัดการ ปัญหา (EP)	b											0.249***	0.249***		0.249***
	SE											0.046	0.046		0.046
	t											5.465	5.465		5.465
	β											.213	.213		.213
การมุ่ง จัดการ อารมณ์ (EE)	b											0.040	0.040		0.040
	SE											0.036	0.036		0.036
	t											1.100	1.100		1.100
	β											.042	.042		.042
การเพิกเฉย ปัญหา (DP)	b											-0.056	-0.056		-0.056
	SE											0.044	0.044		0.044
	t											-1.286	-1.286		-1.286
	β											-.055	-.055		-.055
การหนี ปัญหา (DE)	b											-0.106**	-0.106**		-0.106**
	SE											0.040	0.040		0.040
	t											-2.653	-2.653		-2.653
	β											-.114	-.114		-.114
	R ²											.102***	.102***		.481***
												.020	.020		.019
												.042**	.042**		.481***

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

โมเดลนี้ได้ควบคุมตัวแปรเพศ ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานแล้ว

ตารางที่ 3 - 5

อิทธิพลทางอ้อมของโมเดลการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ค่าอิทธิพลทางอ้อม	Estimate	Beta	S.E.	CI ₉₅
การควบคุมในงาน -> รูปแบบการเผชิญปัญหา 4 รูปแบบ -> ความพึงพอใจในงาน	0.069***	.082	0.019	[0.037, 0.111]
การควบคุมในงาน -> มุ่งจัดการปัญหา -> ความพึงพอใจในงาน	0.047***	.056	0.015	[0.023, 0.082]
การควบคุมในงาน -> มุ่งจัดการอารมณ์ -> ความพึงพอใจในงาน	0.006	.007	0.006	[-0.004, 0.023]
การควบคุมในงาน -> เพิกเฉยกับปัญหา -> ความพึงพอใจในงาน	0.004	.005	0.005	[-0.001, 0.019]
การควบคุมในงาน -> หนีปัญหา -> ความพึงพอใจในงาน	0.012**	.015	0.008	[0.002, 0.033]

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

โมเดลนี้ได้ควบคุมตัวแปรเพศ ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานแล้ว

จากข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานที่ 6 (การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน) และสมมติฐานข้อที่ 9 (การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน) แต่ปฏิเสธสมมติฐานที่ 7 (การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน) และสมมติฐานข้อที่ 8 (การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 ต้องการศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 10 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 11 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 12 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 13 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง

วัตถุประสงค์ที่ 2 นี้ ต้องการศึกษาว่า เมื่อกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเข้ามาเป็นตัวแปรกำกับแล้ว จะทำให้อิทธิพลทางอ้อมของการควบคุมในงานที่ส่งผ่านรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบต่าง ๆ มากขึ้น น้อยลง หรือกลับทิศทางหรือไม่ โดยผู้วิจัยเชื่อว่าอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผ่านรูปแบบการเผชิญปัญหาเหล่านี้ จะสูงขึ้นในบุคคลที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด (คะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลน้อยกว่า 2.721) และอิทธิพลทางอ้อมนี้จะลดลง ในบุคคลที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต (คะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมากกว่า 4.507)

จากการวิเคราะห์ถดถอยผ่านโปรแกรม PROCESS 2.15 (Hayes, 2016) สำหรับ SPSS for window version 23 ด้วยโมเดล 7 โดยให้การควบคุมในงานเป็นตัวแปรต้น รูปแบบเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรตาม ดังรายละเอียดในตารางที่ 3-6 พบว่า กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมใน

งานและการมุ่งจัดการปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = -0.140, p < .001, 95\% \text{ CI} = [-0.203, -0.077]$), $\beta = -.174$) โดย เมื่อคะแนนของกรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเพิ่มขึ้นแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 10 แต่ไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ ($b = -0.065, p = .138, 95\% \text{ CI} = [-0.151, 0.021]$), $\beta = -.066$) การเพิกเฉยปัญหา ($b = -0.025, p = .506, 95\% \text{ CI} = [-0.100, 0.049]$), $\beta = .023$) และการหนีปัญหา ($b = -0.034, p = .418, 95\% \text{ CI} = [-0.117, 0.049]$), $\beta = -.034$) และยังพบอีกว่า โมเดลตัวแปรส่งผ่านที่ถูกกำกับ (Moderated mediation) (โมเดล 7) สามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงานได้ 48.100% ซึ่งมีค่าเท่ากับโมเดลส่งผ่าน (Mediation) (โมเดล 4)

ตารางที่ 3 - 6

ผลการวิเคราะห์ถดถอยทั้งหมดเปรียบเทียบก่อนและหลังการมีตัวแปรกำกับ

	Model 4		Model 7	
	<i>b</i>	β	<i>b</i>	β
ตัวแปรตาม: การมุ่งจัดการปัญหา (EP)				
เพศ (Sex)	0.073	.051	0.053	.083
ตำแหน่งงาน (Post)	0.183*	.133	0.149*	.235
ประสบการณ์ทำงาน (EXP)	0.034	.067	0.029	.046
การควบคุมในงาน (CTRL)	0.189***	.263	0.753***	.345
กรอบแนวคิดแบบยึดติด-เติบโต (MS)			0.744***	.351
CTRL x MS			-0.140***	-.174
R^2	.102***		.247***	
ΔR^2	.145			
ตัวแปรตาม: การมุ่งจัดการอารมณ์ (EE)				
เพศ (Sex)	0.030	.017	0.033	.042
ตำแหน่งงาน (Post)	-0.180*	-.106	-0.173**	-.222
ประสบการณ์ทำงาน (EXP)	-0.066*	.106	-0.062**	-.079
การควบคุมในงาน (CTRL)	0.148***	.167	0.390*	.175
กรอบแนวคิดแบบยึดติด-เติบโต (MS)			0.075	-.178
CTRL x MS			-0.065	-.066
R^2	.042		.081***	
ΔR^2	.039			

	Model 4		Model 7	
	<i>b</i>	<i>β</i>	<i>b</i>	<i>β</i>
ตัวแปรตาม: การเพิกเฉยกับปัญหา (DP)				
เพศ (Sex)	0.031	.019	0.044	.061
ตำแหน่งงาน (Post)	-0.154	-.099	-0.130	-.181
ประสบการณ์ทำงาน (EXP)	-0.027	-.047	-0.019	-.027
การควบคุมในงาน (CTRL)	-0.071	-.088	0.002	-.109
กรอบแนวคิดแบบยึดติด-เติบโต (MS)			-0.235	-.403
CTRL x MS			-0.025	-.023
R^2	.020		.184***	
ΔR^2			.164	
ตัวแปรตาม: การหนีปัญหา (DE)				
เพศ (Sex)	-0.081	-.045	-0.067	-.084
ตำแหน่งงาน (Post)	0.051	.029	0.077	.096
ประสบการณ์ทำงาน (EXP)	0.017	.027	0.025	.032
การควบคุมในงาน (CTRL)	-0.116**	-.128	-0.011	-.148
กรอบแนวคิดแบบยึดติด-เติบโต (MS)			-0.243	-.407
CTRL x MS			-0.034	-.034
R^2	.019		.187***	
ΔR^2			0.168	
ตัวแปรตาม: ความพึงพอใจในงาน				
เพศ (Sex)	-0.002	-.002	-0.002	-.002
ตำแหน่งงาน (Post)	0.119*	.074	0.119*	.161
ประสบการณ์ทำงาน (EXP)	0.041	.071	0.041	.056
การควบคุมในงาน (CTRL)	0.443***	.528	0.443***	.528
การมุ่งจัดการปัญหา (EP)	0.249***	.213	0.249***	.213
การมุ่งจัดการอารมณ์ (EE)	0.040	.042	0.040	.042
การเพิกเฉยกับปัญหา (DP)	-0.056	-.055	-0.056	-.055
การหนีปัญหา (DE)	-0.106**	-.114	-0.106**	-.114
R^2	.481***		.481***	
ΔR^2			.000	

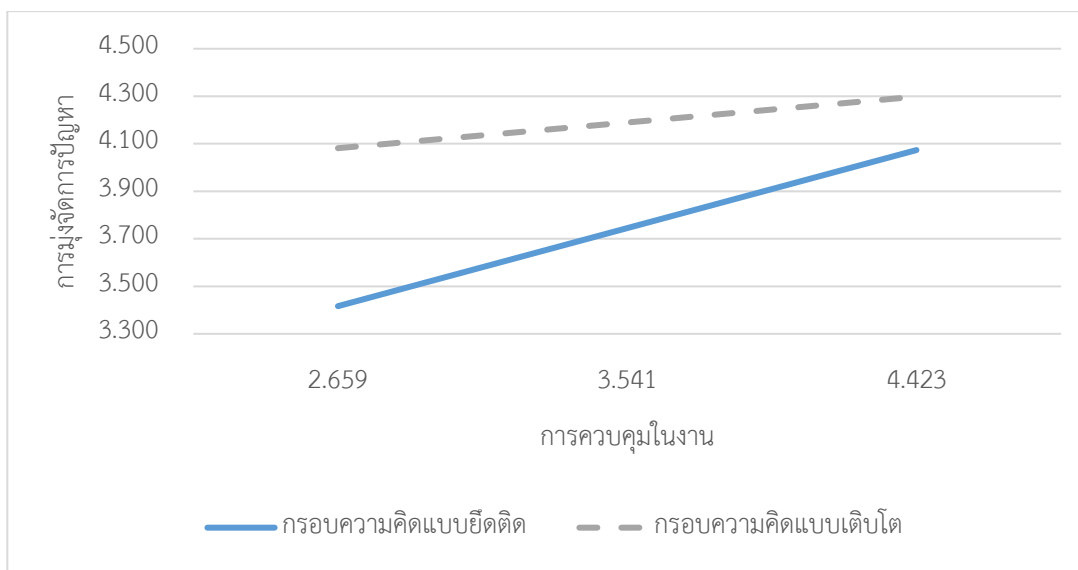
*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

โมเดล 4 เป็นโมเดลการส่งผ่าน และโมเดล 7 เป็นโมเดลตัวแปรส่งผ่านที่ถูกกำกับ

โมเดลนี้ได้ควบคุมตัวแปรเพศ ตำแหน่งและประสบการณ์ทำงานแล้ว

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความชันย่อย (simple slope analysis) เฉพาะความสัมพันธ์ที่ถูกกำกับด้วยตัวแปรกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับการมุ่งจัดการปัญหา ในแต่ละค่าของตัวแปรกำกับ (กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล) โดยในกลุ่มที่มีคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลต่ำกว่า 2.721 ($\bar{x}_{MS}-1SD_{MS} = 3.614-0.893$) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มี “กรอบความคิดแบบยึดติด” เช่น หากบุคคลนั้นได้คะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเท่ากับ 2.700 (น้อยกว่า 2.721) จัดว่าบุคคลนั้นเป็นคนที่มีการกรอบความคิดแบบยึดติด ในกลุ่มที่มีคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงกว่า 4.507 ($\bar{x}_{MS}+1SD_{MS} = 3.614+0.893$) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มี “กรอบความคิดแบบเติบโต” เช่น หากบุคคลนั้นได้คะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเท่ากับ 4.800 (มากกว่า 4.507) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มีการกรอบความคิดแบบเติบโต ได้ผลดังภาพ 3-2

ภาพที่ 3-2 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา จำแนกตามคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล เมื่อให้แกนนอนเป็นการควบคุมในงานและแกนตั้งเป็นการมุ่งจัดการปัญหา เส้นทึบเป็นค่าเฉลี่ยคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติดและเส้นประเป็นค่าเฉลี่ยคะแนนกรอบความคิดแบบเติบโตในค่าการควบคุมในงานต่าง ๆ โดยที่ค่าการควบคุมในงานที่ 2.659 ซึ่งมาจากค่าเฉลี่ยคะแนนการควบคุมในงานลบกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{x}_{CTRL}-1SD_{CTRL} = 3.541-0.882$) หมายถึง มีการควบคุมในงานต่ำ และ 4.423 ซึ่งมาจากค่าเฉลี่ยคะแนนการควบคุมในงานบวกกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{x}_{CTRL}+1SD_{CTRL} = 3.541+0.882$) หมายถึง มีการควบคุมในงานสูง



ภาพที่ 3 - 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจำแนกตามคนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล
เกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

