



การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่
สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

THE STUDY OF INDIVIDUAL LEVEL, GROUP LEVEL, AND ORGANIZATION
LEVEL FACTORS AND RESILIENCE AT WORK PROCESS OF EMPLOYEES IN NON-
LIFE INSURANCE BUSINESS.

กัณฐก ขวัญยืน

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการ
ฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

กัณฐก ขวัญเย็น

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

THE STUDY OF INDIVIDUAL LEVEL, GROUP LEVEL, AND ORGANIZATION
LEVEL FACTORS AND RESILIENCE AT WORK PROCESS OF EMPLOYEES IN
NON-LIFE INSURANCE BUSINESS.

KANTAKA KWANYUEN

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF REQUIREMENTS
FOR DOCTOR OF PHILOSOPHY (APPLIED PSYCHOLOGY)
BEHAVIORAL SCIENCE RESEARCH INSTITUTE SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

2018

COPYRIGHT OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่
สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ของ

กัณฐุก ขวัญยืน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก	 ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยดา สมบัติวัฒนา)	(รองศาสตราจารย์ ดร.ศจีมาจ ณ วิเชียร)

..... ที่ปรึกษาร่วม	 กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ดุชนิ โยเหลา)	(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ)

..... ที่ปรึกษาร่วม
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล)



ชื่อเรื่อง	การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
ผู้วิจัย	กัณฐก ขวัญยืน
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปิยดา สมบัติวัฒนา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ โดยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในระยะนี้ ได้แก่ บุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 คน และบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 คน จากบริษัทประกันวินาศภัย 15 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้ขนาดขององค์การเป็นชั้น (strata) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ ฉบับแรกสำหรับบุคลากรระดับบริหารและฉบับที่ 2 สำหรับบุคลากรระดับพนักงาน มีค่าดัชนี IOC (Item-objective Congruence Index) ระหว่าง 0.60 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.748 – 0.969 ใช้การวิเคราะห์พหุระดับด้วยสมการถดถอยกรณี 3 ระดับในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยที่พบคือ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การที่เป็นปัจจัยระดับองค์การส่งผลกระทบต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยระดับกลุ่ม คือ ประสิทธิภาพพร้อม ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 สำหรับปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 .05 .01 และ .01 ตามลำดับ ส่วนการวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา เพื่อศึกษากระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสนทนากลุ่มกับผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 คน จากบริษัทประกันวินาศภัยที่มีคะแนนเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานสูงที่สุด ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการฝึกอบรม ระบบพี่เลี้ยง และแผนพัฒนารายบุคคล เป็นกระบวนการหลักที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างปัจจัยพหุระดับซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าไปสู่ผลผลิตคือ การเป็นบุคลากรที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ : ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ, การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ, ประกันวินาศภัย

Title	THE STUDY OF INDIVIDUAL LEVEL, GROUP LEVEL, AND ORGANIZATION LEVEL FACTORS AND RESILIENCE AT WORK PROCESS OF EMPLOYEES IN NON-LIFE INSURANCE BUSINESS.
Author	KANTAKA KWANYUEN
Degree	DOCTOR OF PHILOSOPHY
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Piyada Sombatwattana , Ph.D.

The objective of this research is to study the individual level, group level, and organizational level factors and the process of resilience at work among employees in the non-life insurance business. The research is divided into two phases. Phase one is quantitative research. The sample used in this research were fifteen personnel at the management level and seven hundred and fifty personnel at the staff level at fifteen non-life insurance companies. The stratified random sampling was performed using the size of the company as strata. The research tools were two questionnaires, the first for personnel at the management level and the second for personnel at the staff level with an IOC index (Item-objective Congruence Index) between 0.60 – 1.00 and reliability between 0.748 – 0.969. The statistics for data analysis included three levels of analysis with Hierarchical Linear Modeling in the research hypothesis testing. The findings were that the factor of organizational resilience in an organization affected resilience at work among employees in the non-life insurance business at a statistically significant level of .05. At the group level, collective efficacy affected resilience at work among employees with a statistical significance of .001. In terms of personal factors, perseverance, the person-organization fit, optimism, and increasing structural job resources affected resilience at work among employees with a statistical significance of .001, .05, .01, and .01, respectively. The second phase of the research was qualitative and used case studies to study the process of resilience at work among employees in the non-life insurance business by collecting data by group discussion with six participants with the highest average resilience at work of employees. The research found that the training process, the mentoring system, and individual development plans are the main process that links multiple factors, the inputs that contribute to the output, which includes personnel with a high level of resilience at work.

Keyword : Individual, group and organizational levels, Resilience, Non-life insurance

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการทำวิจัยบางส่วนจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสะดวกของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยดา สมบัติวัฒนา รองศาสตราจารย์ ดร.ดุสิต โยเหลา และรองศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำปรึกษา ติดตามการทำงาน และตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนสั่งสอนให้ข้อคิดอันเป็นประโยชน์ ให้กำลังใจและนำทางไปสู่การเติบโตในเส้นทางการใช้ชีวิตที่จะต้องก้าวเดินต่อไป

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ศจีมาจ ณ วิเชียร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ ประธานและกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำเพื่อทำให้ผลการวิจัยมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้งคณาจารย์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยด้วยความเมตตาตลอด

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป จิน่ง อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส อาจารย์ ดร.ชัญญา ลี้ศัตร์พ่าย และอาจารย์ ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย จนทำให้เครื่องมือมีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้บริหาร ผู้ประสานงาน และพนักงานของสมาคมประกันวินาศภัยไทยและบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานและเก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับการวิจัยครั้งนี้ด้วยความตั้งใจและอดทน

ขอขอบคุณเพื่อนหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ รุ่นที่ 1 ที่ร่วมกันก้าวผ่านช่วงเวลาที่จะคงอยู่ในความทรงจำตลอดไป ตลอดทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยให้กำลังใจและการสนับสนุนเป็นอย่างดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ คงไม่มีใครสำคัญไปกว่าคุณพ่อและคุณแม่ที่ให้กำเนิด อบรมเลี้ยงดู และหล่อหลอมให้ผู้วิจัยได้เติบโตขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นผลให้วันนี้ผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จได้โดยไม่ต้องมีชีวิตที่สมบูรณ์แบบ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

กัณฐก ขวัญเย็น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฑ
สารบัญภาพ	ถ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	8
ความสำคัญของการวิจัย	8
ความสำคัญในเชิงทฤษฎี.....	8
ความสำคัญในเชิงปฏิบัติ	8
ขอบเขตของการวิจัย	9
ขอบเขตการวิจัยเชิงปริมาณ.....	9
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	9
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ	9
ขอบเขตการวิจัยเชิงคุณภาพ	10
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
1. การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work).....	21

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	21
1.2 ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	25
1.3 องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	32
1.4 การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน.....	42
1.5 การสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	48
2. ปัจจัยพหุระดับของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	49
2.1 ปัจจัยระดับองค์การ.....	51
2.1.1 การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ (Organizational Resilience)	51
2.1.1.1 ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ	51
2.1.1.2 องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ	53
2.1.1.3 การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ	57
2.1.2 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)	59
2.1.2.1 ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	59
2.1.2.2 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	61
2.1.2.3 การวัดองค์การแห่งการเรียนรู้	69
2.1.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้	70
2.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม	71
2.2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor).....	71
2.2.1.1 ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างาน.....	71
2.2.1.2 องค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้างาน.....	73
2.2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน	78
2.2.2 ประสิทธิภาพร่วม (Collective Efficacy)	80
2.2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพร่วม	81



381194661

2.2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพพร้อม	81
2.2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพพร้อม	82
2.3 ปัจจัยระดับบุคคล	83
2.3.1 ความวิริยะอุตสาหะ (Grit)	83
2.3.1.1 ความหมายของความวิริยะอุตสาหะ	83
2.3.1.2 องค์ประกอบของความวิริยะอุตสาหะ	83
2.3.1.3 การวัดความวิริยะอุตสาหะ	83
2.3.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิริยะอุตสาหะ	84
2.3.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit)	85
2.3.2.1 ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	85
2.3.2.2 แบบจำลองความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	87
2.3.2.3 การให้นิยามเชิงปฏิบัติการของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับ องค์การ	88
2.3.2.4 การวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	91
2.3.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	93
2.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)	93
2.3.3.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี	93
2.3.3.2 องค์ประกอบของการมองโลกในแง่ดี	95
2.3.3.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี	97
2.3.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี	98
2.3.4 การจัดแจงในงาน (Job Crafting)	99
2.3.4.1 ความหมายของการจัดแจงในงาน	99
2.3.4.2 การวัดการจัดแจงในงาน	100



381194661

2.3.5 สติ (Mindfulness)	101
2.3.5.1 ความหมายของสติ	101
2.3.5.2 องค์ประกอบของสติ	101
2.3.5.3 การวัดสติ	103
2.3.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสติ	104
ทฤษฎีระบบ	104
ความหมายของทฤษฎีระบบ	104
ประเภทของระบบ	105
องค์ประกอบของระบบ	105
กรอบแนวคิดในการวิจัย	106
สมมติฐานในการวิจัย	109
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	110
การวิจัยระยะที่ 1	111
1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	111
1.1 ประชากร	111
1.2 กลุ่มตัวอย่าง	111
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	119
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ	143
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	144
การเชื่อมโยงข้อค้นพบจากการวิจัยระยะที่ 1 สู่การวิจัยระยะที่ 2	146
การวิจัยระยะที่ 2	147
1. ผู้เข้าร่วมวิจัย	148
2. เครื่องมือที่ใช้งานในการวิจัยเชิงคุณภาพ	148



381194661

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	149
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	149
5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	151
จริยธรรมในการวิจัย	151
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	152
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	152
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายคุณลักษณะของบุคลากรระดับบริหารและ บุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	155
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับ องค์การกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศ ภัย	157
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการ ฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	161
การเชื่อมโยงผลการวิจัยระยะที่ 1 สู่การวิจัยระยะที่ 2.....	186
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ	187
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับความเข้าใจต่อการฟื้นคืนสภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	189
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	191
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการฟื้นคืน สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	194
ปัจจัยระดับบุคคล	195
ปัจจัยระดับกลุ่ม	200
ปัจจัยระดับองค์การ	202
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	204