ตารางที่ 3-7 ได้แสดง Conditional indirect effects ของการควบคุมในงานต่อการมุ่งจัดการปัญหา จำแนกตามกรอบความคิดแบบยึดติดและกรอบความคิดแบบเติบโต ค่า Conditional indirect effects เป็นค่าที่บ่งบอกถึงอิทธิพลทางอ้อมของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับการมุ่งจัดการปัญหาในแต่ละค่าของกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล โดยในกลุ่มที่มีคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลต่ำกว่า 2.721 ($\bar{x}_{MS}-1SD_{MS} = 3.614-0.893$) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มี “กรอบความคิดแบบยึดติด” เช่น หากบุคคลนั้นได้คะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเท่ากับ 2.700 (น้อยกว่า 2.721) จัดว่าบุคคลนั้นเป็นคนที่มีการกรอบความคิดแบบยึดติด ในกลุ่มที่มีคะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงกว่า 4.507 ($\bar{x}_{MS}+1SD_{MS}= 3.614+0.893$) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มี “กรอบความคิดแบบเติบโต” เช่น หากบุคคลนั้นได้คะแนนกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเท่ากับ 4.800 (มากกว่า 4.507) จัดว่าบุคคลนั้น เป็นคนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานต่อการมุ่งจัดการปัญหามีนัยสำคัญทางสถิติทั้งกลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโต สังเกตได้จาก normal-theory significance ค่า

Bootstrapped confidence intervals 95% ต้องไม่มีค่าอยู่ระหว่าง 0 ซึ่งทำให้ผลการทดสอบ Conditional indirect effect ของการควบคุมในงานต่อการมุ่งจัดการปัญหา จำแนกตามกรอบความคิดแบบยึดติดและกรอบความคิดแบบเติบโตมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาค่าความชันย่อยในแต่ละกลุ่มแล้วพบว่า ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด ($b = 0.093$, 95% CI = [0.048, 0.153]) มีความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาสูงกว่าในกลุ่มของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต ($b = 0.062$, 95% CI = [0.033, 0.101]) หมายความว่า เมื่อการควบคุมในงานสูงขึ้น กลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโตจะมีการมุ่งจัดการปัญหาสูงขึ้น โดยที่กลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะมีการเปลี่ยนแปลงของค่าการมุ่งจัดการปัญหาไปตามระดับของการรับรู้การควบคุมในงานมากกว่ากลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต (เนื่องจากมีค่าความชันย่อยมากกว่ากลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต)

ตารางที่ 3 - 7

Conditional indirect effects ของการควบคุมในงานต่อการมุ่งจัดการปัญหา จำแนกตามกรอบความคิดแบบยึดติดและกรอบความคิดแบบเติบโต

MS	<i>b</i>	<i>SE</i>	Bootstrapped CI ₉₅
กรอบความคิดยึดติด	0.093	0.027	[0.048, 0.153]
กรอบความคิดเติบโต	0.062	0.018	[0.033, 0.101]

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

จากผลการทดสอบทั้งหมดข้างต้นสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ 10 แต่ปฏิเสธสมมติฐานที่ 11 - 13

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานทั้งหมดในการวิจัยนี้ สามารถสรุปผลการทดสอบของสมมติฐานแต่ละข้อไว้ในตารางที่ 3-8

ตารางที่ 3 - 8

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน	สนับสนุนสมมติฐาน
2	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหา	สนับสนุนสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
3	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการอารมณ์	สนับสนุนสมมติฐาน
4	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหา	ไม่สนับสนุน สมมติฐาน
5	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา	สนับสนุนสมมติฐาน
6	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน	สนับสนุนสมมติฐาน
7	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน	ไม่สนับสนุน สมมติฐาน
8	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน	ไม่สนับสนุน สมมติฐาน
9	การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน	สนับสนุนสมมติฐาน
10	กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง	สนับสนุนสมมติฐาน
11	กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง	ไม่สนับสนุน สมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการวิจัย
12	<p>กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล กำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและ การเพิกเฉยปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโต เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบ แนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการ ควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง</p>	<p>ไม่สนับสนุน สมมติฐาน</p>
13	<p>กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล กำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและ การหนีปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโต เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบ แนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการ ควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง</p>	<p>ไม่สนับสนุน สมมติฐาน</p>

บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วยสมมติฐานข้อที่ 1-9
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ ประกอบด้วยสมมติฐานข้อที่ 10-13

ผู้วิจัยจึงขออภิปรายผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐาน ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานข้อที่ 1-9

สมมติฐานข้อที่ 1 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 โดยการควบคุมในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความพึงพอใจในงานได้ 40.400% โดยพิจารณาจากค่า R^2

ผลการวิจัยข้างต้นนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Karasek (1979), Van der Doef และ Maes (1999) และ Wall และคณะ (1996) โดยเมื่อบุคคล มีการควบคุมในงานสูง เขาจะมีความพึงพอใจในงานสูง เพราะการที่บุคคลรู้สึกว่าคุณควบคุมไม่ได้ นั้น สามารถทำให้บุคคลเกิดความเครียดจากการไม่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้ ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานได้และทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำได้

สมมติฐานข้อที่ 2 - 5 โดยที่การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหา และการมุ่งจัดการอารมณ์ ในขณะที่การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหาและการหนีปัญหา

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2, 3 และ 5 ได้พบความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการทบทวนวรรณกรรมของ Alarcon และคณะ (2009)

และ Jex และคณะ (2001) เมื่อบุคคลรับรู้ว่าเขาสามารถควบคุมได้ เขาจะเลือกใช้วิธีการจัดการกับปัญหา แต่เมื่อบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่มีความสามารถในการควบคุม ก็จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

เมื่อพิจารณา R^2 แล้วพบว่า การควบคุมในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรการมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การหนีปัญหาได้ 10.200%, 4.200% และ 1.900% ตามลำดับ (จากตารางที่ 3-3)

ประเด็นที่สมมติฐานข้อที่ 4 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากนิยามของ Tobin และคณะ (1989) การเพิกเฉยปัญหาแยกออกเป็น 2 ส่วนคือ การเลี่ยงปัญหา (problem-avoidance) และความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือ (wishful-thinking)

การเลี่ยงปัญหาไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Fontaine, Manstead และ Wagner (1993) ว่าด้วยการยอมแพ้หรือการลดความพยายามในการทำ (behavioral disengagement) นั้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความสามารถควบคุมได้ อย่างไรก็ตาม ในด้านความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fontaine และคณะ (1993) ที่ว่าการหันเข้าหาศาสนา (จากข้อกระทง “ฉันเฝ้าหาความช่วยเหลือจากพระเจ้า”) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถควบคุมได้

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรพิจารณาแยกองค์ประกอบการเพิกเฉยปัญหา ออกเป็นการเลี่ยงปัญหา (problem-avoidance) และความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือ (wishful-thinking) เพื่อที่จะศึกษาว่าการเลี่ยงปัญหาหรือความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือที่อาจเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 – 9 นั้น เป็นสมมติฐานเกี่ยวกับอิทธิพลส่งผ่านของรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ

จากการวิเคราะห์พบว่า การมุ่งจัดการปัญหา และการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านเพียงบางส่วน (partial mediator) โดยโมเดลการควบคุมในงานที่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ 48.100% จากเดิม 40.400% แต่ R^2 ที่เพิ่มขึ้นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 6 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากผลการวิเคราะห์พบว่า การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านการมุ่งจัดการปัญหาเพียงบางส่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zani และ Pietrantonio (2001) ที่สรุปว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาสามารถส่งผลให้มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น และ Mearns และ Cain (2003) ที่ได้สรุปว่า ความคาดหวังว่าสามารถกำกับอารมณ์ทางลบสูง (NMR expectancies) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมุ่งจัดการปัญหา (active coping) และมีภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานต่ำ ซึ่งภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานนั้นมีอิทธิพลทางลบต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวอาจพิจารณาเป็นการรับรู้ที่สามารถทำได้เช่นกัน ในทางกลับกัน เมื่อพิจารณาการหลีกเลี่ยงปัญหาจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอารมณ์เหนื่อยล้าและขาดการประสบความสำเร็จซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน และจากการศึกษาโดยผู้วิจัยพบว่าภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมี การมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า การควบคุมในงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านการมุ่งจัดการอารมณ์ ซึ่ง *ไม่สนับสนุน* สมมติฐานข้อที่ 7

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แม้ว่าความพึงพอใจในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาบทบาทของการมุ่งจัดการอารมณ์ในการเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงานกลับพบว่า การมุ่งจัดการอารมณ์ไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านในงานวิจัยนี้ ซึ่งสามารถพิจารณาจากค่าเฉลี่ยการควบคุมในงานพบว่ามีค่าสูง และกลุ่มผู้ร่วมวิจัยนั้นให้น้ำหนักการมุ่งจัดการปัญหามากกว่าการใช้อารมณ์จัดการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Brannon, Feist และ Updegraff (2009) ที่ว่า เมื่อมีการควบคุมในงานสูง บุคคลมักใช้การมุ่งจัดการปัญหามากกว่าการมุ่งจัดการอารมณ์

สมมติฐานข้อที่ 8 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมี การเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าการควบคุมในงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน ผ่านการเพิกเฉยปัญหา ซึ่ง *ไม่สนับสนุน* สมมติฐานข้อที่ 8 คำอธิบายของสมมติฐานนี้ เป็นคำอธิบายเดียวกันกับสมมติฐาน 4

สมมติฐานข้อที่ 9 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน โดยมี การหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์พบว่า การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานโดยมี อิทธิพลส่งผ่านการหนีปัญหาเพียงบางส่วนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอิทธิพลจากการควบคุมใน งานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า เมื่อบุคคลมี การควบคุมในงานสูง จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยการหนีปัญหาต่ำ ในทางกลับกันเมื่อบุคคลมี การควบคุมในงานต่ำ จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยการหนีปัญหาสูง และเมื่อพิจารณาอิทธิพลจาก การหนีปัญหาต่อความพึงพอใจในงานพบว่า มีอิทธิพลเป็นลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายความว่า เมื่อบุคคลนั้นมีรูปแบบการเผชิญปัญหาด้วยการหนีปัญหาแล้ว จะมีความพึงพอใจในงานต่ำ

จากสมมติฐานข้อที่ 9 นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Alarcon และคณะ (2009) ที่ว่า เมื่อ บุคคลรับรู้ว่าตนไม่มีความสามารถในการควบคุม ก็จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนีปัญหา และสัมพันธ์กับผลวิจัยของ Anderson (2000) ที่ว่าการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหนีปัญหาสัมพันธ์ ทางบวกกับความเหนื่อยล้าจากการทำงาน โดยที่ความเหนื่อยล้าจากการทำงานมีความสัมพันธ์ทาง ลบกับความพึงพอใจในงาน

จากผลการทดสอบได้สมมติฐานที่ 6-9 แล้วพบว่า รูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพียงบางส่วน ซึ่งแสดงว่าน่าจะมีกลไกอื่น ๆ อีก ที่ไม่ได้ศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ เช่น ผลของการ ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต เกี่ยวกับความสามารถของบุคคลในการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและ รูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) มีสมมติฐานข้อที่ 10 – 13

จากการวิเคราะห์พบว่า โมเดลตัวแปรส่งผ่านที่ถูกกำกับ (Moderated mediation) (โมเดล 7) สามารถอธิบายความแปรปรวนในความพึงพอใจในงานได้ 48.100% ซึ่งมีค่าเท่ากับโมเดลส่งผ่าน (Mediation) (โมเดล 4)

แม้ว่าการนำกรอบแนวคิดยึดติด-เติบโตมาเป็นตัวแปรกำกับจะไม่ได้ทำให้สามารถอธิบาย ความแปรปรวนในความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน โดยมี รูปแบบการเผชิญปัญหา ทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่านเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม เมื่อ พิจารณาการกำกับรายตัวแปรส่งผ่านแล้ว พบว่า โดยกรอบแนวคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับ ความสามารถของบุคคล เป็นตัวแปรกำกับแบบ Quasi moderator ในความสัมพันธ์ระหว่างการ ควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เพียงเป็นตัวแปรที่กำกับ

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรเกณฑ์เท่านั้น แต่ยังเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทำนายด้วย (Sharma et al. 1981) กรอบแนวคิดยึดติด-เติบโตเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา และมีสหสัมพันธ์กับการควบคุมในงานด้วย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 10 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง

จากผลการวิเคราะห์พบว่า เมื่อคะแนนกรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเพิ่มขึ้น จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 10 เมื่อนำกรอบแนวคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมาเป็นตัวแปรกำกับแล้ว สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้มากขึ้นจาก 10.200% เป็น 24.700% แต่ ΔR^2 ที่เพิ่มขึ้นเป็น 14.500% นั้น ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว พบว่า เมื่อการควบคุมในงานสูงขึ้น กลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโตจะมีการมุ่งจัดการปัญหาสูงขึ้น โดยที่กลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะมีการเปลี่ยนแปลงของค่าการมุ่งจัดการปัญหาสูงกว่ากลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต (เนื่องจากมีค่าความชันน้อยกว่ากลุ่มที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต)

จากข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะการควบคุมในงานจะสูงหรือต่ำ คนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ในทางกลับกัน คนที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด เมื่อมีการควบคุมในงานสูงจะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาสูง แต่เมื่อมีการควบคุมในงานต่ำ ก็จะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cury และคณะ (2006), Hong และคณะ (1999), Mueller และ Dweck (1998) ที่ว่า ผู้มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมีความพยายามในการค้นหาข้อมูล วางแผน และอยู่กับปัญหามากกว่าผู้มีกรอบความคิดแบบยึดติด ผู้มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะเลือกเผชิญกับปัญหา ลองพยายามใช้หลายวิธีในการแก้ไขปัญหา โดยปรับสถานการณ์ที่ตั้งเครียดและปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์มองหาความช่วยเหลือจากคนรอบตัวทั้งรูปแบบอารมณ์และวิธีคิด (Shively & Ryan, 2013) และยังพบอีกว่า สำหรับผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด เมื่อการควบคุมในงานต่ำจะมีอิทธิพลการมุ่งจัดการกับปัญหาต่ำกว่าผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต

สมมติฐานข้อที่ 11 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง

จากผลการวิเคราะห์พบว่า กรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 11

แม้ไม่มีงานวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ได้สนับสนุนว่า กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล เกี่ยวข้องกับการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับการมุ่งจัดการอารมณ์ แต่มีงานที่ใกล้เคียงกันคือ Shively และ Ryan (2013) พบว่า คนที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตจะมองหาความช่วยเหลือจากคนรอบตัวทั้งรูปแบบอารมณ์และวิธีคิด ซึ่งน่าจะทำให้มีผลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับการมุ่งจัดการอารมณ์ได้ อย่างไรก็ตาม ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Shively และ Ryan (2013) ซึ่งผลจากงานวิจัยนี้ ไม่พบอิทธิพลกำกับของกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ในความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานกับการจัดการอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญ

จากนิยามของการมุ่งจัดการอารมณ์ประกอบด้วย การหาแรงสนับสนุนทางสังคมและการปลดปล่อยอารมณ์ ซึ่งการหาแรงสนับสนุนทางสังคมนั้น หมายถึง หาพูดคุย ปรับทุกข์จากผู้อื่น โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันมีผู้ที่คอยรับฟังเวลาฉันรู้สึกไม่ดี” ส่วนการปลดปล่อยอารมณ์ เป็นการแสดงว่าตอนนั้นตนเองรู้สึกอย่างไร มีตัวอย่างข้อกระทงคือ “เมื่อฉันเครียด ฉันมักสกด เพื่อให้ความรู้สึกไม่ต้อออกไป” ทั้งการหาแรงสนับสนุนทางสังคมและการปลดปล่อยอารมณ์นั้น เป็นเพียงการเล่าเรื่องราว/ แสดงความก้าวร้าวของตนเองให้กับผู้อื่น เพื่อให้ตนเองสบายใจขึ้น แต่ปัญหายังอยู่ที่เดิม ทำให้ไม่ว่าจะเป็นกรอบความคิดแบบยึดติดหรือเติบโตก็อาจไม่มีผลต่อรูปแบบการเผชิญปัญหา

อีกทั้ง กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตฯ มีรากฐานมาจากจิตวิทยาการรู้คิด (cognitive psychology) ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการคิด แต่การสนับสนุนทางสังคมและการแสดงอารมณ์ออกมาเป็นด้านความรู้สึก จึงเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 12 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง

จากผลการวิเคราะห์ พบว่า กรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเผชิญปัญหาให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ **ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 12**

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Burkley และคณะ (2010) ที่สรุปไว้ว่า เมื่อมีการควบคุมในงานสูงเท่ากัน ผู้มีกรอบความคิดทั้งสองแบบมักเลือกรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาใกล้เคียงกัน แต่เมื่อใดก็ตามที่การควบคุมในงานต่ำ ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะเลือกใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

สมมติฐานข้อที่ 13 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง

จากผลการวิเคราะห์ พบว่ากรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาให้ลดลงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ **ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 13**

จากสมมติฐานข้อที่ 13 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Burkley และคณะ (2010) ที่สรุปได้ว่า เมื่อมีการควบคุมในงานสูงเท่ากัน ผู้มีกรอบความคิดทั้งสองแบบมักเลือกรูปแบบการเผชิญปัญหาเหมือนกัน แต่เมื่อใดก็ตามที่การควบคุมในงานต่ำ ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดจะเลือกใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยง

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยชิ้นนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงผลการศึกษาในความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน และได้ขยายขอบเขตการวิจัยจากรวบรวมที่มีอยู่ไปสู่การนำตัวแปรอื่นที่ยังไม่เคยมีการวิจัยร่วมกัน โดยนำรูปแบบการเผชิญปัญหามาเป็นตัวแปรส่งผ่าน และกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมาเป็นตัวแปรกำกับ

จุดประสงค์หลักสำคัญ ในการวิจัยชิ้นนี้ เพื่อที่จะศึกษาว่า กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือไม่ ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า คนที่รับรู้ว่าคุณควบคุมในงานได้ เมื่อเจอกับปัญหาก็จะใช้วิธีเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา มุ่งจัดการอารมณ์มากขึ้น และใช้การหนีปัญหาน้อยลง (การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึง

พอใจในงาน การมุ่งจัดการปัญหา และการมุ่งจัดการอารมณ์ แต่มีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา) ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ ได้เปิดโอกาสให้ค้นคว้าต่อว่า บุคคลจะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบใด เพราะอะไร โดยผู้วิจัยอาจพิจารณาเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เช่น แบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Opened-end questionnaire) การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล และการทำสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรได้ ได้ทราบว่าเมื่อไรและทำไม บุคคลหนึ่ง ๆ จึงใช้รูปแบบเผชิญปัญหาแบบนั้น

จากข้อค้นพบว่า การมุ่งจัดการปัญหา และการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านเพียงบางส่วน (partial mediator) โดยโมเดลการควบคุมในงานที่มีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ 48.100% จากเดิม 40.400% แต่ R^2 ที่เพิ่มขึ้นไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่น ทำให้ผู้วิจัยคาดว่าน่าจะมีกลไกอื่น เช่น ผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการศึกษา Meta-analysis ของ Judge และคณะ 2001 ได้ทำการศึกษาดูตัวแปรต่าง ๆ เช่น อำนาจในการควบคุม ความรู้ความสามารถ อารมณ์ ลักษณะของงาน ฯลฯ แต่ยังไม่ได้ศึกษาการนำรูปแบบการเผชิญปัญหาร่วมกับการศึกษาความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยคาดว่า ผลการปฏิบัติงานอาจจะเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างรูปแบบการเผชิญปัญหาและความพึงพอใจในงานได้ เพราะผลการปฏิบัติงานนั้น เป็นตัวบ่งบอกว่า ผลลัพธ์ในการใช้รูปแบบเผชิญปัญหาต่าง ๆ นั้น ส่งผลให้งานที่ทำออกมาดีขึ้นหรือแย่ลง

ในประเด็นของผลของการกำกับด้วยกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ซึ่งทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงานลดลงนั้น ผู้วิจัยอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น เช่น กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลของหัวหน้างาน ซึ่ง Dweck (2010) ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของครูในการทำให้เด็กเรียนมีกรอบความคิดแบบเติบโต และเมื่อนำมาปรับใช้กับบริบทการทำงาน ผู้วิจัยอาจศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลของหัวหน้าต่อกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีความสัมพันธ์ต่อรูปแบบการเผชิญกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานอย่างไรต่อไป

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยเป็นบุคลากรในหน่วยงานราชการ ซึ่งอาจมีผลทำให้การอ้างอิงไปสู่ประชากรอื่นได้อย่างจำกัด

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

งานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาบทบาทของการควบคุมในงานที่ส่งผลให้มีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่แตกต่างกัน ยังมีการควบคุมในงานสูง ย่อมมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบเผชิญหน้า (การมุ่งจัดการปัญหาและการมุ่งจัดการอารมณ์) ในทางกลับกันเมื่อมีการควบคุมในงานต่ำ บุคคลนั้นจะมีรูปแบบการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (การเพิกเฉยปัญหาและหนีปัญหา) โดยที่การมุ่งจัดการปัญหาและการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการควบคุมในงานและความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม บทบาทของการเป็นตัวแปรส่งผ่านดังกล่าว เป็นส่งผ่านเพียงบางส่วน รวมถึงมีขนาดอิทธิพลที่น้อยเมื่อเทียบกับอิทธิพลทางตรงจากการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากข้อค้นพบที่ได้ มีประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์/ ทรัพยากรบุคคล ในหน่วยงานราชการ ควรมีแนวทางในการเพิ่มประเมินการควบคุมในงาน และจัดกิจกรรม/ อบรมเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างแนวทางในการรับรู้ว่าคุณสามารถควบคุมในงานเพิ่มขึ้นได้ เช่น กิจกรรมสำรวจการควบคุมในงาน กิจกรรมสร้างการรับรู้ว่าคุณควบคุมในงาน กิจกรรมบริหารงาน นอกจากนี้ ยังควรสร้างความเข้าใจกับผู้บริหารให้กระจายอำนาจไปสู่บุคลากร เพื่อสร้างความรับผิดชอบ อำนาจตัดสินใจต่อไป

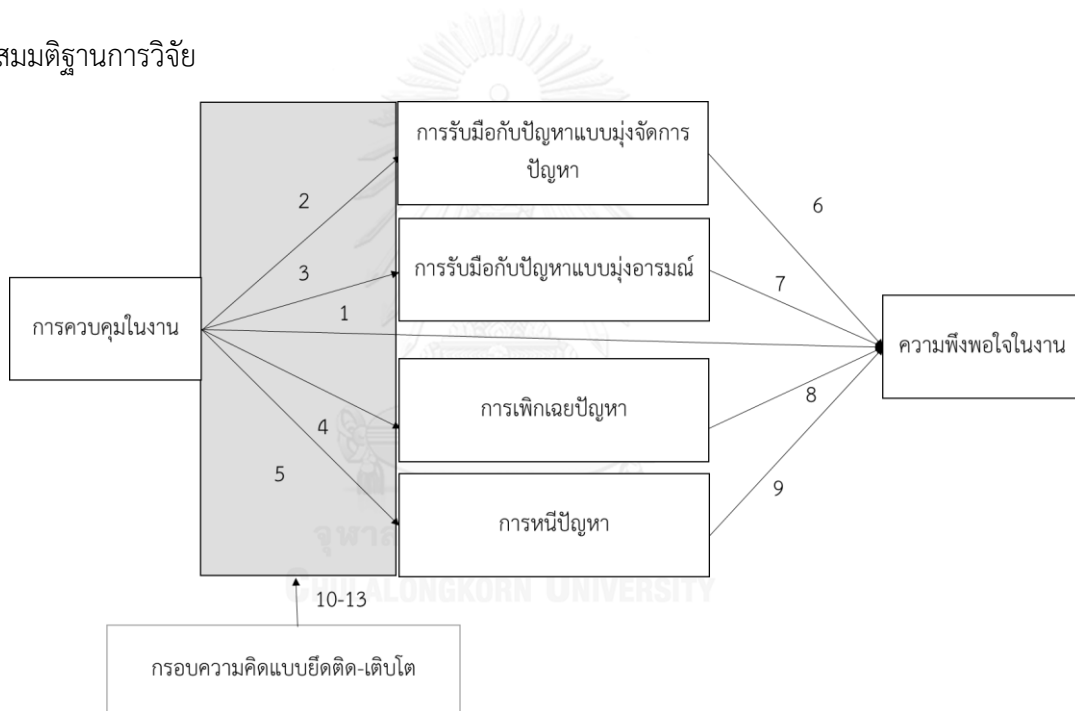
ในขณะที่ ผลของการศึกษาบทบาทของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็นตัวแปรกำกับอิทธิพลระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา กล่าวคือ ไม่ว่าจะการควบคุมในงานจะสูงหรือต่ำ บุคคลที่มีกรอบความคิดแบบเติบโต มักใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา ในขณะที่ เมื่อบุคคลนั้นมีกรอบความคิดแบบยึดติด หากมีการควบคุมในงานสูง บุคคลจะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา แต่เมื่อมีการควบคุมในงานต่ำ บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มจะใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหาน้อยลง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล อาจเป็นอีกหนึ่งตัวแปรที่ผู้บริหาร/ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์/ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานราชการ อาจพิจารณาจัดอบรม/ ให้ความรู้/ รวมถึงพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีวัฒนธรรมองค์กรแบบกรอบความคิดเติบโต ซึ่งน่าจะช่วยให้บุคลากรใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหามากขึ้น ไม่ว่าจะอยู่ในสภาวะที่รู้สึกว่าควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้มากหรือน้อย และย่อมมีโอกาสมากกว่าที่จะแก้ปัญหาได้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้น และทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นต่อไป