381194661

1. สรุปผลการวิจัย.....	206
2. อภิปรายผลการวิจัย	213
2.1 อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ	213
2.1.1 ปัจจัยระดับบุคคล	214
2.1.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม	216
2.1.3 ปัจจัยระดับองค์การ	217
2.2 อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ	217
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	218
3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ.....	218
3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	222
บรรณานุกรม	223
ภาคผนวก.....	244
ภาคผนวก ก ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย.....	245
ภาคผนวก ข ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	247
ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับบริหาร.....	248
ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับพนักงาน.....	251
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	258
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Item-objective Congruence Index: IOC)	260
ภาคผนวก จ ผลการตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น	275
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถาม	287
ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและระดับของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และตัวแปรที่เป็นปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับ องค์การ	307

ประวัติผู้เขียน.....	312
----------------------	-----



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 การบัญญัติชื่อตัวแปรภาษาไทยในงานวิจัยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับ “Resilience”.....	22
ตาราง 2 ตารางสรุปแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติสำหรับวัยผู้ใหญ่ที่ใช้ศึกษาในบริบทต่าง ๆ .	46
ตาราง 3 สรุปองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	68
ตาราง 4 ความถี่ของแนวคิด นิยามเชิงปฏิบัติการขององค์การและบริบทของเนื้อหาที่ถูกลำเสนอ ด้วยการวัดความสอดคล้องแบบจิตวิสัย (Subjective Fit) จากการทบทวนวรรณกรรม	92
ตาราง 5 ผู้ให้ข้อมูลและระดับการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรที่ศึกษา	112
ตาราง 6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างระดับองค์การจำแนกตามขนาดองค์การ	114
ตาราง 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1	115
ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับ พนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	156
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และพิสัยของข้อมูลคุณลักษณะ บุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย.....	157
ตาราง 10 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การกับการ ฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	160
ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (n = 750).....	162
ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่ปรับแล้ว (n = 750).....	163
ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model).....	164
ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของ พนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	166

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม	171
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริย อุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ประกันวินาศภัย	173
ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความ สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ประกันวินาศภัย	175
ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลก ในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	177
ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงใน งานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของ พนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	178
ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ	181
ตาราง 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย.....	188
ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	210
ตาราง 23 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศ ภัย	261
ตาราง 24 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ	262
ตาราง 25 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้.....	266
ตาราง 26 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดประสิทธิภาพร่วม	268



381194661

ตาราง 27 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน.....	268
ตาราง 28 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดความวิริยะอุตสาหะ.....	270
ตาราง 29 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	271
ตาราง 30 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดการมองโลกในแง่ดี	272
ตาราง 31 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดการจัดแจงในงาน	272
ตาราง 32 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ด้านเนื้อหาของแบบวัดสติ.....	273
ตาราง 33 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	276
ตาราง 34 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ	277
ตาราง 35 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ (องค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3).....	279
ตาราง 36 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ (องค์ประกอบที่ 4 ถึงองค์ประกอบที่ 7).....	280
ตาราง 37 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดประสิทธิภาพร่วม	281
ตาราง 38 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน	281
ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความ เชื่อมั่นแบบวัดความวิริยะอุตสาหะ	283

ตาราง 40 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ.....	283
ตาราง 41 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการมองโลกในแง่ดี	284
ตาราง 42 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการจัดแจงในงาน	285
ตาราง 43 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดสติ.....	286
ตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (n = 750)	288
ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดประสิทธิภาพร่วม (n = 750)	291
ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน (n = 750)	293
ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดความวิริยะอุตสาหะ (n = 750)	296
ตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดการมองโลกในแง่ดี (n = 750)	298
ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (n = 750).....	300
ตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดการจัดแจงในงาน (n = 750).....	302
ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดสติ (n = 750).....	305
ตาราง 52 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยระดับบุคคล	308
ตาราง 53 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยระดับกลุ่ม	308

ตาราง 54 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยระดับองค์การ.....	309
ตาราง 55 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของ พนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	310
ตาราง 56 อันดับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และพิสัยของการฟื้นคืนสู่ สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	311



381194661

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร	54
ภาพประกอบ 2 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวินัย 5 ประการของ Peter Senge	63
ภาพประกอบ 3 แบบจำลองระบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt (1996)	66
ภาพประกอบ 4 การบูรณาการกรอบแนวคิดหลายระดับเพื่อความเข้าใจในเรื่องความไว้วางใจใน ผู้นำ	79
ภาพประกอบ 5 แบบจำลองแสดงแนวคิดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร	87
ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	108
ภาพประกอบ 7 แผนภูมิแสดงแบบแผนอธิบาย: รูปแบบการเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย	110
ภาพประกอบ 8 แสดงการเชื่อมโยงข้อค้นพบจากการวิจัยระยะที่ 1 สู่การวิจัยระยะที่ 2	147
ภาพประกอบ 9 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	169
ภาพประกอบ 10 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	172
ภาพประกอบ 11 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของความไว้วางใจด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POE/Y_{slope})	174
ภาพประกอบ 12 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POF/Y_{slope})	176
ภาพประกอบ 13 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์ การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ประกันวินาศภัย (OPT/Y_{slope})	178

ภาพประกอบ 14 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (ISTR/Y _{slope}).....	180
ภาพประกอบ 15 โมเดลพระระดับปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย.....	182
ภาพประกอบ 16 โมเดลพระระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	183
ภาพประกอบ 17 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 2.....	213
ภาพประกอบ 18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน.....	289
ภาพประกอบ 19 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของแบบจำลองการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	290
ภาพประกอบ 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรประสิทธิภาพร่วม.....	292
ภาพประกอบ 21 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างาน.....	294
ภาพประกอบ 22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของแบบจำลองความไว้วางใจในหัวหน้างาน.....	295
ภาพประกอบ 23 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรความวิริยะอุตสาหะ	297
ภาพประกอบ 24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรการมองโลกในแง่ดี	299
ภาพประกอบ 25 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	301
ภาพประกอบ 26 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรการจัดแจงในงาน	303
ภาพประกอบ 27 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของแบบจำลองการจัดแจงในงาน.....	304
ภาพประกอบ 28 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรสติ.....	306

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีประเด็นสำคัญข้อหนึ่งที่เกิดความกังวลต่อผู้บริหารธุรกิจในทุกประเภทกิจการคือ สภาวะที่ธุรกิจมีความซับซ้อนมากขึ้น ทั้งในด้านความผันแปรของภูมิศาสตร์การเมือง การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ความผันผวนของตลาด และการแข่งขันในธุรกิจที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเหล่านี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นสภาวะปกติแบบใหม่ (The New Normal) ที่เป็นปัจจัยบังคับให้ทุกองค์กรต้องลุกขึ้นมาปรับตัว เพราะการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้อีกต่อไป โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้นมักจะยึดติดกับสภาวะที่มีความมั่นคง สมดุล ซึ่งเป็นแนวโน้มที่มักเกิดขึ้นเมื่อสิ่งมีชีวิตอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มและต้องการจะรักษาสภาวะต่าง ๆ ให้คงเดิม แม้ว่าบริบทภายนอกจะเปลี่ยนแปลงไป แต่โลกธุรกิจในปัจจุบันกลับกำลังดำเนินไปในทิศทางที่สวนทางกับความเชื่อนี้ ดังนั้นการมุ่งหน้าสู่การเปลี่ยนแปลงจึงอาจเป็นทางรอดเดียวของธุรกิจในสภาวะของความไม่แน่นอน เช่น การปรับวิธีคิด วิธีการเผชิญและจัดการกับปัญหา ความท้าทาย และการปรับกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับแนวโน้มทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจัยต่าง ๆ ในการแข่งขันรวมถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การปรับตัวเข้ากับบริบทนั้น ๆ อย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งที่ (สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย, 2561) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบหนึ่งที่ยังคงต่าง ๆ ในโลกธุรกิจกำลังเผชิญอยู่ในช่วงระยะเวลา 2 – 3 ปีที่ผ่านมาคือ การหยุดชะงักที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ (Disruption) ที่เป็นอีกปัจจัยสำคัญในการใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงในตลาด ในอุตสาหกรรม และในเทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม และอาจถึงขั้นล้มล้างสิ่งเดิมที่เคยมีมา ซึ่งในปัจจุบันนั้นการหยุดชะงักส่วนใหญ่ที่องค์กรต่าง ๆ ต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ Digital Disruption ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมที่จะช่วยให้ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีแบบ Real-time รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เทคโนโลยี Cloud, Big Data, Robotics, Machine Learning (AI) และอื่น ๆ เข้ามาช่วยในการทำธุรกิจ ทั้งนี้การหยุดชะงักนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป จึงเป็นทางเลือกใหม่ในการสร้างสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างจากผู้นำตลาด หรือบรรดาคู่แข่งในตลาดที่มีอยู่ ซึ่งหากประสบความสำเร็จจะส่งผลกระทบทำให้ผู้นำตลาดในทุก ๆ อุตสาหกรรมจะต้องพบกับความท้าทายใหม่ในการตัดสินใจครั้งใหญ่เกี่ยวกับอนาคตขององค์กรว่าจะมีแนวทางในการเดินหน้าธุรกิจอย่างไร



ต่อไปในการที่จะต้องแข่งขันกับองค์กรขนาดเล็ก แต่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการทำงาน และกำลังก่อตัวเพื่อจะเข้ายึดพื้นที่ส่วนแบ่งการตลาดของอุตสาหกรรมนั้น ๆ ทำให้องค์กรที่เป็นผู้นำตลาดอยู่จะต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการทำธุรกิจ หากยังดำรงอยู่ในตลาดด้วยรูปแบบเก่าโดยใช้วิธีการแบบเดิมในการทำตลาด และเมื่อถึงจุดหนึ่งถ้าหากองค์กรไม่แข็งแกร่งพอองค์กรนั้นอาจจะต้องล้มหายไปจากอุตสาหกรรม