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบเป็นตัวแปรส่งผ่าน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ

สมมติฐานการวิจัย



ภาพที่ 5 - 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

หมายเหตุ ตัวเลขกำกับเส้นอิทธิพลแสดงถึงข้อสมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการควบคุมในงานต่อความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

- สมมติฐานข้อที่ 1 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
- สมมติฐานข้อที่ 2 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 3 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการอารมณ์
- สมมติฐานข้อที่ 4 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 5 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหา
- สมมติฐานข้อที่ 6 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
โดยมีการมุ่งจัดการปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานข้อที่ 7 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
โดยมีการมุ่งจัดการอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานข้อที่ 8 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
โดยมีการเพิกเฉยปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานข้อที่ 9 การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน
โดยมีการหนีปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกับการกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและรูปแบบการเผชิญปัญหาทั้ง 4 แบบ (การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา) ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

- สมมติฐานข้อที่ 10 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาจะลดลง
- สมมติฐานข้อที่ 11 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์จะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 12 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล กำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหาจะลดลง

สมมติฐานข้อที่ 13 กรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล กำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหา โดยเมื่อคะแนนกรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลสูงขึ้นจนจัดเป็นผู้มีกรอบแนวคิดแบบเติบโต อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหาจะลดลง

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง

จากกรอบแนวคิดในการวิจัยมีทั้งหมด 26 พารามิเตอร์ โดยมีตัวอย่างเป็นบุคลากรหน่วยงานราชการ เมื่อคำนวณจำนวนโดยคิดประมาณเป็น 10-20 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ตามการวิเคราะห์เส้นทาง (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ทำให้มีทั้งหมด 312 ตัวอย่าง และเก็บเพิ่มอีกประมาณร้อยละ 10 ของจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ เพื่อสำรองกรณีผู้ตอบแบบสอบถามบางฉบับไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้เจาะจงติดต่อหน่วยงาน 2 แห่ง แล้วสุ่มเก็บข้อมูลภายในหน่วยงานด้วยแบบสอบถามแบบออนไลน์โดยอ้างอิงตามงานวิจัยของ Skitka และ Saris (2006) ว่าการเก็บแบบสอบถามออนไลน์กับแบบกระดาษมีผลต่อคุณภาพของแบบสอบถามไม่แตกต่างกัน กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มประชากรที่สนใจคณะตำแหน่งทั้งข้าราชการ พนักงานข้าราชการ และลูกจ้าง อย่างละเท่า ๆ กัน รวมทั้งสิ้นจำนวนทั้งสิ้น 350 คน

อย่างไรก็ดี เนื่องจากการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นารขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและหน่วยงานราชการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีจึงทำให้ได้แบบสอบถามทั้งหมด 450 ฉบับ หลังจากนั้น นำมาคัดเลือก โดยตัดข้อมูลที่ผู้ตอบจงใจตอบแบบสอบถามทุกข้อเหมือนกันออก จึงเหลือ 429 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย มาตรการควบคุมในงาน มาตรการรูปแบบการเผชิญปัญหา มาตรการความพึงพอใจในงาน และมาตรการรอบความคิดยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. *มาตรการควบคุมในงาน* ใช้มาตรหนึ่งองค์ประกอบด้านการควบคุมในที่ทำงาน (control at work; CAW) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรคุณภาพชีวิตการทำงานของ Easton และ Van Laar (2013) ฉบับภาษาไทย โดย กิตติณัฐและคณะ (2558) มีข้อกระทง 4 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .800 โดยผู้ร่วมวิจัยจะรายงานการควบคุมในงานด้วยการตอบมาตรารวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดย 1 ซึ่งหมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 ซึ่งหมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันสามารถที่จะตัดสินใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานของฉันได้”

2. *มาตรการรูปแบบการเผชิญปัญหา* ผู้วิจัยได้พัฒนามาตรวัดเป็นภาษาไทยตามแนวทางของ Tobin และคณะ (1989) และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างขั้นพัฒนาเครื่องมือ 160 คน เพื่อทดสอบความเที่ยง โดยจากมาตรเดิม 32 ข้อ ที่ได้ผ่านการพัฒนามาตรวัด โดยคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้น ๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมดน้อยกว่า .300 (Corrected Item-Total Correlation; CITC) และวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis; EFA) หลังจากนั้น นำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในรายองค์ประกอบ มีรายละเอียด ดังนี้ การมุ่งจัดการปัญหา 7 ข้อ ($\alpha = .795$) การมุ่งจัดการอารมณ์ 5 ข้อ ($\alpha = .766$) การเพิกเฉยปัญหา 7 ข้อ ($\alpha = .773$) การหนีปัญหา 8 ข้อ ($\alpha = .869$) รวมทั้งสิ้น 27 ข้อ ($\alpha = .824$) โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันมักจะคิดวิธีในการแก้ไข้ปัญหา” โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในภาคผนวก ข

3. *มาตรการความพึงพอใจในงาน* ใช้มาตรหนึ่งองค์ประกอบด้านความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของมาตรคุณภาพชีวิตการทำงานของ Easton และ Van Laar (2013) ฉบับภาษาไทย โดย กิตติณัฐและคณะ (2558) มีข้อกระทง 6 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .790 โดยผู้ร่วมวิจัยจะรายงานความพึงพอใจในงานด้วยการตอบมาตรารวมการประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดย 1 ซึ่งหมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 ซึ่งหมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันรู้สึกพึงพอใจต่องาน”

4. *มาตรการรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล* ผู้วิจัยได้พัฒนาตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่ได้ทำการพัฒนาเครื่องมือ และทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างขั้นพัฒนาเครื่องมือ 160 คน จาก 9 คำถาม นำมาโดยคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง

ข้อกระทงนั้น ๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมดเหลือ 7 ข้อแล้วนำมาตรวจสอบความตรงด้วยวิธีการ known-group จากตัวอย่างผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโตกลุ่มละ 15 คน โดยที่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นทำงานสายงานการวางแผนการตลาด การวางแผนยุทธศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด 15 คน เป็นผู้ที่ทำงานสายงานบัญชี กฎหมาย และงานด้านการจัดเอกสาร เป็นต้น มาทำการเปรียบเทียบคะแนนด้วยการทดสอบสถิติ t-test โดยกลุ่มของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตได้คะแนนเฉลี่ยข้อกระทงสูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) แสดงว่า มาตรการฯ นี้มีความตรง และนำเมื่อทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยันแล้วพบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนของมาตรได้ 41.69 % มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในเป็น .771 โดยผู้ร่วมวิจัยจะรายงานความพึงพอใจในงานด้วยการตอบมาตรรวมการประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ โดย 1 ซึ่งหมายถึงตรงกับฉันน้อยที่สุด และ 5 ซึ่งหมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด โดยมีตัวอย่างข้อกระทงคือ “ฉันเชื่อว่าความสามารถต่าง ๆ เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้” โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในภาคผนวก ค

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปเก็บข้อมูลกับหน่วยงานราชการ 2 แห่ง โดยให้ทำแบบสอบถามความคิดเห็นแบบออนไลน์ มีผู้ตอบกลับจำนวน 450 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงาน และความพึงพอใจในงาน โดยมีรูปแบบการเผชิญปัญหาเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ โดยวิเคราะห์สมการถดถอย สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-5 ด้วย SPSS for window version 23 วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านด้วยโปรแกรม PROCESS 2.15 (Hayes, 2016) สำหรับ SPSS for window version 23 โดยโมเดล 4 และวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่านที่ถูกกำกับ (Moderated mediation) ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 10– 13 ด้วยโปรแกรม PROCESS 2.15 (Hayes, 2016) สำหรับ SPSS for window version 23 โดยใช้ โมเดล 7

ผลการวิจัย

1. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .524, \beta = .625, p < .001$)
2. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .189, p < .001, \beta = .263$)
3. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการมุ่งจัดการอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = .148, p < .001, \beta = .167$)
4. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการเพิกเฉยปัญหาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = -.071, p = .072, \beta = -.088$)
5. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางลบต่อการหนีปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = -.116, p = .009, \beta = -.128$)
6. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านการมุ่งจัดการปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = 0.047, p < .001, 95\% \text{ CI} = [0.023, 0.082], \beta = .056$)
7. การควบคุมในงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านการมุ่งจัดการอารมณ์ ($b = 0.006, p = .272, 95\% \text{ CI} = [-0.004, 0.023], \beta = .007$)
8. การควบคุมในงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านการเพิกเฉยปัญหา ($b = 0.004, p = 0.120, 95\% \text{ CI} = [-0.001, 0.019], \beta = .005$)
9. การควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานผ่านการหนีปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = 0.012, p = .008, 95\% \text{ CI} = [0.002, 0.033]$)
10. กรอบความคิดแบบเติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลกำกับอิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการปัญหาให้ลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($b = -0.140, p < .001, 95\% \text{ CI} = [-0.203, -0.077], \beta = -.174$)
11. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการมุ่งจัดการอารมณ์ ($b = -0.065, p = .138, 95\% \text{ CI} = [-0.151, 0.021], \beta = -.066$)
12. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการเพิกเฉยปัญหา ($b = -0.025, p = .506, 95\% \text{ CI} = [-0.100, 0.049], \beta = .023$)

13. กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลไม่มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในงานและการหนีปัญหา ($b = -0.034$, $p = .418$, 95% CI = [-0.117, 0.049], $\beta = -.034$)





ภาคผนวก ก

ตัวอย่างมาตรวัดการควบคุมในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อคำถาม และวงกลมตัวเลขทางขวามือที่ตรงกับท่านที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ความหมายของเลขกำกับคำตอบ

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1 คือ ตรงกับฉันน้อยที่สุด | 2 คือ ตรงกับฉันน้อย |
| 3 คือ ปานกลาง | 4 คือ ตรงกับฉันมาก |
| 5 คือ ตรงกับฉันมากที่สุด | |

ข้อที่	ข้อความ
1	ฉันรู้สึกได้ว่า ฉันสามารถแสดงความคิดเห็น และสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ในงานของฉันได้
2	ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของฉัน
3	ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อทีมงานต่อผู้อื่น

ตัวอย่างมาตรวัดความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อคำถาม และวงกลมตัวเลขทางขวามือที่ตรงกับท่านที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ความหมายของเลขกำกับคำตอบ

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1 คือ ตรงกับฉันน้อยที่สุด | 2 คือ ตรงกับฉันน้อย |
| 3 คือ ปานกลาง | 4 คือ ตรงกับฉันมาก |
| 5 คือ ตรงกับฉันมากที่สุด | |

ข้อที่	ข้อความ
1	ฉันมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการทำงาน
2	ฉันมีโอกาสใช้ความสามารถของฉันในงานที่ทำ
3	เมื่อฉันทำงานได้ดีฉันจะได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา

ตัวอย่างมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา

คำชี้แจง ข้อความแต่ละข้อความต่อไปนี้ เป็นพฤติกรรมที่คนทั่วไปทำเมื่อพบกับปัญหาต่างๆ ในที่ทำงาน โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อความ แล้วประเมินว่าข้อความนั้น ตรงกับพฤติกรรมที่ท่านมักทำเมื่อพบกับปัญหาในที่ทำงานปัจจุบันของท่านเองมากน้อยเพียงใด

ความหมายของเลขกำกับคำตอบ

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1 คือ ตรงกับฉันน้อยที่สุด | 2 คือ ตรงกับฉันน้อย |
| 3 คือ ปานกลาง | 4 คือ ตรงกับฉันมาก |
| 5 คือ ตรงกับฉันมากที่สุด | |

ข้อที่	ข้อความ
1	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในที่ทำงาน...ฉันมักจะคิดวิธีในการแก้ไขปัญหา
2	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในที่ทำงาน...ฉันพยายามมองหาสิ่งดี ๆ หรือเรื่องดี ๆ ในสถานการณ์ต่าง ๆ
3	เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในที่ทำงานที่ทำให้ฉันเครียด ฉันมักสบถ เพื่อให้ความรู้สึกไม่ได้ออกไป

ตัวอย่างมาตรวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อคำถาม และวงกลมตัวเลขทางขวามือที่ตรงกับท่านที่สุดเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ความหมายของเลขกำกับคำตอบ

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| 1 คือ ตรงกับฉันน้อยที่สุด | 2 คือ ตรงกับฉันน้อย |
| 3 คือ ปานกลาง | 4 คือ ตรงกับฉันมาก |
| 5 คือ ตรงกับฉันมากที่สุด | |

ข้อที่	ข้อความ
1	ฉันเชื่อว่า ความสามารถต่างๆ เป็นคุณสมบัติส่วนบุคคลที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
2	ฉันมักหลีกเลี่ยงความท้าทาย เพราะหากฉันประสบความสำเร็จแล้ว ภาพลักษณ์ฉันจะเสีย
3	ฉันคิดว่าศักยภาพมีอยู่ในตัวตนของฉัน ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามใดๆ ในการพัฒนาตนเอง

ภาคผนวก ข

ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา

กลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างเครื่องมือ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรหน่วยงานราชการ 160 คน เพื่อพัฒนามาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา ซึ่งมาจาก 32 ข้อของรูปแบบการเผชิญปัญหา ใช้ข้อคำถามละ 5 คนตอบ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) จำนวนทั้งสิ้น 160 คน โดยผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เก็บแบบสอบถามด้วยวิธีบอกต่อ และเชิญชวนเพื่อนร่วมงานต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มประชากรที่สนใจด้วย

ขั้นตอนพัฒนาเครื่องมือ

มาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1.1. ผู้วิจัยเรียบเรียงและพัฒนาตามแนวทางของ Tobin และคณะ (1989) โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมุ่งจัดการปัญหา การมุ่งจัดการอารมณ์ การเพิกเฉยปัญหา และการหนีปัญหา โดยมีลักษณะเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง ตรงกับฉันทนน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันทนมากที่สุด รวมทั้งสิ้น 32 ข้อกระทง

1.2. นำข้อกระทงที่ได้มาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษาและเหมาะสมของข้อกระทงในการวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา

1.3. นำข้อกระทงที่ได้เก็บกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษา (try out) โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คนต่อข้อกระทง 1 ข้อ ตามวิธีของ Hair (2010) รวมทั้งสิ้น 160 คน

1.4. นำมาตรวัดที่เก็บได้มาคัดเลือกข้อกระทง โดยคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้น ๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมด (Corrected Item-Total Correlation; CITC) สูงสุดในแต่ละด้านเพื่อที่จะได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพ ซึ่งตัดข้อ WT2 “ฉันหวังว่าจะรอดพ้นจากสถานการณ์ตรงหน้าไปได้” ที่มีค่า CITC น้อยกว่า .3 ออก ทำให้เหลือ 31 ข้อมีค่าความสอดคล้องภายในรายองค์ประกอบดังนี้ การมุ่งจัดการปัญหาเป็น 0.795 การมุ่งจัดการอารมณ์เป็น 0.766 การเพิกเฉยปัญหาเป็น 0.773 การหนีปัญหาเป็น 0.869 และมีความสอดคล้องภายในโดยรวมเป็น 0.824 มีรายละเอียดดังตาราง ข1 ผลการวิเคราะห์ค่า CITC ของรูปแบบการเผชิญปัญหา

ตารางที่ ข1

ผลการวิเคราะห์ค่า CITC ของรูปแบบการเผชิญปัญหา

องค์ประกอบ	ข้อกระทบ	ทิศทาง	CITC	ข้อกระทบที่ไม่เลือกใช้
การมุ่งจัดการปัญหา ($\alpha = 0.795$)	CR1	+	.708	
	CR2	+	.308	
	CR3	+	.574	
	CR4	+	.654	
	PB1	+	.691	
	PB2	+	.589	
	PB3	+	.613	
	PB4	+	.709	
การมุ่งจัดการอารมณ์ ($\alpha = 0.766$)	EE1	+	.404	
	EE2	+	.602	
	EE3	+	.658	
	EE4	+	.315	
	SC1	+	.438	
	SC2	+	.657	
	SC3	+	.599	
	SC4	+	.495	
การเพิกเฉยปัญหา ($\alpha = 0.773$)	PA1	+	.545	
	PA2	+	.424	
	PA3	+	.360	
	PA4	+	.447	
	WT1	+	.337	
	WT2	+	.162	x
	WT3	+	.393	
	WT4	+	.397	
การหนีปัญหา ($\alpha = 0.869$)	SCr1	+	.704	
	SCr2	+	.701	
	SCr3	+	.714	
	SCr4	+	.691	
	SW1	+	.567	
	SW2	+	.601	
	SW3	+	.541	
	SW4	+	.553	

1.5 จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis; EFA) พบว่าผลตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรแฝงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 นำข้อกระทงที่ได้ไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงและไม่ซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างขั้นพัฒนามาตรเต็ม จำนวน 160 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความตรงเชิงภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis; CFA) พบว่าทั้งหมด 4 ตัวแปรแฝง และ 31 ตัวแปรสังเกต เมื่อตัดตัวแปรสังเกต รูปแบบการเผชิญปัญหาการจัดการปัญหาการปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัวข้อที่ 2 (CR2) การสนับสนุนทางสังคมข้อที่ 1, 2, 4 (SC1 SC2 และ SC4) ซึ่งมีค่า Factor loading น้อยกว่า .300 ออกไป ทำให้เหลือตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 27 ตัว และทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรแฝงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่า Factor loading อยู่ระหว่าง .350 ถึง .807 ดังตารางที่ ข2 และพบว่าโมเดลการวัดนี้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ $\chi^2 (347, N = 160) = 856.369$, CFI = .926, TLI = .901, RMSEA = .047, SRMR = .069 ได้ผล ดังตารางที่ ข2 ค่า Standardized factor loadings หลังจากการทำ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตารางที่ ข2

ค่า Standardized factor loadings หลังจากการทำ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตัวแปร	Factor loadings	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
รูปแบบการเผชิญปัญหา		
การมุ่งจัดการปัญหา		
การปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัวข้อที่ 1 (CR1)	.675	0.039
การปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัวข้อที่ 1 (CR2)	.142	0.047
การปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัวข้อที่ 3 (CR3)	.429	0.039
การปรับเปลี่ยนสถานการณ์รอบตัวข้อที่ 4 (CR4)	.404	0.039
การปรับเปลี่ยนวิธีคิดข้อที่ 1 (PB1)	.679	0.033
การปรับเปลี่ยนวิธีคิดข้อที่ 2 (PB2)	.623	0.032
การปรับเปลี่ยนวิธีคิดข้อที่ 3 (PB3)	.584	0.036
การปรับเปลี่ยนวิธีคิดข้อที่ 4 (PB4)	.510	0.039
การมุ่งจัดการอารมณ์		
การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมาข้อที่ 1 (EE1)	.409	0.046
การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมาข้อที่ 2 (EE2)	.465	0.045

ตัวแปร	Factor loadings	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมาข้อที่ 3 (EE3)	.465	0.045
การแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกออกมาข้อที่ 4 (EE4)	.591	0.046
การสนับสนุนทางสังคมข้อที่ 1 (SC1)	.076	0.053
การสนับสนุนทางสังคมข้อที่ 2 (SC2)	.187	0.051
การสนับสนุนทางสังคมข้อที่ 3 (SC3)	.350	0.047
การสนับสนุนทางสังคมข้อที่ 4 (SC4)	.006	0.063
การเพิกเฉยปัญหา		
การเลี่ยงปัญหาข้อที่ 1 (PA1)	.585	0.03
การเลี่ยงปัญหาข้อที่ 2 (PA2)	.418	0.036
การเลี่ยงปัญหาข้อที่ 3 (PA3)	.602	0.031
การเลี่ยงปัญหาข้อที่ 4 (PA4)	.651	0.028
ความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือข้อที่ 1 (WT1)	.420	0.039
ความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือข้อที่ 3 (WT3)	.629	0.03
ความปรารถนาให้สิ่งศักดิ์สิทธิ์ช่วยเหลือข้อที่ 4 (WT4)	.461	0.038
การตำหนิตนเองข้อที่ 1 (SCR1)	.505	0.034
การตำหนิตนเองข้อที่ 2 (SCR2)	.513	0.037
การตำหนิตนเองข้อที่ 3 (SCR3)	.558	0.034
การตำหนิตนเองข้อที่ 4 (SCR4)	.580	0.036
การหนีจากสังคมข้อที่ 1 (SW1)	.690	0.031
การหนีจากสังคมข้อที่ 2 (SW2)	.807	0.029
การหนีจากสังคมข้อที่ 3 (SW3)	.714	0.03
การหนีจากสังคมข้อที่ 4 (SW4)	.702	0.026

1.7 นำข้อกระทงที่ได้ มารวบรวมเป็นมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา 27 ข้อ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

ภาคผนวก ค

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือมาตรวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต เกี่ยวกับความสามารถของบุคคล

กลุ่มตัวอย่างขั้นสร้างเครื่องมือ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรหน่วยงานราชการ 160 คน (เป็นกลุ่มตัวอย่างเดียวกันกับมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา) เพื่อพัฒนามาตรวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ซึ่งมาจากการทดสอบมาตรครั้งแรก 15 คน (3 ข้อกระทง ใช้ข้อคำถามละ 5 คนตอบ) (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ทดสอบมาตรครั้งที่ 2 อีก 145 คน (แม้ว่าจริง ๆ แล้ว 9 ข้อกระทง ใช้ข้อคำถามละ 5 คนตอบ ซึ่งใช้เพียงแค่ 45 คน แต่เพื่อความสะดวกจึงใช้กลุ่มตัวอย่างเดียวกับมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา) แล้วตัดกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่ครบถ้วน 6 คน จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบมาตรวัดเพียง 139 คน แล้วนำมาทดสอบความตรงด้วยวิธีการ known-group อีก 30 คน โดยผู้วิจัยเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling) เก็บแบบสอบถามด้วยวิธีบอกต่อ และเชิญชวนเพื่อนร่วมงานต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มประชากรที่สนใจด้วย

ขั้นตอนพัฒนาเครื่องมือ

มาตรวัดกรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโตเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ผู้วิจัยเรียบเรียงและพัฒนาขึ้นจากตามแนวคิดของ Dweck และคณะ (1995) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำมาพัฒนาตามนิยามเชิงปฏิบัติการและปรับปรุงถ้อยคำให้เหมาะสมกับบริบทของคนไทย โดยเป็นมาตรรวมการประมาณค่า 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง ตรงกับฉันน้อยที่สุด (เป็นผู้มีกรอบความคิดแบบยึดติด) และ 5 หมายถึง ตรงกับฉันมากที่สุด (เป็นผู้มีกรอบความคิดแบบเติบโต) ภายใต้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์คือ อาจารย์ ดร.ทิพย์นภา หวนสุริยา ตรวจสอบถูกต้องในด้านเนื้อหาของข้อกระทง