หากกล่าวถึงธุรกิจประกันภัย (Insurance Business) จัดเป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมสำคัญของโลก ด้วยข้อดีที่ช่วยเพิ่มความมั่นคงให้กับผู้ซื้อประกันภัย ช่วยแบ่งเบาภาระ และเพิ่มความมั่นใจในการใช้ชีวิตและการดำเนินธุรกิจ ซึ่งระบบการประกันภัยเป็นเครื่องมือสำคัญที่ยอมรับกันทั่วโลก สังคมทุกสังคมต่างอาศัยคุณประโยชน์ของการประกันภัยเป็นเครื่องมือการสร้างหลักประกันความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินให้กับสมาชิกของสังคม โดยการประกันชีวิตช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงและความอุ่นใจต่อความสามารถในการหารายได้ของบุคคลและครอบครัว ส่วนคุณประโยชน์ของการประกันวินาศภัยก็เช่นกัน จะพบได้ว่าการประกอบธุรกิจการค้าการลงทุนและการดำเนินชีวิตประจำวันมีความเสี่ยงภัยจากวินาศภัยที่ไม่คาดคิดต่าง ๆ ทั้งที่เป็นภัยธรรมชาติและที่เกิดขึ้นจากการประมาท รวมถึงการกระทำโดยจงใจของมนุษย์ เช่น น้ำท่วม สึนามิ พายุ อัคคีภัย ไฟไหม้ ฟ้าผ่า การระเบิด อุบัติเหตุจากการใช้ยานในการขนส่งและการเดินทาง การโจรกรรมหรือการก่อความเสียหายให้กับชีวิตหรือทรัพย์สินของบุคคลภายนอกและจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายชดเชยค่าเสียหายจากการกระทำละเมิดนั้น เป็นต้น ซึ่งความเสียหายทางการเงินที่อาจจะเกิดขึ้นจากความเสียหายต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนบรรเทาได้ด้วยระบบการประกันวินาศภัย อีกทั้งสภาวะภูมิอากาศโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก (Climate change) ก่อให้เกิดภัยธรรมชาติหรือมหันตภัยใหญ่ ๆ ที่สร้างความเสียหายรุนแรงขึ้น ก่อให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจ โดยความเสี่ยงจะแตกต่างกันไปตามสภาพภูมิประเทศ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการประกันภัยเป็นเครื่องมือที่มีบทบาทอย่างมากในการบรรเทาความเสียหายและเยียวยาทางการเงินให้แก่ผู้ประสบภัยและลดภาระให้แก่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2553) ในการรับมือกับวินาศภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัยนั้น บริษัทประกันวินาศภัยจึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการกำหนดและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ รวมถึงการกำหนดแนวทางในการจัดทำแผนการดำเนินงานให้รองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา และครอบคลุมไปถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของธุรกิจประกันวินาศภัย และผลิตภัณฑ์การให้บริการที่สามารถให้ความคุ้มครองวินาศภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้เอาประกันภัยและสังคม ซึ่งการดำเนินธุรกิจ

ประกันภัยในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ นั้น มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นอย่างมาก เช่น จากในอดีตที่ใช้วิธีการนำเสนอกรมธรรม์ประกันภัยผ่านกระดาษโดยตัวแทนประกันภัยที่เดินทางไปเคาะประตูบ้าน ได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การซื้อ-ขายประกันผ่านช่องทางออนไลน์และเริ่มใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมากขึ้น เห็นได้จากการส่งกรมธรรม์ออนไลน์ (e-Policy) หลังจากที่ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยผ่านช่องทางธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตามยุคสมัย เทคโนโลยีที่ต้องการความเร็วเป็นหลัก ซึ่งเป็นรากฐานแนวโน้มธุรกิจประกันภัยในอนาคต นอกจากนี้ บริษัท ที่ปรึกษาด้านการบริหารชั้นนำของโลก McKinsey & Company (2018) ได้วิเคราะห์แนวโน้มของธุรกิจประกันภัยในปี ค.ศ. 2030 ไว้ว่า เทคโนโลยี AI จะถูกนำมาใช้มากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะขั้นตอนการนำข้อมูลมาวิเคราะห์รูปแบบการประกันภัยให้ง่ายขึ้น สนับสนุนการวิเคราะห์ตลาดและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมให้กับผู้เอาประกันภัย รวมถึงเทคโนโลยี Internet of Thing (IoT) ที่สามารถเก็บข้อมูลจากทุกอย่างที่ใช้ในชีวิตประจำวันที่มีอุปกรณ์เชื่อมต่อเพื่อนำมาวิเคราะห์การจดจำหน่วยกรมธรรม์ประกันภัยที่ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับชีวิตประจำวัน พร้อมกับนำเสนอขายให้กับผู้เอาประกันภัยได้อย่างทันทั่วถึง

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกต่าง ๆ นั้น ไม่ได้เพิ่งเกิดขึ้นกับธุรกิจประกันภัยตามที่ได้กล่าวมาแล้วเท่านั้น ธุรกิจประกันภัยได้รับผลกระทบโดยตรงตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงของระบบเศรษฐกิจโลกและเศรษฐกิจไทยในช่วงระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของระบบการเงินโลกที่มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น ส่งผลให้ตลาดเงินและตลาดทุนในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากความผันผวนจากระบบเศรษฐกิจโลกได้ง่ายและทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้เศรษฐกิจไทยมีอัตราการเติบโตที่ต่ำลงและเติบโตช้ากว่าในอดีตที่ผ่านมา และยังมีปัจจัยการเปลี่ยนแปลงอื่นที่ต้องคำนึงถึง อาทิ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรของไทย ทั้งการขาดแคลนแรงงานและการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุของประชากรไทยที่ส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายของประชากรและภาครัฐในการดูแลผู้สูงอายุ การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ส่งผลให้เกิดภัยธรรมชาติร้ายแรงในทุกภูมิภาคทั่วโลก ก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทุกระดับ รวมถึงแรงผลักดันจากการเข้าสู่การเปิดเสรีสาขาประกันภัยตามกรอบประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) การพัฒนาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้ช่วงระยะเวลาต่อไปข้างหน้า ธุรกิจประกันภัยไทยต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ทั้งจากคู่แข่งหน้าใหม่ ๆ จากภายในและภายนอกประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2559) นอกจากนี้ ในอดีตที่ผ่านมาวิกฤติทางเศรษฐกิจ (Economic Crisis) ซึ่ง

เป็นความเสี่ยงหลักที่ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการเงินจะได้รับผลกระทบในการดำเนินธุรกิจ เมื่อครั้งภาวะฟองสบู่แตกในภาคอสังหาริมทรัพย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา ทำให้การเกิดปัญหาสินเชื่อคุณภาพต่ำ (Subprime Lending) เริ่มแสดงผลกระทบต่อสถาบันการเงินของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยสถานการณ์เริ่มมีความชัดเจนในราวปี พ.ศ. 2550 ปัญหานี้เกิดจากการกู้ยืมเงินเพื่อเก็งกำไรในตลาดอสังหาริมทรัพย์ร่วมกับนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ของวงการการเงินปัญหาดังกล่าวได้ลุกลามและกลายเป็นวิกฤตทางการเงินของสหรัฐโดยเห็นได้จากการล่มสลายของสถาบันการเงินขนาดใหญ่ ในไตรมาสที่ 3 ของปี พ.ศ. 2551 เนื่องด้วยความสัมพันธ์เชื่อมต่อกันของระบบการเงิน และระบบเศรษฐกิจของสหรัฐกับนานาประเทศทั่วโลก ทำให้ปัญหาดังกล่าวได้ลุกลามเป็นปัญหาเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐและของโลกในที่สุด ประเทศต่าง ๆ ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากวิกฤตทางการเงินและวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในระดับที่แตกต่างกันไป (สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ, 2553) สำหรับเศรษฐกิจของประเทศไทยนั้น เริ่มได้รับผลกระทบจากปัญหาเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในสหรัฐอเมริกาและประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างชัดเจนและมีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ประกอบกับสถานการณ์ความวุ่นวายทางการเมืองในประเทศที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและมีความรุนแรงเป็นระยะ ได้ส่งผลกระทบและเป็นแรงกดดันให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศทรุดลงมากขึ้น จนมีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจติดลบในไตรมาสที่ 1 ของ ปี พ.ศ. 2552 (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2553) ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้องค์กรหลายแห่งในธุรกิจประกันวินาศภัยต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา มีบริษัทประกันวินาศภัยถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยไปแล้วจำนวนหนึ่ง เนื่องจากขาดสภาพคล่องทางการเงิน หรือขาดมาตรการในการควบคุมหรือบริหารจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานการกำกับดูแลที่ถูกกำหนดขึ้น และไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือฟื้นฟูองค์การให้กลับสู่สภาวะปกติได้ภายใต้กรอบระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยกำหนด และเมื่อองค์กรไม่สามารถดำเนินการฟื้นฟูหรือแก้ไขปัญหาให้ดำเนินกิจการต่อไปได้ จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงผลกระทบที่มีต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยการเปลี่ยนแปลงขององค์การอาจส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในอาชีพ (Schumacher, Schreurs, Van Emmerik, & De Witte, 2016) เกิดความเครียดในการทำงาน (Smollan, 2015) ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงและเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Blom, Richter, Hallsten, & Svedberg, 2018) มีความตั้งใจที่จะลาออกจากราชการ (Riolfi & Savicki, 2006) เป็นต้น แต่ภายใต้เหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์นั้น ยังคงมีองค์กรที่สามารถอยู่

รอดและสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ด้วยการจัดการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการพัฒนาผลผลิต กระบวนการหรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันและเพื่อความอยู่รอดขององค์กร (Ulrich & Brockbank, 2005)

การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร (Organizational Resilience) จึงเป็นความสามารถที่สำคัญขององค์กรในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและลดผลกระทบอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจุบันองค์การมาตรฐานสากลได้กำหนดมาตรฐาน ISO 22316:2017 ขึ้นโดยมุ่งเน้นกระบวนการบริหารจัดการเพื่อรองรับความเสี่ยงหรือภาวะวิกฤติที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระดับองค์กรนั้น อาจส่งผลกระทบต่อพนักงานในองค์กรผ่านบริบทของการทำงานด้วยเช่นกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่ การปรับลดขนาดองค์กร หรือการควบรวมกิจการ หากพนักงานมีทักษะ ความสามารถ หรือกระบวนการในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานเมื่อต้องเผชิญกับความเครียด สถานการณ์ที่ยากลำบาก หรือเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์จากการทำงานแล้วนั้น พนักงานจะสามารถใช้ประสบการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เหล่านั้นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองได้ต่อไป และอาจเป็นประโยชน์มากขึ้นต่อองค์กรในแง่ของการปรับตัวของพนักงานในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงที่ตามมาหรือความไม่แน่นอนที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต (Hind, Frost, & Rowley, 1996) โดยความสัมพันธ์ของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรและการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของพนักงานนั้นมีทั้งรูปแบบจากบนลงล่าง (Top-down) และจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) ซึ่งรูปแบบการปฏิสัมพันธ์จากบนลงล่างของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้นอาจเกิดขึ้นได้จากการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรช่วยเพิ่มระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของบุคคลให้สูงขึ้นผ่านกระบวนการขององค์กรและหัวหน้างาน (Youssef & Luthans, 2005) ในทางตรงกันข้ามนั้น Peterson, Park, Hall, and Seligman (2009) ได้กล่าวถึงกลไกในรูปแบบจากล่างขึ้นบนที่สะสมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของสมาชิกในองค์กรแต่ละคนที่จะนำไปสู่การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรโดยรวม ซึ่งในระยะหลังนั้นการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของกลุ่มหรือการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรมักจะเกิดขึ้นจากการมีรากฐานที่มั่นคงจากคุณลักษณะของสมาชิกในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมและทักษะของพนักงานนั้นจะแสดงออกได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ผ่านระบบนโยบายและหลักการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Lengnick-Hall, Beck, & Lengnick-Hall, 2011) ทั้งนี้ นักวิจัยหลายท่านได้ให้ข้อสังเกตว่าองค์กรเต็มไปด้วยพนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอาจส่งผลกระทบต่อบางประการที่มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ขององค์กร (Sutcliffe & Vogus, 2003) ซึ่งการ

ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานในประเทศไทยนั้น เมื่อประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า มีงานวิจัยจำนวนไม่มากที่ศึกษาเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (เบญจพร จุพัฒน์กุล, 2556; ชาญญา ลีศัตร์พ่าย กัณฐัก ขวัญยืน เมทินี ทะนงกิจ ลลิตา เดชเป้า อมร หวังพีระวงศ์ และ อัมพร ศรีประเสริฐสุข, 2560; นุชนาฏ ธรรมชั้น, 2556; หฤทัยทิพย์ ตัณฑเวศ สุชีรา ภัทรายุตวรรตน์ และ วิชัย มนัสศิริวิทยา, 2557) โดยส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษากการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้น นักวิจัยได้ทำการศึกษากับเยาวชน นักเรียน นักศึกษา (เพ็ญนภา กุลนภาดล, 2560; เพ็ญประภา ปริญญาพล, 2550; นีรชา นวรัตน์, 2558; ปวีณา เทียงพรม และ ฉันทนา กล่อมจิต, 2555; พัชรินทร์ นันทจันทร์ โสภิต แสงอ่อน และ จริยา วิริยะศุภ, 2556; วราพร เอราวรรณ, 2553; วราพร เอราวรรณ โชติกา ภาชีผล และ ณัฐฐภรณ์ หลาวทอง, 2555; วิวรรษา แซ่เจีย, 2561; สถาพร จันทรพิภพ และ อนงค์ วิเศษสุวรรณ, 2554; สุกัญญา เพิ่มพูล, 2554; สุภาสินี เพ็งสูง ชัยชนะ, 2561; สุภาวดี ดิสโร, 2551) นักกีฬา (ภพเพชร นิลงาม, 2547) ผู้ต้องขัง ผู้ดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้ประสบภัย (เทียนทอง ทาระบุตร และ เพ็ญนภา แดงด้อมยุทธ์, 2556; กิ่งกาญจน์ จงสุขไกล, 2560; ฉัตรฤดี ภาระญาติ, 2559; ตันติมา ดั่งโยธา และ คณะ, 2553; ธัญลักษณ์ แสนสุข และ จิราพร เกศพิชญวัฒนา, 2552; พรรณี เขาแก้ว และ บัวทอง สว่างโสภากุล, 2556; อัจฉริยา นคะจัด, 2554; อารยา ผลธัญญา, 2554) และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการทำงานนั้นจะเป็นการศึกษาที่อยู่กับองค์การที่อยู่ในวงการแพทย์โดยทำการศึกษากับแพทย์และพยาบาลเป็นส่วนใหญ่ (เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง, 2560; จันทรสุดา จันทรนพคุณ, 2557; รัตตินาถ เพชรมณี, 2559) ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างจากอุตสาหกรรมอื่นที่มีการแข่งขันในเชิงธุรกิจสูงเป็นอย่างมากในสภาวะการณ์ปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่ามีตัวแปรเชิงเหตุใดบ้างที่มีผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อให้สามารถค้นหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานได้มากขึ้น

นอกจากการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การที่เป็นปัจจัยอันเกิดการนโยบายและกลยุทธ์ในการบริหารองค์การแล้วนั้น ผู้วิจัยประมวลเอกสารแล้วพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของบุคคล และเมื่อพิจารณาตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องจากการทบทวนวรรณกรรมจึงสามารถจำแนกตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานออกเป็น 3 ระดับ คือ ตัวแปรระดับองค์การ ตัวแปรระดับกลุ่ม และตัวแปรระดับบุคคล เนื่องจากการจัดองค์การโดยทั่วไปและการแบ่งส่วนการบริหารงานภายในองค์การนั้น มีลักษณะการจัดตั้งเป็นลำดับชั้น (Hierarchy) หน่วยงาน หรือการบริหารงานในระดับสูงย่อมต้องมีความรับผิดชอบ

หรือมีอิทธิพลต่อหน่วยงานหรือการบริหารในลำดับรองลงมา อีกทั้งธรรมชาติของข้อมูลในองค์การมีลักษณะเป็นพหุระดับมีความสลับซับซ้อนและไม่หยุดนิ่ง (Dynamic) ดังนั้นตัวแปรต่าง ๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกันและต่างระดับกัน จึงมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ซึ่งกันและกันตลอดเวลา การศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการภายในองค์การอย่างชัดเจนและลึกซึ้ง จึงต้องทำความเข้าใจกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในระดับเดียวกันและปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างระดับ ซึ่งหากละเลยต่อโครงสร้างของระดับข้อมูลอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการสรุปผลระหว่างระดับ (Aggregation Bias) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554) ทั้งนี้จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยพบว่า ปัจจัยระดับองค์การที่อาจส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Abu-Tineh, 2011; Hasson, Tafvelin, & von Thiele Schwarz, 2013; Jafari & Kalanaki, 2012; Kanten, Kanten, & Gurlek, 2015; Youssef & Luthans, 2005) ส่วนปัจจัยระดับกลุ่มที่อาจส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพร่วม (Esnard & Roques, 2014; Kang & Ko, 2006; Klassen, 2010; J. E. Smith, 2015; Sparrowe & Liden, 1997) และปัจจัยระดับบุคคลที่อาจส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน คือ ความวิริยะอุตสาหะ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงาน และสติ (Berg, Dutton, & Wrzesniewski, 2008; Chavers, 2013; Deniz, Noyan, & Ertosun, 2015; Keye & Pidgeon, 2013; Kleiman, Adams, Kashdan, & Riskind, 2013; H. S. Lee, Brown, Mitchell, & Schiraldi, 2008; Meriac, Slifka, & LaBat, 2015; Nur Iplik, Can Kilic, & Yalcin, 2011; Shapiro & Carlson, 2009)

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมานั้น การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ “การวิเคราะห์พหุระดับ (Multi-Level Analysis)” ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรทำนายหลายระดับที่มีต่อตัวแปรตาม โดยตัวแปรทำนายและตัวแปรตามที่อยู่ระดับล่างต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และได้รับอิทธิพลร่วมกันจากตัวแปรที่อยู่ระดับบน โดยตัวแปรอิสระในระดับองค์การที่นำมาทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่ตัวแปรอิสระระดับกลุ่ม คือ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพร่วม ส่วนตัวแปรอิสระระดับบุคคล คือ ความวิริยะอุตสาหะ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงาน และสติ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะสามารถช่วยเพิ่มหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนแนวความคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน และเพิ่มองค์ความรู้ให้กับ

การศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานและการบริหารองค์การเพื่อให้เป็นพื้นฐานของการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพระระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
2. เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูง

ความสำคัญของการวิจัย

ความสำคัญในเชิงทฤษฎี

การวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญในเชิงทฤษฎีภายใต้บริบทการทำงานในองค์การโดยทั่วไป และโดยเฉพาะในธุรกิจประกันวินาศภัยของไทย ในด้านองค์ความรู้เกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของบุคคลและองค์การ รวมถึงการขยายขอบเขตการวิเคราะห์พระระดับด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยพระระดับ โดยการวิจัยครั้งนี้ได้นำเอาแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานซึ่งเป็นแนวคิดที่กำเนิดมาจากบริบทของสังคมต่างประเทศมาประยุกต์ใช้กับการใช้ชีวิตในการทำงานของบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยไทย เนื่องจากงานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดนี้ในบริบทของการทำงานในองค์การยังมีไม่มากและยังคงมีความไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานระหว่างบริบทของไทยและต่างประเทศ รวมถึงปัจจัยทางสังคมซึ่งเป็นอิทธิพลข้ามระดับทั้งในระดับกลุ่มงานและระดับองค์การที่มีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมีความสำคัญในเชิงทฤษฎีคือ ทำให้ได้มาซึ่งตัวแปรเชิงเหตุแต่ละระดับตามโครงสร้างของการบริหารจัดการองค์การและกระบวนการหรือแนวทางที่สร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานให้อยู่ในระดับสูง รวมถึงช่วยเพิ่มหลักฐานเชิงประจักษ์ที่สนับสนุนแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานมากขึ้น

ความสำคัญในเชิงปฏิบัติ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย รวมถึงกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ทำให้ได้ความรู้ใหม่และทันสมัยที่น่าสนใจยิ่งต่อการตอบคำถามว่าบริษัท

ประกันวินาศภัยจะมีแนวทางในการพัฒนาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานได้อย่างไร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารจัดการองค์การให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และก้าวไปสู่การเป็นองค์การที่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การได้อย่างทันทั่วทั้งที่ นอกจากนี้ ผลการศึกษาอาจช่วยให้องค์การสามารถกำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรให้ประสบความสำเร็จในอาชีพและใช้ชีวิตการทำงานร่วมกับองค์การและสังคมได้อย่างมีความสุข

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยก่อนปี พ.ศ. 2552 และยังคงดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยอยู่ ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้นจำนวน 61 บริษัท

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ คือ บุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 15 บริษัท แบ่งออกเป็นบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 6 แห่ง บริษัทขนาดกลาง จำนวน 7 แห่ง และบริษัทขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง โดยเป็นบุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 คน และบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 คน

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ในระดับสูงจำนวน 6 คน จากบริษัทประกันวินาศภัยที่มีค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงที่สุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยตัวแปรอิสระแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรระดับองค์การ

1.1.1 การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ (Organizational Resilience)

1.1.2 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

1.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม

1.2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor)

1.2.2 ประสิทธิภาพพร้อม (Collective Efficacy)

1.3 ตัวแปรระดับบุคคล

1.3.1 ความวิริยะอุตสาหะ (Grit)

1.3.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit)

1.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

1.3.4 การจัดแจงในงาน (Job Crafting)

1.3.5 สติ (Mindfulness)

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work)

ขอบเขตการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้รูปแบบการศึกษารายกรณี (Case study) โดยเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนด (Inclusion criteria) เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ในระดับสูง เก็บข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) กับผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ในระดับสูงจากบริษัทประกันวินาศภัยที่มีค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงที่สุด และยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **บุคลากรระดับบริหาร** หมายถึง ลูกจ้างของบริษัทประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป

2. **บุคลากรระดับพนักงาน** หมายถึง ลูกจ้างของบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้จ้างไว้เพื่อปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวและมีตำแหน่งต่ำกว่าผู้อำนวยการฝ่าย

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1. **การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work)** หมายถึง ความสามารถหรือทักษะของบุคคลที่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ ผูกพัน และพัฒนา เพื่อใช้ในการรับมือและจัดการกับความเครียด สถานการณ์ที่ยากลำบาก และเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์จากการทำงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน (Winwood, Colon, & McEwen, 2013) ได้แก่

1) การใช้ชีวิตตามสภาพจริง (Living authentically) หมายถึง การที่บุคคลรู้และยึดมั่นในค่านิยมของตนเอง สามารถปรับใช้จุดแข็งของตนเอง และมีการตระหนักรู้ในอารมณ์รวมถึงการควบคุมอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับที่ดี

2) การแสวงหางานที่ปรารถนา (Finding one's calling) หมายถึง การที่บุคคลเสาะหางานที่ตนมุ่งประสงค์ มีความรู้สึกว่างานนั้นตนเองมีส่วนร่วมหรือเป็นเจ้าของ และงานนั้นสอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อของตนเอง

3) การยึดมั่นในการไปสู่จุดหมาย (Maintaining perspective) หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการฟื้นตัวจากความล้มเหลว การคงไว้ซึ่งแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และการจัดการกับปัญหาอุปสรรค

4) การจัดการความเครียด (Managing stress) หมายถึง การที่บุคคลมีการทำงานและกิจวัตรประจำวันในชีวิตที่ช่วยในการบริหารจัดการความเครียดหรือแรงกดดันที่ต้องเผชิญอยู่ในแต่ละวัน การรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และการใช้เวลาสำหรับการผ่อนคลาย

5) การมีปฏิสัมพันธ์แบบร่วมมือกัน (Interacting cooperatively) หมายถึง การที่บุคคลมีรูปแบบการทำงานที่แสวงหาข้อมูลป้อนกลับ คำแนะนำ และการสนับสนุนจากผู้อื่น พร้อมกับการให้การสนับสนุนแก่ผู้อื่นด้วยเช่นกัน

6) การมีสุขภาพดี (Staying healthy) หมายถึง การที่บุคคลรักษาระดับความแข็งแรงสมบูรณ์ของร่างกายให้อยู่ในระดับที่ดีและการรับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ

7) การสร้างเครือข่าย (Building networks) หมายถึง การที่บุคคลมีรูปแบบในการพัฒนาและรักษาเครือข่ายที่จะสนับสนุนการทำงานของตนเอง ซึ่งอาจมีทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน

การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานซึ่งวัดจากการประเมินตนเองของบุคลากรระดับพนักงานทั้ง 7 ด้าน ผู้วิจัยได้แปลและเรียบเรียงจากแบบวัดของ Winwood et al. (2013) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะแบบวัดเจตคติแบบลิเคิร์ต 6 ระดับ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 6 คะแนน) บุคลากรระดับพนักงานที่มีคะแนนสูงกว่าแสดงว่ามีระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

2. การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ (Organizational Resilience) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและลดผลกระทบอันเกิดจาก

การเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจได้ว่าองค์กรจะสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่องและสามารถพลิกสถานการณ์เหล่านั้นให้เป็นโอกาส รวมไปถึงความสามารถขององค์กรในการเรียนรู้และปรับตัวในบริบทของการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 13 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1) ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง การมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็งในช่วงเวลาวิกฤตจะช่วยให้เกิดการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ดีในช่วงภาวะวิกฤต รวมไปถึงการประเมินผลเกี่ยวกับกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2) ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Staff Engagement) หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เข้าใจถึงความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันระหว่างงานที่ตนเองรับผิดชอบ การกลับสู่สภาวะปกติขององค์กร และความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะได้รับการมอบอำนาจในการทำงาน และใช้ทักษะของตนเองแก้ไขปัญหา

3) การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการกระตุ้นให้ตื่นตัวอยู่เสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ผลการดำเนินงาน และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยพนักงานจะได้รับรางวัลจากการแบ่งปันข่าวดีและข่าวร้ายเกี่ยวกับองค์กร รวมไปถึงการส่งสัญญาณเตือนตั้งแต่แรกเริ่ม และข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ได้ถูกรายงานต่อผู้นำขององค์กรอย่างรวดเร็ว

4) การดำเนินการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การที่พนักงานมีอำนาจที่เหมาะสมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองและอำนาจนั้นได้รับการมอบหมายอย่างชัดเจนเพื่อให้สามารถรับมือกับภาวะวิกฤตได้ พนักงานที่มีทักษะสูงจะมีส่วนร่วมหรือลงมือปฏิบัติในการตัดสินใจได้ โดยใช้ความรู้เฉพาะทางที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานซึ่งการมีส่วนร่วมของพนักงานนั้นจะช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน

5) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ (Innovation and Creativity) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและได้รับรางวัลสำหรับการใช้ความรู้ของพวกเขาในแนวทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เดิมหรือปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา

6) หุ่นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ (Effective Partnerships) หมายถึง การมีความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์และทรัพยากรที่องค์กรอาจจะต้องการเข้าถึงจากองค์กรอื่น ๆ ในระหว่างภาวะวิกฤต รวมไปถึงการวางแผนและการจัดการที่ช่วยสร้างความมั่นใจได้ในการเข้าถึงดังกล่าว

7) การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ (Leveraging Knowledge) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจะถูกจัดเก็บไว้ในหลายรูปแบบและหลายสถานที่ และพนักงานสามารถเข้าถึงความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญได้เมื่อจำเป็น มีการแบ่งปันบทบาทหน้าที่และพนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีบุคคลที่สามารถเข้ามารับตำแหน่งสำคัญที่ว่างลงได้เสมอ

8) การสลายการทำงานแบบแยกส่วน (Breaking Silos) หมายถึง การลดทอนกำแพงทางสังคม วัฒนธรรม และพฤติกรรมที่แบ่งแยกแต่ละส่วนออกจากกัน ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง แล้วกลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่ทำให้เกิดแนวทางการทำงานที่ไม่ร่วมมือกัน ไม่เชื่อมโยงถึงกัน และส่งผลร้ายแรงในการทำงาน

9) ทรัพยากรภายใน (Internal Resources) หมายถึง การบริหารจัดการและการระดมทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้มั่นใจได้ถึงความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานภายใต้สภาวะปกติ และรวมถึงความสามารถที่จะนำเสนอขีดความสามารถเพิ่มพิเศษที่ต้องการในระหว่างภาวะวิกฤต

10) ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย (Unity of Purpose) หมายถึง การตระหนักรู้ที่มีร่วมกันทั่วทั้งองค์กรต่อสิ่งที่องค์กรจะให้ความสำคัญในระหว่างภาวะวิกฤต ซึ่งมีการระบุเอาไว้อย่างชัดเจนในระดับองค์การ และรวมถึงความเข้าใจในข้อกำหนดความต้องการขั้นต่ำในการปฏิบัติงานขององค์กร

11) การวางตัวเชิงรุก (Proactive Posture) หมายถึง การที่องค์กรมีกลยุทธ์และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพร้อมในการตอบสนองต่อสัญญาณแรกเริ่มของการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรก่อนที่จะมีการเปลี่ยนแปลงจะยกระดับเป็นภาวะวิกฤต