2. นำข้อกระทงที่ได้เก็บกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงในการศึกษา (try out) มี 3 ข้อกระทง โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คนต่อข้อกระทง 1 ข้อ ตามวิธีของ Hair (2010) รวมทั้งสิ้น 15 คน

3. นำมาตรวัดที่ได้มาเลือกข้อกระทง โดยคัดเลือกข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงนั้น ๆ กับข้อกระทงที่เหลือทั้งหมด (CITC) สูงสุดในแต่ละด้าน เพื่อที่จะได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพพบว่ามีค่าความสอดคล้องภายใน .554 จึงดำเนินการออกแบบข้อกระทงใหม่เป็น 9 ข้อ ใช้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คนต่อข้อกระทง 1 ข้อ ตามวิธีของ Hair (2010) รวมทั้งสิ้น 45 คน

แต่เพื่อความสะดวกจึงใช้กลุ่มตัวอย่างเดียวกับมาตรวัดรูปแบบการเผชิญปัญหา แล้วตัดกลุ่มตัวอย่างที่ตอบไม่ครบถ้วน 6 คน จึงเหลือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบมาตรวัดเพียง 139 คน

4. นำข้อกระทงที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่น ๆ โดยทำการตัดข้อกระทงที่มี CITC ต่ำกว่า .3 ออก 2 ข้อคือ ข้อกระทง B1 ที่มีคำถามว่า “หากฉันต้องใช้ความพยายามในเรื่องใด แสดงว่าฉันไม่เก่งในเรื่องนั้น” และข้อกระทง E1 ที่มีคำถามว่า “ฉันมักไม่รู้สึกลึบตัน เมื่อคนอื่นประสบความสำเร็จ” ซึ่งในขั้นนี้เหลือ 7 ข้อ ดังตารางที่ ค1 ผลการทดสอบค่า (CITC) ทำให้มีค่าความเที่ยงของมาตรวัดด้วยการหาความสอดคล้องภายในจากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องภายในมีค่าเท่ากับ .771 แสดงว่า มาตรนี้มีค่าความเที่ยงสูง

ตารางที่ ค1

ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงและค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ

ข้อ ที่	ทิศทาง	การวิเคราะห์ข้อกระทง				t	p	ค่า CITC 9 ข้อ (N = 139)	ค่า CITC 7 ข้อ (N = 139)	ข้อที่ผ่าน การ วิเคราะห์ ทั้งหมด
		วิธี known group								
		กลุ่มยึดติด (n = 15)		กลุ่มเติบโต (n = 15)						
M	SD	M	SD							
1	+	1.933	0.799	4.800	0.414	-12.340***	.000	0.531***	0.576***	✓
2	+	2.533	1.060	3.533	0.743	-2.991***	.006	0.276***	-	
3	+	2.067	0.799	4.400	0.828	-7.854***	.000	0.519***	0.446***	✓
4	+	2.133	0.640	4.733	0.458	-12.798***	.000	0.546***	0.579***	✓
5	+	2.800	1.265	5.000	0.000	-6.736***	.000	0.275***	-	
6	+	2.067	0.961	4.933	0.258	-11.156***	.000	0.566***	0.533***	✓
7	+	2.267	0.704	4.667	0.617	-9.930***	.000	0.431***	0.474***	✓
8	+	1.933	0.799	4.467	0.743	-8.992***	.000	0.448***	0.464***	✓
9	+	2.267	1.335	4.533	0.834	-5.579***	.000	0.433***	0.401***	✓
α								0.76	0.771	

หมายเหตุ

9 ข้อคือ ค่า CITC วิเคราะห์ 9 ข้อกระทง

7 ข้อคือ ค่า CITC วิเคราะห์ 7 ข้อกระทง โดยได้ตัดข้อที่มีค่า CITC ต่ำกว่า .300 2 ข้อ
ค่า r วิฤต (df = 120, α = .05, หนึ่งหาง) = .150

* $p < .05$, หนึ่งหาง. ** $p < .01$, หนึ่งหาง. *** $p < .005$, หนึ่งหาง.

5. นำมาตรดังกล่าวไปเก็บข้อมูลเพื่อทดสอบความตรงด้วยวิธีการ known-group อีก 30 คน จากตัวอย่างผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติดและเติบโตกลุ่มละ 15 คน โดยที่ผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตเป็นทำงานสายงานการวางแผนการตลาด การวางแผนยุทธศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด 15 คน เป็นผู้ที่ทำงานสายงานบัญชี กฎหมาย และงานด้านการจัดเอกสาร เป็นต้น มาทำการเปรียบเทียบคะแนนด้วยการทดสอบสถิติ t -test โดยกลุ่มของผู้ที่มีกรอบความคิดแบบเติบโตได้คะแนนเฉลี่ยข้อกระทงสูงกว่ากลุ่มผู้ที่มีกรอบความคิดแบบยึดติด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) รายละเอียดดังตารางที่ ค1 แสดงว่า มาตรวัดฯ นี้มีความตรง

6. ทดสอบองค์ประกอบเชิงสำรวจพบว่า มี 2 องค์ประกอบซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนของมาตรได้ 41.690 % และนำข้อกระทงที่ได้ 7 ข้อ มารวบรวมเป็นมาตรวัดเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับตัวอย่างจริงต่อไป



ภาคผนวก ง
โมเดลที่ใช้ในงานวิจัยนี้

งานวิจัยนี้ได้ใช้โมเดล 4 ในการวิเคราะห์การส่งผ่าน โมเดล 7 ในการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน ที่ถูกกำกับ โดยรายละเอียดในแต่ละโมเดล ดังนี้

ชุดคำสั่ง โมเดล 4

process vars= CTRL SAT EP EE DP DE
EXP POS SEX/
y = SAT /
x = CTRL /
m = EP EE DP DE/
total=1/
boot=10000 /
model=4/
effsize = 1.

ชุดคำสั่ง โมเดล 7

process vars= MS CTRL SAT EP EE DP
DE EXP POS SEX/
y = SAT /
x = CTRL /
m = EP EE DP DE/
w = MS/
boot=10000 /
model=7/
plot = 1.

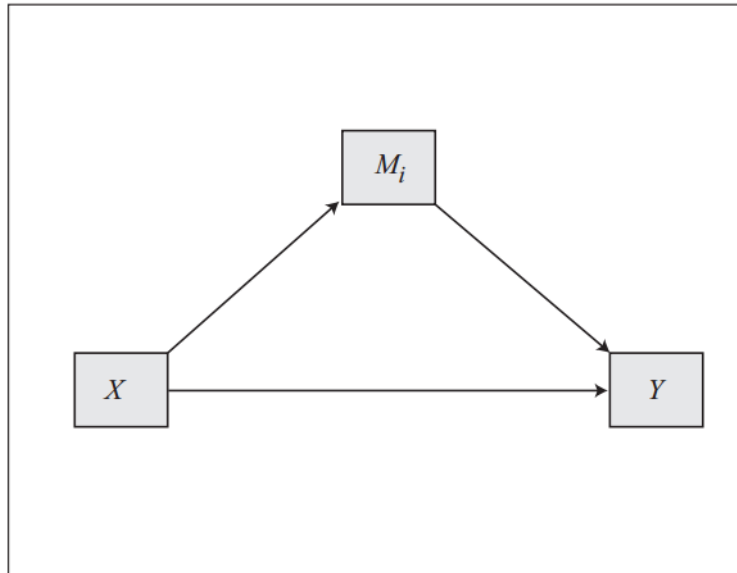
โดยที่

SAT	หมายถึง	ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction)
CTRL	หมายถึง	การควบคุมในงาน (control at work)
MS	หมายถึง	กรอบความคิดแบบยึดติด-เติบโต (fixed-growth mindset)
EP	หมายถึง	การมุ่งจัดการปัญหา (engagement problem focused)
EE	หมายถึง	การมุ่งจัดการอารมณ์ (engagement emotion focused)
DP	หมายถึง	การเพิกเฉยปัญหา (disengagement problem focused)
DE	หมายถึง	การหนีปัญหา (disengagement emotion focused)
EXP	หมายถึง	ประสบการณ์ทำงาน (Experience)
POS	หมายถึง	ตำแหน่งงาน (Position)
SEX	หมายถึง	เพศ (Sex)

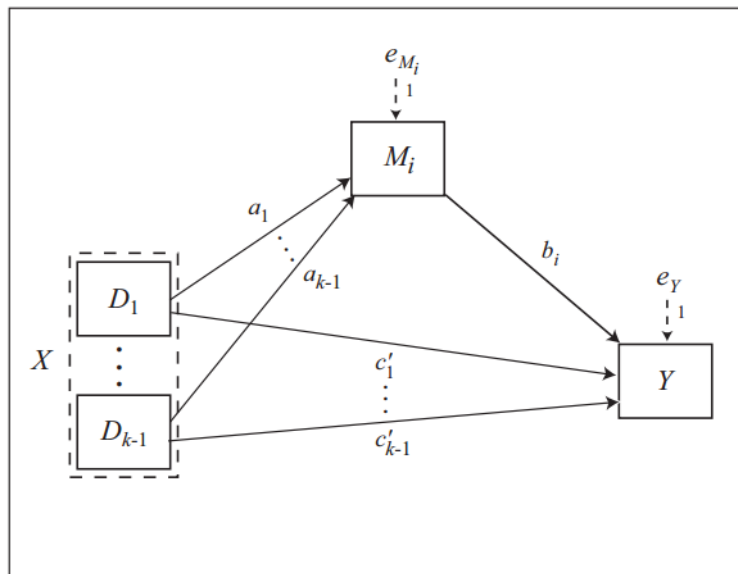
Model 4

Multicategorical X with k categories
(PROCESS v2.15 or later)

Conceptual Diagram



Statistical Diagram



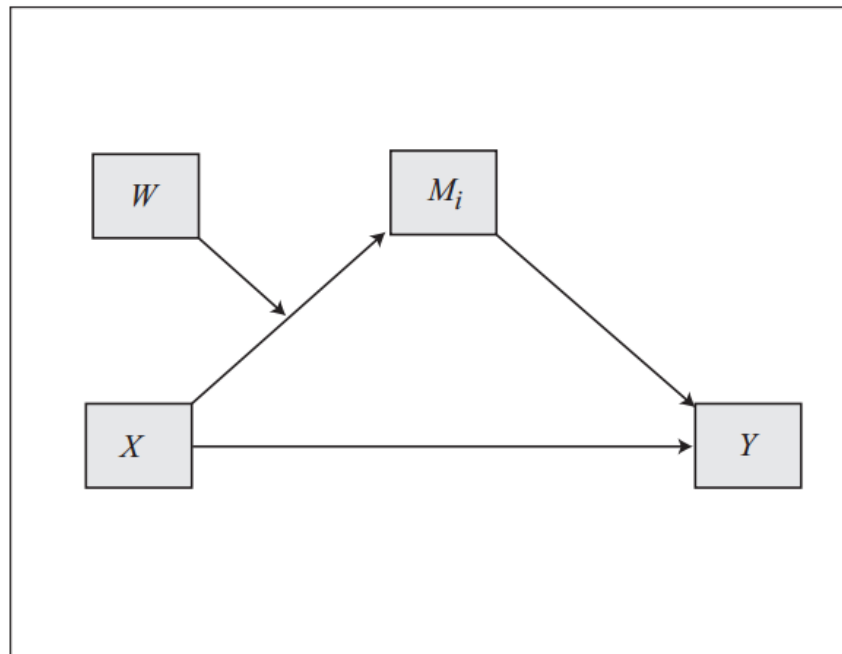
$$\text{Relative indirect effect of } X \text{ on } Y \text{ through } M_i = \begin{cases} a_1 b_i \\ \vdots \\ a_{k-1} b_i \end{cases}$$

$$\text{Relative direct effect of } X \text{ on } Y = \begin{cases} c'_1 \\ \vdots \\ c'_{k-1} \end{cases}$$

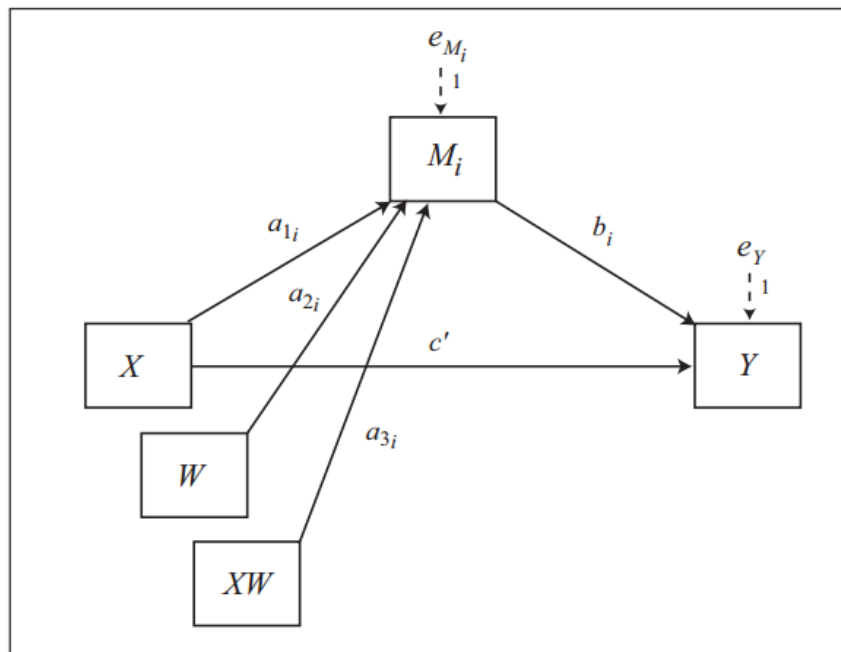
Note: Model 4 allows up to 10 mediators operating in parallel.