12) การวางแผนกลยุทธ์ (Planning Strategies) หมายถึง การพัฒนาและการประเมินแผนการดำเนินงานและกลยุทธ์ขององค์กรในการจัดการช่องโหว่ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

13) แผนการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing Plans) หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจำลองเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ออกแบบมาเพื่อฝึกฝนในการรับมือต่อภาวะวิกฤต รวมถึงการเตรียมการและการตรวจสอบแผนการทดสอบ

การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร ใช้การประเมินองค์การโดยพนักงานระดับบริหารของแต่ละองค์การ ผู้วิจัยแปลและเรียบเรียงข้อคำถามจากแบบวัด Resilience Benchmarking Tool Survey Questionnaire ของ Lee, Vargo, & Seville (as cited in Jones, 2015) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 54 ข้อ มีลักษณะแบบวัดเจตคติแบบลิเคอร์ท 6 ระดับ (ไม่

เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 คะแนน ถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง 6 คะแนน) ผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่า แสดงว่าองค์การของผู้ตอบมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การสูงกว่าองค์การของผู้ตอบที่ได้ คะแนนจากแบบวัดต่ำ

3. องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์การที่ขยายขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การผ่านกระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการการเรียนรู้อย่างเป็นทีมและต่อเนื่อง รวมทั้งมีการสร้าง แสวงหา ถ่ายโอนความรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ ๆ โดยมีการกระจายอำนาจให้กับสมาชิกในองค์การ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยอาศัยแนวคิดของการจัดการความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่มีคุณค่าต่อองค์การ เพื่อให้เป็นองค์การที่มีคุณภาพ สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันภายใต้สภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ

1) การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Create continuous learning opportunities) หมายถึง การที่องค์การออกแบบการเรียนรู้ให้รวมอยู่ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้จากงานที่ปฏิบัติ เป็นการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และมีโอกาสในการเติบโตในหน้าที่การงาน

2) การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา (Promote inquiry and dialogue) หมายถึง การที่องค์การเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น สอบถาม และรับฟังมุมมองจากผู้อื่น เปิดโอกาสให้มีการซักถาม การอภิปรายร่วมกัน การให้ข้อมูลย้อนกลับ และนำข้อปฏิบัติไปทดลองใช้

3) การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม (Encourage collaboration and team learning) หมายถึง การที่องค์การออกแบบการทำงานให้ใช้วิธีการทำงานเป็นกลุ่ม เพื่อเปิดโอกาสให้มีการแสดงออกที่แตกต่างในด้านความคิด การเรียนรู้และการทำงานร่วมกันของกลุ่ม รวมไปถึงคุณค่าของการร่วมมือกันและรางวัลที่จะได้รับ

4) การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ (Create systems to capture and share learning) หมายถึง การที่องค์การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการจัดการด้วยวิธีการอื่นที่เป็นระบบมาใช้ในการจัดเก็บ และแบ่งปันการเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้น และบูรณาการเข้ากับการทำงาน การเข้าถึงการให้บริการและการบำรุงรักษาระบบ

5) การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Empower people toward a collective vision) หมายถึง การที่องค์การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการกำหนด รู้สึกเป็น

เจ้าของ และดำเนินการตามวิสัยทัศน์ขององค์การร่วมกัน มีการมอบความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แก่บุคคลเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้กับสิ่งที่ตนเองรับผิดชอบ

6) การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม (Connect the organization to its environment) หมายถึง การที่องค์การให้บุคลากรได้มีส่วนช่วยเหลือในการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การในภาพรวมผ่านกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ โดยแต่ละคนจะพิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีอยู่และใช้เป็นข้อมูลในการปรับรูปแบบการทำงาน

7) การจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้ (Provide strategic leadership for learning) หมายถึง การที่องค์การจัดให้มีผู้นำต้นแบบ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักและการสนับสนุนการเรียนรู้ โดยใช้ภาวะผู้นำในการสร้างกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

การวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ซึ่งวัดโดยบุคลากรระดับพนักงานเป็นผู้ตอบแบบวัดในการประเมินระดับบุคคลและกลุ่ม (องค์ประกอบที่ 1 ถึง องค์ประกอบที่ 3) และบุคลากรระดับบริหารเป็นผู้ตอบแบบวัดในการประเมินระดับองค์การ (องค์ประกอบที่ 4 ถึง องค์ประกอบที่ 7) ผู้วิจัยได้แปลและเรียบเรียงข้อคำถามจากแบบวัด Dimensions of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ของ Marsick and Watkins (2003) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 43 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่เคยเลย 1 คะแนน ถึง เป็นประจำ 6 คะแนน) องค์การที่มีคะแนนจากการวิเคราะห์สูงกว่าแสดงว่ามีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สูงกว่าองค์การที่มีคะแนนจากการวิเคราะห์ต่ำ

4. ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าคำพูด สัญญา และการกระทำของหัวหน้างานจะเชื่อถือได้ หัวหน้างานจะทำในสิ่งที่เป็นคุณมากกว่าโทษ จะไม่เอาเปรียบหรือแสวงหาประโยชน์จากพนักงาน มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการเป็นหัวหน้างานและมีความสามารถเยี่ยงผู้นำสูง ทำให้พนักงานยอมปฏิบัติตามด้วยความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานนั้นมีความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง ยึดถือในหลักคุณธรรม มีความคงเส้นคงวา เป็นคนใจกว้างและมีความซื่อสัตย์ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน (Lussier, 2010) ได้แก่

1) ความซื่อตรง (Integrity) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติตนอย่างตรงไปตรงมา มีความน่าเชื่อถือ พูดแต่ความจริงและมีความจริงใจ แต่การพูดความจริงนั้นอยู่บนพื้นฐานของความระมัดระวังว่าจะไม่กระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีกับพนักงาน รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับพนักงาน

2) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานมีความรู้ทางด้านเทคนิคและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสามารถและทักษะที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วง มีจิตสำนึกที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน มีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รู้จุดแข็งและข้อจำกัดของตนเอง ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและยินดีที่จะรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นเมื่อมีความจำเป็น ไม่โอ้อวด ถ่อมตน ไม่นำข้อดีของตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นและยอมรับในความผิดพลาดของตนเอง

3) ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะแสดงพฤติกรรมเดียวกันในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันซึ่งทำให้คาดการณ์ได้ ปฏิบัติตนเช่นเดียวกับสิ่งที่ได้สอนหรือแนะนำพนักงานไว้ ปฏิบัติตนต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยก แม้ว่าจะมีความชื่นชมหรือสนิทสนมกับพนักงานบางคนเป็นพิเศษ

4) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะปกป้องผลประโยชน์ของพนักงาน ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากพนักงาน ยินดีที่จะอยู่เคียงข้าง ให้ความช่วยเหลือและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกเสียหน้า รักษาความลับของพนักงาน ไม่พูดถึงข้อเสียของพนักงานให้ผู้อื่นฟังลับหลัง ปฏิบัติตนในฐานะผู้ร่วมงานไม่ใช่เป็นคู่แข่งของพนักงาน

5) ความใจกว้าง (Openness) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะยอมรับความคิดใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แบ่งปันความรู้และความรู้สึกของตนเองให้กับพนักงาน ให้การยอมรับ ส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในสิ่งที่พนักงานแสดงออกมา ไม่ดูถูกพนักงาน ตอบสนองต่อพนักงานด้วยการสะท้อนให้เห็นอย่างเป็นเหตุเป็นผล ยอมรับการไม่เห็นด้วยของพนักงาน ความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงานและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

การวัดความไว้วางใจในหัวหน้างานนั้นวัดโดยการประเมินการรับรู้ของตนเองของบุคลากรระดับพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยสร้างข้อคำถามขึ้นเอง มีข้อคำถามทั้งหมด 30 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่จริงเลย 1 คะแนน ถึง จริงที่สุด 6 คะแนน) บุคลากรระดับพนักงานที่มีคะแนนสูงกว่าแสดงว่ามีความไว้วางใจในหัวหน้างานสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

5. ประสิทธิภาพร่วม (Collective Efficacy) หมายถึง ความเชื่อร่วมกันเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มหรือทีมงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามขึ้นจากแนวคิดของ Bandura (1986) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่จริงเลย 1 คะแนน ถึง จริงที่สุด 6 คะแนน) บุคลากร

ระดับพนักงานที่มีคะแนนสูงกว่าแสดงว่ามีความเชื่อในประสิทธิภาพร่วมของกลุ่มสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

6. ความวิริยอุตสาหะ (Grit) หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรและความหลงใหลในเป้าหมายระยะยาว ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

1) ความสนใจที่เสมอด้านเสมอปลาย (Consistency of Interest) หมายถึง การที่บุคคลยังคงมุ่งความสนใจไปที่เป้าหมายจนกระทั่งประสบความสำเร็จ

2) ความเพียรพยายาม (Perseverance of Effort) หมายถึง การที่บุคคลยังคงมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบากหรือความท้าทาย

ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามโดยแปลและเรียบเรียงจาก Grit-O Scale ของ Duckworth, Peterson, Matthews, and Kelly (2007) มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่จริงเลย 1 คะแนน ถึง จริงที่สุด 6 คะแนน) บุคลากรระดับพนักงานที่มีคะแนนสูงกว่าแสดงว่ามีความวิริยอุตสาหะสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

7. ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit) หมายถึง ความเข้ากันได้ของพนักงานกับองค์การที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานหรือองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้ และ/หรือเมื่อพนักงานมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านบุคลิกภาพ ค่านิยม เป้าหมายและทัศนคติ คล้ายคลึงกับคุณลักษณะขององค์การในด้านวัฒนธรรม/บรรยากาศ ค่านิยม เป้าหมายและบรรทัดฐานขององค์การ การวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การซึ่งวัดจากการประเมินตนเองของพนักงาน ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามขึ้นจากแนวคิดของ Kristof (1996) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 4 ข้อ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่จริงเลย 1 คะแนน ถึง จริงที่สุด 6 คะแนน) บุคลากรระดับพนักงานที่มีคะแนนสูงกว่าแสดงว่ามีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การสูงกว่าบุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

8. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีมุมมองต่อชีวิตในด้านที่ดี หรือในทางบวก มีความหวังในชีวิตแม้จะเผชิญกับอุปสรรค

ผู้วิจัยใช้แบบวัดการมองโลกในแง่ดีที่พัฒนาโดย อรพินท์ ชูชม ทัศนาก ทอภักดี และสุภาพร ธนะชานันท์ (2554) และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่จริงเลย 1 คะแนน ถึง จริงที่สุด 6 คะแนน) บุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีการมองโลกในแง่ดีสูง และบุคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีการมองโลกในแง่ดีต่ำ

9. การจัดแจงในงาน (Job Crafting) หมายถึง พฤติกรรมเชิงรุกของพนักงานในการมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การออกแบบงานและปรับเปลี่ยนทรัพยากรหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานของตนเองให้พัฒนาขึ้นจากสิ่งที่เป็นอยู่ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบ คือ

1) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง (Increasing structural job resources) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานและพยายามสร้างความหลากหลายของทรัพยากรในงานของตนเอง

2) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม (Increasing social job resources) หมายถึง การที่พนักงานแสวงหาข้อมูลหรือการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ องค์ความรู้ คำแนะนำ ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) แรงบันดาลใจ จากหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน

3) การเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย (Increasing challenging job demands) หมายถึง การที่พนักงานสร้างแรงจูงใจในการทำงานของตนเองให้อยู่ในระดับที่เพียงพอด้วยงานที่มีความท้าทายซึ่งสามารถกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความรู้ ทักษะ หรือบรรลุเป้าหมายที่แตกต่าง

4) การลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน (Decreasing hindering job demands) หมายถึง การที่พนักงานมีความพยายามที่จะลดความต้องการในงานของตน เมื่อรับรู้ว่าการต้องการของงานนั้นมีมากเกินไป ซึ่งการได้รับความต้องการเป็นเวลานานควบคู่ไปกับทรัพยากรในการทำงานของพนักงานที่จำกัดหรือไม่เพียงพออาจทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เช่น ความเหนื่อยหน่ายและผลกระทบในทางลบต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามโดยแปลและเรียบเรียงแบบวัด Dutch Job Crafting Scale: JCS ของ Tims, Bakker, and Derks (2012) ให้เป็นภาษาไทยมีข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่าง มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ (ไม่เคยเลย 1 คะแนน ถึง เป็นประจำ 6 คะแนน) โดยบุคคลากรระดับพนักงานที่มีคะแนนมากกว่าแสดงว่ามีการจัดแจงในงานสูงกว่าบุคคลากรระดับพนักงานที่ได้คะแนนต่ำ

10. สติ (Mindfulness) หมายถึง การที่บุคคลตระหนักรู้ถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกตนเอง ในบริบทของการยอมรับ ไม่ใช่การตัดสินจากทัศนคติต่อประสบการณ์เหล่านั้น ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

1) การตระหนักรู้ (Awareness) หมายถึง การรับรู้ประสบการณ์ปัจจุบันที่ปรากฏทางประสาทสัมผัสหรือทางใจซึ่งได้แก่ ความรู้สึก ความนึกคิด เป็นการรับรู้ประสบการณ์อย่างที่เป็น

2) การยอมรับ (Acceptance) หมายถึง ไม่ว่าจะมีความรู้สึกอะไรเข้ามา เพียงรับรู้โดยไม่ปฏิเสธ ไม่ตัดสิน (Non-judgmental)

ผู้วิจัยใช้แบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale ฉบับภาษาไทย (PHLMS_TH) ของ ชัชวาลย์ ศิลปกิจ อรรวรรณ ศิลปกิจ และ ภัทราพร วิสาจันทร์ (2554) ที่แปลจากแบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale: PHLMS ของ Cardaciotto, Herbert, Forman, Moitra, and Farrow (2008) มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ (ไม่เคยเลย 1 คะแนน ถึง เป็นประจำ 6 คะแนน) โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีสติสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดต่ำกว่า



381194661

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work)
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน
 - 1.2 ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน
 - 1.3 องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน
 - 1.4 การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน
 - 1.5 การสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน
2. ปัจจัยพหุระดับของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน
 - 2.1 ปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่
 - 2.1.1 การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ (Organizational Resilience)
 - 2.1.2 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)
 - 2.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่
 - 2.2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor)
 - 2.2.2 ประสิทธิภาพร่วม (Collective Efficacy)
 - 2.3 ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่
 - 2.3.1 ความวิริยะอุตสาหะ (Grit)
 - 2.3.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit)
 - 2.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
 - 2.3.4 การจัดแจงในงาน (Job Crafting)
 - 2.3.5 สติ (Mindfulness)

3. ทฤษฎีระบบ (System Theory)

ทั้งนี้ ในแต่ละหัวข้อจะอธิบายถึงแนวคิดทฤษฎี และการให้นิยามความหมาย รวมถึงเครื่องมือวัดตัวแปร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work)

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

เนื่องจากคำว่า “Resilience” เริ่มมีการนำมาใช้ในประเทศไทยในช่วงสองถึงสามทศวรรษที่ผ่านมาและมีการศึกษาในปริมาณที่ยังไม่มากในบริบทของการศึกษาในองค์กร รวมถึงการนำไปศึกษาและประยุกต์ใช้นั้นอยู่ในบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การแปลหรือบัญญัติคำเป็นภาษาไทยยังไม่ได้ข้อสรุปที่ตรงกัน จึงมีการใช้คำภาษาไทยที่หลากหลายดังตัวอย่างในตาราง 1 ซึ่งการบัญญัติคำภาษาไทยที่ใช้ในงานวิจัยเกี่ยวกับ “Resilience” ในประเทศไทยนั้น พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้คำที่สื่อความถึง ความยืดหยุ่น ความหยุ่นตัว หรือความแข็งแกร่งของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือวิกฤตต่าง ๆ ในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับที่ราชบัณฑิตยสถาน (2547) และฝ่ายวิชาการแพ่งพิทยา (2529) ที่ได้บัญญัติศัพท์วิชาการ ในสาขาวิชาแพทยศาสตร์ว่า “Resilience” คือ ความยืดหยุ่น ส่วน วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541) ได้บัญญัติคำว่า “Resilience” ในพจนานุกรมอังกฤษ-ไทยว่า ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม ความอดทน ความยืดหยุ่น และความสามารถในการฟื้นคืนสู่ปกติ นอกจากนี้ นักวิจัยอีกส่วนหนึ่งได้บัญญัติคำที่ใช้แทนความหมายของ “Resilience” ในมุมมองด้านการปรับตัวในเชิงบวกหรือการสร้างสรรค์ให้เกิดกระบวนการหรือผลสำเร็จจากการที่บุคคลมี “Resilience” ด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่เฉพาะในบริบทของการทำงานในองค์กรธุรกิจ จึงเลือกใช้คำว่า “การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน” เป็นคำภาษาไทยที่ใช้สื่อความหมายแทนคำว่า “Resilience at Work” ซึ่งสอดคล้องกับที่ได้บัญญัติไว้ในพจนานุกรมอังกฤษ-ไทย

ความสนใจในเรื่องการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ เริ่มต้นขึ้นเมื่อประมาณ 30 ปีที่ผ่านมา โดยมีนักจิตวิทยาได้ศึกษาการปรับตัวของเด็กจากครอบครัวที่พ่อแม่ป่วยเป็นโรคจิตเภท แล้วพบว่า มีเด็กได้รับผลกระทบทางจิตใจเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น ส่วนอีกร้อยละ 90 สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ อีกทั้งเด็กบางคนยังมีผลการเรียนดีเด่น จนเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดความสนใจของนักวิจัยว่าอะไรคือกระบวนการทางจิตใจที่ใช้ในการตอบสนองต่อเคราะห์กรรมของชีวิตที่ค่อนข้างจะหนักหนาเช่นนั้น ซึ่งต่อมาได้มีการศึกษาเด็กชาวเวียดนามที่ติดตามพ่อแม่ซึ่งเป็นผู้อพยพเข้าไปอยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าเด็กเหล่านี้มีผลการเรียนดีกว่าเด็กชาวอเมริกันแม้ว่าโดยพื้นฐานชีวิตจะเป็นเด็กที่ความยากจน มีความขัดสนและแร้นแค้นกว่าเด็กชาวอเมริกันเป็นอย่างมาก ในปี ค.ศ. 1986 นักวิจัยได้มีการใช้คำว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) ในการศึกษากลุ่มวัยรุ่น ผิดดาวน์และมีการส่งเสริมความสามารถทางสังคมโดยใช้โรงเรียนเป็นพื้นฐาน เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับใช้แก้ไขปัญหาสำหรับบุคคลในการเผชิญกับอุปสรรค ซึ่งเป็นการเน้นให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (นุชนาฏ ธรรมขัน, 2556)

ตาราง 1 การบัญญัติศัพท์เฉพาะภาษาไทยในวิจัยทางการศึกษาเกี่ยวกับ “Resilience”