Model 7

Conceptual Diagram



Statistical Diagram



Conditional indirect effect of X on Y through $M_i = (a_{1i} + a_{3i}W)b_i$

Direct effect of X on $Y = c'$

Note: Model 7 allows up to 10 mediators operating in parallel.

รายการอ้างอิง

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Anderson, D. G. (2000). Coping strategies and burnout among veteran child protection workers. *Child Abuse & Neglect*, 24, 839-848.
- Aronson, J., Fried, C. B., & Good, C. (2002). Reducing the effects of stereotype threat on African American college students by shaping theories of intelligence. *Journal of Experimental Social Psychology*, 38, 113-125.
- Atkinson, M., & Violato, C. (1993). A factor analysis of the Ways of Coping Questionnaire based on data from saddening experiences. *Psychological Reports*, 72(3), 1159-1164.
- Band, E. B., & Weisz, J. R. (1988). How to feel better when it feels bad: Children's perspectives on coping with everyday stress. *Developmental Psychology*, 24(2), 247.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191.
- Bass, B. M., & Stogdill, R. M. (1990). *Bass & Stogdill's handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications*. New York: Simon and Schuster.
- Bauer, M. R., Harris, L. N., Wiley, J. F., Crespi, C. M., Krull, J. L., Weihs, K. L., & Stanton, A. L. (2016). Dispositional and situational avoidance and approach as predictors of physical symptom bother following breast cancer diagnosis. *Annals of Behavioral Medicine*, 50(3), 1-15.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Tice, D. M. (2007). The strength model of self-control. *Current Directions in Psychological Science*, 16(6), 351-355.
- Bekker, M. H. (1993). The development of an autonomy scale based on recent insights into gender identity. *European Journal of Personality*, 7(3), 177-194.

- Berthelsen, M., Pallesen, S., Magerøy, N., Tyssen, R., Bjorvatn, B., Moen, B. E., & Knardahl, S. (2015). Effects of Psychological and Social Factors in Shiftwork on Symptoms of Anxiety and Depression in Nurses: A 1-Year Follow-Up. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 57*(10), 1127-1137.
- Blackwell, L. S., Trzesniewski, K. H., & Dweck, C. S. (2007). Implicit theories of intelligence predict achievement across an adolescent transition: A longitudinal study and an intervention. *Child Development, 78*(1), 246-263.
- Bledow, R., Schmitt, A., Frese, M., & Kuhnel, J. (2011). The affective shift model of work engagement. *Journal of Applied Psychology, 96*(6), 1246-1257.
- Brandtstädter, J., & Renner, G. (1990). Tenacious goal pursuit and flexible goal adjustment: Explication and age-related analysis of assimilative and accommodative strategies of coping. *Psychology and Aging, 5*, 58-67.
- Burkley, M., Parker, J., Stermer, S. P., & Burkley, E. (2010). Trait beliefs that make women vulnerable to math disengagement. *Personality and Individual Differences, 48*(2), 234-238.
- Burnette, J. L., O'Boyle, E. H., VanEpps, E. M., Pollack, J. M., & Finkel, E. J. (2013). Mind-sets matter: A meta-analytic review of implicit theories and self-regulation. *Psychological Bulletin, 139*(3), 655.
- Caillier, J. G. (2011). The impact of teleworking on work motivation in a US federal government agency. *The American Review of Public Administration*.
doi:0275074011409394
- Cannon, W. B. (1915). *Bodily changes in pain, hunger, fear, and rage: An account of recent researches into the function of emotional excitement*. New York: D. Appleton and company.
- Carrion, I. V., Nedjat-Haiem, F., Macip-Billbe, M., & Black, R. (2016). "I Told Myself to Stay Positive" Perceptions of Coping Among Latinos With a Cancer Diagnosis Living in the United States. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*. doi:1049909115625955
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine, 4*, 92-100.

- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, *56*(2), 267-283.
- Catalyst Quick Take: Turnover and Retention. (2012). *Catalyst*.
- Chen, W. W., & Wong, Y. L. (2015). The relationship between goal orientation and academic achievement in Hong Kong: The role of context. *The Asia-Pacific Education Researcher*, *24*(1), 169-176.
- Chiu, C., Dweck, C. S., Tong, J. Y., & Fu, J. H. (1997). Implicit theories and conceptions of morality. *Journal of Personality and Social Psychology*, *73*, 923-940.
- Cimpian, A., Mu, Y., & Erickson, L. C. (2012). Who is good at this game? Linking an activity to a social category undermines children's achievement. *Psychological Science*, *23*, 533-541.
- Cobb, R. A., Dewall, C. N., Lambert, N. M., & Fincham, F. D. (2013). Implicit theories of relationships and close relationship violence: Does believing your relationship can grow relate to lower perpetration of violence?. *Personality and Social Psychology Bulletin*, *39*, 279-290.
- Conte, H. R., & Plutchik, R. (1995). *Ego defenses: Theory and measurement* (1st ed.). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Crano, W. D., Brewer, M. B., & Lac, A. (2015). *Principles and methods of social research* (3rd ed.). New York: Routledge.
- Cury, F., Da Fonseca, D., Zahn, I., & Elliot, A. (2008). Implicit theories and IQ test performance: A sequential mediational analysis. *Journal of Experimental Social Psychology*, *44*, 783-791.
- de Araújo, T. M., Karasek, R. (2008). Validity and reliability of the job content questionnaire in formal and informal jobs in Brazil. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, *6*, 52-59.
- de Boer, B. J., van Hooft, E. A., & Bakker, A. B. (2015). Self-control at work: its relationship with contextual performance. *Journal of Managerial Psychology*, *30*(4), 406-421.

- Diener, C. I., & Dweck, C. S. (1980). An analysis of learned helplessness: II. The processing of success. *Journal of Personality and Social Psychology*, 39(5), 940.
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Dunkel-Schetter, C., Feinstein, L. G., Taylor, S. E., & Falke, R. L. (1992). Patterns of coping with cancer. *Health Psychology*, 11(2), 79.
- Dunkerley, D. (2013). *The foreman*: Routledge.
- Dweck, C., Chui, C., & Hong, Y. (1995). Implicit theories and their role in judgments and reactions: A world from two perspectives. *Psychological Inquiry*, 6, 267-285.
- Dweck, C. S. (1999). *Self-theories: Their role in motivation, personality, and development*. Philadelphia: Psychology Press.
- Dweck, C. S. (2006). *Mindset: The new psychology of success*. New York: Random House.
- Dweck, C. S. (2010). Even geniuses work hard. *Educational Leadership*, 68(1), 16-20.
- Dweck, C. S., & Leggett, E. L. (1988). A social-cognitive approach to motivation and personality. *Psychological Review*, 95(2), 256-273.
- El-Alayli, A. (2006). Matching achievement contexts with implicit theories to maximize motivation after failure: A congruence model. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 32, 1350-1702.
- Erten, İ. H., & Burden, R. L. (2014). The relationship between academic self-concept, attributions, and L2 achievement. *System*, 42, 391-401.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International journal of management reviews*, 12(4), 384-412.
- Fisher, S. L., & Ford, J. K. (1998). Differential effects of learner effort and goal orientation on two learning outcomes. *Personnel Psychology*, 51(2), 397.
- Flanigan, A. E., Peteranetz, M. S., Shell, D. F., & Soh, L. K. (2015). *Exploring changes in computer science students' implicit theories of intelligence across the semester*. Paper presented at the the 11th annual International Conference on International Computing Education Research.

- Florian, V., Mikulincer, M., & Taubman, O. (1995). Does hardiness contribute to mental health during a stressful real-life situation? The roles of appraisal and coping. *Journal of Personality and Social Psychology, 68*(4), 687.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior, 21*, 219-234.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1988). *Manual for the Ways of Coping Questionnaire*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Fontaine, K. R., Manstead, A. S., & Wagner, H. (1993). Optimism, perceived control over stress, and coping. *European Journal of Personality, 7*(4), 267-281.
- Frayne, C. A., & Latham, G. P. (1987). Application of social learning theory to employee self-management of attendance. *Journal of Applied Psychology, 72*(3), 387.
- Fried, Y., & Ferris, G. R. (1987). The validity of the job characteristics model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology, 40*(2), 287-322.
- Gallie, D. (2011). Production regimes, employee job control and skill development. *LAKES Research Paper, 31*.
- Ganster, D. C. (1989). *'Measurement of worker control' Final Report to the National Institute for Occupational Safety and Health (88-79187)*.
- Gavin, J. H., & Mason, R. O. (2004). The Virtuous Organization: The Value of Happiness in the Workplace. *Organizational Dynamics, 33*(4), 379-392.
- Gervey, B. M., Chiu, C., Hong, Y., & Dweck, C. S. (1999). Differential use of person information in decisions about guilt versus innocence: The role of implicit theories. *Personality and Social Psychology Bulletin, 25*, 17-27.
- Hackman, J. R. a. O., G.R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance, 16*(2), 250-279.
- Hair, J. F., Black, w. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Hätinen, M., Kinnunen, U., Pekkonen, M., & Kalimo, R. (2007). Comparing two burnout interventions: Perceived job control mediates decreases in burnout. *International Journal of Stress Management, 14*(3), 227.

- Healy, C. M., & McKay, M. F. (2000). Nursing stress: The effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing, 31*(3), 681-688.
- Heckhausen, J., & Schulz, R. (1995). A life-span theory of control. *Psychological Review, 102*(2), 284.
- Herzberg, M., Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1959). *The motivation to work*. Washington: Business Economics.
- Heslin, P. A., VandeWalle, D., & Latham G. P. (2006). Keen to help? Managers' implicit person theories and their subsequent employee coaching. *Personnel Psychology, 59*(4), 871-902.
- Heslin, P. A., Latham, G. P., & VandeWalle, D. (2005). The effect of implicit person theory on performance appraisals. *Journal of Applied Psychology, 90*, 842-856.
- Hmel, B. A., & Pincus, A. L. (2002). The meaning of autonomy: On and beyond the interpersonal circumplex. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*(3), 277-310.
- Hollowell, P. G. (2013). *Lorry Driver IIs 154* (Vol. 5): Routledge.
- Hong, Y., Chiu, C., Dweck, C. S., & Sacks, R. (1997). Implicit theories and evaluative processes in person cognition. *Journal of Experimental Social Psychology, 33*, 296-323.
- Hong, Y. Y., Chiu, C. Y., Dweck, C. S., Lin, D. M. S., & Wan, W. (1999). Implicit theories, attributions, and coping: A meaning system approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 77*(3), 588-599.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper Brothers.
- Hulin, C. L., & Judge, T. A. (2003). *Job attitudes*. New York: John Wiley & Sons.
- Janssen, O., & Van Yperen, N. W. (2004). Employees' goal orientations, the quality of leader-member exchange, and the outcomes of job performance and job satisfaction. *Academy of Management Journal, 47*(3), 368-384.
- Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S., & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 401.

- Judge, T. A., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). Job attitudes. *Annual Review of Psychology, 63*, 341-367.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*(1), 80.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 530.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology, 83*(1), 17.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin, 127*(3), 376.
- Karafantis, D. M., & Levy, S. R. (2004). The role of children's lay theories about the malleability of human attributes in beliefs about and volunteering for disadvantaged groups. *Child Development, 75*, 236-250.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*(2), 285-308.
- Kasimati, M. (2011). Job satisfaction and turnover under the effect of person-organization fit in Albanian public organizations. *Journal for East European Management Studies, 16*(4), 315-337.
- Kozłowski, S. W., Gully, S. M., Brown, K. G., Salas, E., Smith, E. M., & Nason, E. R. (2001). Effects of training goals and goal orientation traits on multidimensional training outcomes and performance adaptability. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 85*(1), 1-31.
- Kumar, S., & Jagacinski, C. M. (2006). Imposters have goals too: The imposter phenomenon and its relationship to achievement goal theory. *Personality and Individual Differences, 40*(1), 147-157.

- Lackey, C. (2013). *Relationships Between Motivation, Self-Efficacy, Mindsets, Attributions, And Learning Strategies: An Exploratory Study*. Doctor 's Thesis, Faculty of Education, Illinois State University.
- Lance Frazier, M., Johnson, P. D., Gavin, M., Gooty, J., & Bradley Snow, D. (2009). Organizational Justice, Trustworthiness, and Trust: A Multifocal Examination. *Group & Organization Management, 35*(1), 39-76.
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J., & Shamian, J. (2001). The impact of workplace empowerment, organizational trust on staff nurses' work satisfaction and organizational commitment. *Health Care Management Review, 26*(3), 7-23.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1993). Coping theory and research: past, present, and future. *Psychosomatic Medicine, 55*(3), 234-247.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress. Appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior, 12*(2), 123-144.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: the mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management, 17*(3), 331-339.
- Lenal, C. R., & Feldman, D. C. (1990). Individual responses to job loss: Empirical findings from two field studies. *Human Relations, 43*(11), 1155-1181.
- Leveck, M. L., & Jones, C. B. (1996). The nursing practice environment, staff retention, and quality of care. *Research in Nursing & Health, 19*(4), 331-343.
- Levy, S. R., & Dweck, C. S. (1998). Trait-versus process-focused social judgment. *Social Cognition, 16*(1), 151-172.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior & Human Performance, 4*, 309-336.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological Science, 1*(4), 240-246.

- Maddi, S. R. (1980). *Personality as a Resource in Stress Resistance: The Hardy Type*. Paper presented at the Annual Convention of the American Psychological Association, Montreal.
- Martins, H., & Proenca, T. (2012). Minnesota Satisfaction Questionnaire–Psychometric properties and validation in a population of Portuguese hospital workers. <https://ideas.repec.org/p/por/fepwps/471.html#download>
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1999). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology, 7*(1), 63-74.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin, 108*(2), 171.
- Maurer, T. J., Mitchell, D. R. D., & Barbeite, F. G. (2002). Predictors of attitudes toward a 360-degree feedback system and involvement in post-feedback management development activity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 75*, 87-107.
- Mearns, J., & Cain, J. E. (2003). Relationships between teachers' occupational stress and their burnout and distress: Roles of coping and negative mood regulation expectancies. *Anxiety, Stress & Coping, 16*(1), 71-82.
- Miller, S. M. (1987). Monitoring and blunting: Validation of a questionnaire to assess styles of information seeking under threat. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*(2), 345-353.
- Mishel, M. H., & Sorenson, D. S. (1993). Revision of the Ways of Coping Checklist for a clinical population. *Journal of Nursing Research, 15*(1), 59-74.
- Molden, D. C., & Dweck, C. S. (2006). Finding "meaning" in psychology: A lay theories approach to self-regulation, social perception, and social development. *American Psychologist, 61*(3), 192.
- Moos, R. H., & Holahan, C. J. (2003). Dispositional and contextual perspectives on coping: Toward an integrative framework. *Journal of Clinical Psychology, 59*(12), 1387-1403.
- Motahari, S. S., & Esfahani, S. A. (2015). Investigating the Relationship between Job Stress and its Coping Strategies with Marital and Job Satisfaction among

- Female Employees of Islamic Azad University, Kazeroon Branch. *Cumhuriyet Science Journal*, 36(3), 3011-3020.
- Motowidlo, S. J. a. V. S., J.R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475-480.
- Mueller, C. M., & Dweck, C. S. (1988). Praise for intelligence can undermine children's motivation and performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(1), 33.
- Murphy, M. C., & Dweck, C. S. (2009). A culture of geniHow an organization's lay theory shapes people's cognition, affect, and behavior. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 36(3), 283–296.
- Nakata, J. A., & Saylor, C. (1994). Management style and staff nurse satisfaction in a changing environment. *Nursing Administration Quarterly*, 18(3), 51-57.
- Nicholls, J. G. (1975). Causal attributions and other achievement-related cognition's: Effects of task outcome, attainment value, and sex. *Journal of Personality and Social Psychology*, 31(3), 379.
- Niia, Y., Brook, A. T., & Crocker, J. (2010). Contingent self-worth and self-handicapping: Do incremental theorists protect self-esteem. *Self and Identity*, 9, 276-297.
- Nussbaum, A. D., & Dweck, C. S. (2008). Defensiveness versus remediation: Self-theories and modes of self-esteem maintenance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34, 599-612.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *Journal of Health and Social Behavior*, 19(1), 2-21.
- Phillips, J. M., & Gully, S. M. (1997). Role of goal orientation, ability, need for achievement, and locus of control in the self-efficacy and goal-setting process. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 792.
- Pierce, J. L., & Dunham, R. B. (1978). The measurement of perceived job characteristics: The job diagnostic survey versus the job characteristics inventory. *Academy of Management Journal*, 21(1), 123-128.

- Plaks, J. E., & Stecher, K. (2007). Unexpected improvement, decline, and stasis: A prediction confidence perspective on achievement success and failure. *Journal of Personality and Social Psychology, 93*, 667-684.
- Rabatin, J., Williams, E., Manwell, L. B., Schwartz, M. D., Brown, R. L., & Linzer, M. (2015). Predictors and Outcomes of Burnout in Primary Care Physicians. *Journal of Primary Care & Community Health, 7*(1), 1-3.
- Rangel, U., & Keller, J. (2011). Essentialism goes social: Belief in social determinism as a component of psychological essentialism. *Journal of Personality and Social Psychology, 100*(6), 1056-1078.
- Ridder De, D. T. D., Lensvelt-Mulders, G., Finkenauer, C., Stok, F.M. and Baumeister, R.F. (2016). Taking stock of self-control: a meta-analysis of how trait self-control relates to a wide range of behavior. *Personality and Social Psychology Review, 16*(1), 76-99.
- Rijk, A. E., Blanc, P. M. L., Schaufeli, W. B., & Jonge, J. (1988). Active coping and need for control as moderators of the job demand-control model: Effects on burnout. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 71*(1), 1-18.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2003). *Essentials of organizational behavior* (10th ed.). New York: Pearson Education.
- Robins, R. W., & Pals, J. L. (2002). Growth and fixed mindset in the academic domain: Implications for goal orientation, attributions, affect, and self-esteem change. *Self and Identity, 1*, 313-336.
- Saijo, Y., Chiba, S., Yoshioka, E., Kawanishi, Y., Nakagi, Y., Itoh, T., & Yoshida, T. (2014). Effects of work burden, job strain and support on depressive symptoms and burnout among Japanese physicians. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health, 27*(6), 980-992.
- Schwarzer, R., & Schwarzer, C. (1996). *A critical survey of coping instruments*. New York: Wiley.
- Sevincer, A. T., Kluge, L., & Oettingen, G. (2014). Implicit theories and motivational focus: Desired future versus present reality. *Motivation and Emotion, 38*(1), 36-46.

- Sharma, S., R. Durand, and O. Gur-arie. (1981). Identification and Analysis of Moderator Variables. *Journal of Marketing Research*, 18, 291-300.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J., & Minton, J. W. (1992). *Organizational justice: The search for fairness in the workplace*. Prince George's, MD: Lexington Books.
- Shively, R. L., & Ryan, C. S. (2013). Longitudinal changes in college math students' implicit theories of intelligence. *Social Psychology of Education*, 16(2), 241-256.
- Skitka, L. J., & Saris, E. (2006). The Internet as psychological laboratory. *Annual review of psychology*, 57(529-555).
- Smith, P. C., Kendall, L., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1986). Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39(11), 1005-1016.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2003). Reducing subjectivity in the assessment of the job environment: Development of the Factual Autonomy Scale (FAS). *Journal of Organizational Behavior*, 24(4), 417-432.
- Stevens, J. (1996). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Tobin, D. L., Holroyd, K. A., Reynolds, R. V., & Wigal, J. K. (1989). The hierarchical factor structure of the Coping Strategies Inventory. *Cognitive Therapy and Research*, 13(4), 343-361.
- Tollefson, N. (2000). Classroom applications of cognitive theories of motivation. *Educational Psychology Review*, 12(1), 63-83.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114.

- Van Laar, D., Edwards, J. A., & Easton, S. (2007). The Work-Related Quality of Life scale for healthcare workers. *Journal of Advanced Nursing, 60*(3), 325-333.
- Van Yperen, N. W., & Janssen, O. (2002). Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands. *Academy of Management Journal, 45*(6), 1161-1171.
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal, 46*(3), 339-348.
- VandeWalle, D., & Cummings, L. L. (1997). A test of the influence of goal orientation on the feedback-seeking process. *Journal of Applied Psychology, 82*(3), 390.
- VandeWalle, D., Brown, S. P., Cron, W. L., & Slocum Jr, J. W. (1999). The influence of goal orientation and self-regulation tactics on sales performance: A longitudinal field test. *Journal of Applied Psychology, 84*(2), 24
- Veiga, A. D., & Eloff, J. H. (2007). An information security governance framework. *Information Systems Management, 24*(4), 361-372.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., Mullarkey, S., & Parker, S. K. (1996). The demands—control model of job strain: A more specific test. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 69*(2), 153-166.
- Walton, R. E. (1974). Improving quality of work life. *Harvard Business Review, 52*, 12.
- Wang, C. J., & Biddle, S. J. (2001). Young people's motivational profiles in physical activity: A cluster analysis. *Journal of Sport and Exercise Psychology, 23*(1-22).
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Illinois studies in vocational rehabilitation, No. XXII.*
- Weiss, H. M. (2002). Introductory comments: Antecedents of emotional experiences at work. *Motivation and Emotion, 26*(1), 1-2.
- Weisz, J. R., McCabe, M. A., & Dennig, M. D. (1994). Primary and secondary control among children undergoing medical procedures: adjustment as a function of coping style. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 62*(2), 324.

- Werth, L., Markel, P., & Forster, J. (2006). The role of subjective theories for leadership evaluation. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 15*, 102-127.
- Whitman, D. S., Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta analysis of collective construct relations. *Personnel Psychology, 63*(1), 41-81.
- Yusoff, N., Low, W. Y., & Yip, C. H. (2010). Reliability and validity of the Brief COPE Scale (English version) among women with breast cancer undergoing treatment of adjuvant chemotherapy: a Malaysian study. *Med J Malaysia, 65*(1), 41-44.
- Zani, B., & Pietrantonio, L. (2001). Gender differences in burnout, empowerment and somatic symptoms among health professionals: Moderators and mediators. *Equal Opportunities International, 20*, 39-48.
- Zaumseil, M., & Schwarz, S. (2014). *Understandings of Coping: A Critical Review of Coping Theories for Disaster Contexts*. New York: Springer.



ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวภัทรพร กังวานพรชัย เกิดวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2531 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต ภาควิชาอิเล็กทรอนิกส์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ในปีการศึกษา 2553 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557

มีประสบการณ์ในการทำงานในด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดทำยุทธศาสตร์ การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการคุณภาพ และการประเมินองค์การ ปัจจุบัน เป็นที่ปรึกษาด้านการประเมินผลองค์กรสถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ผู้ตรวจเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) และเป็นที่ปรึกษาอิสระในหน่วยงานราชการ