ชื่อตัวแปรภาษาไทย	ผู้วิจัย	บริบทที่ทำการศึกษา
พลังแห่งแสงและสร้างสรรค	สุนพัช พรอมกรกิจ (2543)	นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
บุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ศิริเพิม เทววิศิลป์ (2546)	นักศึกษามหาวิทยาลัย
การปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ	ภพเพชร นิลงาม (2547)	นักกีฬา
ความยืดหยุ่นและทนทาน	เพ็ญประภา ปริญาพล (2550)	นักศึกษามหาวิทยาลัย
ความสามารถในการฟื้นพลัง	สุภาวดี ติสโร (2551)	นักศึกษามหาวิทยาลัย
การฟื้นฟูสภาพ	ธัญลักษณ์ แสนสุข และ จิราพร เกศพิชญพัฒนา (2552)	ผู้สูงอายุที่ประสบภัยพิบัติดินامي
ความสามารถในการเรียนรู้และเผชิญวิกฤต	สมพร รุ่งเรืองกลกิจ และ อิงคภา โคตนาจรา (2552)	การพบทวบนบทความทางวิชาการ
ความหย่อนตัว	ตันติมา ดั่งโยธธา และคณะ (2553)	ผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเวช
ความมั่นคงทางจิตใจ	อัคริยา นคะจิต (2554)	ผู้ต้องขัง
ปัจจัยป้องกันด้านบุคคล	สุกัญญา เพิ่มพูล (2554)	นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น
การฟื้นคืนได้	อารยา ผลธัญญา (2554)	เด็กที่ประสบภัยดินامي ปี 2547
ภูมิด้านทางอารมณ์และจิตใจ	สุธาสินี เพ็งสงฆ์ ชัยชนะ (2561)	เด็กและเยาวชนหญิงในค่ายฝึกอบรม
ความหย่อนตัวทางอารมณ์	วราพร เอรารรรณ์ โชติกา ภาชีผล และ ญัฐภรณ์ หลาวทอง (2555)	นักศึกษามหาวิทยาลัย
	ปวีณา เทียงพรม และ จันทนา กล่อมจิต (2555)	เยาวชนในศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชน
	เพ็ญมา กลนมาดล (2560)	นักเรียนวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวเลี้ยงเดี่ยว

ตาราง 1 (ต่อ)

ชื่อตัวแปรภายใน	ผู้วิจัย	บริบทที่ทำการศึกษา
พลังสุขภาพจิต	เทียนทอง หาระบุตร และ เพ็ญภา แดงด้อมยุทธ์ (2556) นุชนาฏ ธรรมชื่น (2556) จันทร์สุดา จันทน์พคุณ (2557) ฉัตรฤดี ภาระญาติ (2559) เบญจพร จุพัฒน์กุล (2556) พัชรินทร์ นันทจันทร์ ไชยภิน และ จริยา วิทยะศุภร (2556) พรณิ เขาแก้ว และ บัวทอง สว่างใสภาค (2556) หฤทัยทิพย์ ตัณฑเวศ สุชีรา ภัทรายุววรรณ และ วิศัย มนต์ศิริวิทยา (2557)	ผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภทในชุมชน พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พยาบาลจบใหม่ ผู้สูงอายุ พนักงานบริษัทเอกชนที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป นักศึกษามหาวิทยาลัย การปรับตัวต่อทุกข์ภัยของชุมชน การพัฒนาแบบประเมินต้นแบบทางจิตวิทยา สำหรับวัยทำงาน เด็กวัยเรียน พยาบาลวิชาชีพ การทำงานของสัสดวงแพทย์ ชุมชนที่ประสบภัยพิบัติ
ความสามารถในการฟื้นคืนใจ	นिरชา นวรัตน์ (2558) รัตตินาถ เพชรมณี (2559) เจมจิรา เกียรติชนะบำรุง (2560) กิงกาญจน์ จงสุขไกล (2560)	
ความเข้มแข็งทางจิตใจ		
บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง		
ความหย่อนตัวทางอารมณ์		
ความสามารถในการรับมือและฟื้นฟู		

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีโครงสร้างในหลายมิติซึ่งอาจจะระบุได้ว่าเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคล หรือเป็นการปรับตัวอย่างต่อเนื่องของบุคคล หรือเป็นผลสำเร็จของการปรับตัวของบุคคลได้เช่นกัน ซึ่งการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป โดยพื้นฐานของแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมนั้นได้แบ่งการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นการศึกษาด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับการรับมือและเผชิญกับปัญหา ส่วนอีกกลุ่มหนึ่งนั้น เป็นการศึกษาด้านสรีรวิทยาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของบุคคล ซึ่งการศึกษาในช่วงต้นของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้น มุ่งเน้นไปที่ปัจจัยหรือคุณลักษณะที่ช่วยให้บุคคลสามารถประสบความสำเร็จในการเผชิญกับความทุกข์ยาก และเมื่อองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้ถูกพัฒนาขึ้น ก็แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยของแต่ละบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ แต่ก็ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้เข้าใจถึงแนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงมีการศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการพลวัตระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อมและตัวบุคคลกับผลสำเร็จที่เกิดขึ้น ดังนั้น หลักฐานเชิงประจักษ์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาตัวแบบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติและการพัฒนาเครื่องมือวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติผ่านแนวคิดเชิงปฏิบัติการ (Ahern, 2006, p. 175)

ด้วยเหตุนี้ จึงมีความเป็นไปได้ที่การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติจะมีความแตกต่างกันในแต่ละระยะของพัฒนาการในแต่ละบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรมในแต่ละระยะของพัฒนาการนั้นสามารถตีความได้ทั้งในเชิงบวก เช่น การดูแลสุขภาพหรือในเชิงลบ เช่น การทำลายสุขภาพ (Hunter & Chandler, 1999) ซึ่งการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้นสามารถวิเคราะห์ได้ในหลายมิติ เช่น ความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับเพื่อนร่วมงานและปัจจัยสื่อกลาง เช่น สมรรถนะ และความคาดหวังของบุคคล (Criss, Pettit, Bates, Dodge, & Lapp, 2002) โดยข้อสรุปในทางทฤษฎีนั้น ปรากฏการณ์การเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคคลและปัจจัยของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อตัวบุคคลหรือกลุ่ม ความสามารถในการที่จะตอบสนองความเครียดและความทุกข์ยาก รวมไปถึงการรับมือและการปรับตัวของบุคคล ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้นยังคงมีการถกเถียงในหมู่นักวิจัยและนักวิชาการว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้น เป็นคุณลักษณะของบุคคล (Luthans, Vogelgesang, & Lester, 2006; Warner & April, 2012) ผลสำเร็จของการปรับตัวของบุคคล (Zautra, Hall, & Murray,

2010) หรือกระบวนการในการปรับตัวของบุคคล (Masten & Reed, 2002; Windle, Bennett, & Noyes, 2011)

1.2 ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

คำว่า Resilience ตามความหมายของพจนานุกรมอังกฤษ Oxford English Dictionary หมายถึง การกระทำที่ทำให้กลับฟื้นคืนสภาพเดิมและความยืดหยุ่น ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม (รูปร่าง ตำแหน่ง) หลังจากที่มีการโค้งงอ หรือสถานการณ์ช็อก (Shock) ต่าง ๆ (Simpson, Weiner, & Oxford University Press, 1989) นอกจากนี้ใน The American Heritage Dictionary ได้ให้ความหมายของ Resilience ว่าเป็นความสามารถในการหายอย่างรวดเร็วจากการเจ็บป่วย ภาวะซึมเศร้า การเปลี่ยนแปลง ความเครียดหรือความเสียหาย หรือหมายถึง คุณสมบัติของวัสดุที่กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือตำแหน่งเดิมหลังจากที่มีการโค้งงอ ถูกยืดกด หรือหมายถึง ความยืดหยุ่น (The American Heritage, 2019)

สิ่งหนึ่งที่นักวิจัยและนักวิชาการที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ การขาดนิยามที่เป็นสากลของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ แม้กระทั่งการให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของนักวิจัยและนักวิชาการในแต่ละบทความซึ่งปรากฏอยู่ในหนังสือเล่มเดียวกันนั้น ยังพบว่ามีความคลุมเครือและมีความหลากหลายในการให้ความหมาย (Cooper, Flint-Taylor, & Pearn, 2013, p. 14) โดยที่นักวิจัยและนักวิชาการที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติแต่ละท่านนั้น ได้ให้ความหมายของคำว่า “การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ” แตกต่างกันไปตามขอบเขตในการศึกษาของตนเอง ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม นักวิจัยและนักวิชาการได้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติไว้ ดังนี้

Rutter (1987, pp. 316-317) ได้นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า คือ ปัจจัยปกป้องที่ช่วยป้องกันบุคคลจากความผิดปกติทางจิต โดยบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้น จะนับถือตนเอง เชื่อมมั่นในประสิทธิภาพของตนเอง มีทักษะในการแก้ไขปัญหา และมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและ Druss & Douglas (as cited in Wagnild & Young, 1993) ยังได้อธิบายถึงบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติเพิ่มเติมว่า เป็นบุคคลที่มีความกล้าหาญมากกว่าปกติ และมองโลกในแง่ดีในการเผชิญกับความตาย ความเจ็บป่วย และความพิการแต่กำเนิด โดยที่บุคคลนั้นจะเชื่อมั่นในความแข็งแกร่งของตนและเลือกมองในด้านบวกในเวลาที่ต้องเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ

ส่วน Masten, Best, and Garmezy (1990, p. 426) ได้ทำการศึกษาและให้นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่ครอบคลุมทั้งกระบวนการ ความสามารถ และผลสำเร็จในการปรับตัว

ของบุคคลว่า เป็นกระบวนการ ความสามารถ หรือเป็นผลของการประสบความสำเร็จในการปรับตัวของบุคคล แม้ว่าจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ท้าทายหรือคุกคามการดำเนินชีวิต รวมไปถึงการที่บุคคลสามารถคงความสามารถของตนเองไว้ได้ดังเดิมภายใต้สถานการณ์ที่คุกคามชีวิต และการกลับคืนสู่สภาวะปกติหลังจากผ่านเหตุการณ์เลวร้ายนั้น แต่ Benard (1991, p. 6) ได้ให้มุมมองที่จำกัดขอบเขตมากขึ้น โดยกำหนดมิติในการศึกษาเจาะจงไปที่ความสามารถและคุณลักษณะของบุคคล โดยให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นความสามารถของบุคคล ที่ทำให้บุคคลมีการปรับตัวอย่างเหมาะสมเมื่อประสบกับสถานการณ์เลวร้ายหรือสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด โดยที่การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติเป็นคุณลักษณะทางบวกของแต่ละบุคคลที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในการตอบสนองต่อความเครียดและความยากลำบาก คุณลักษณะดังกล่าวเป็นกลไกปกป้องที่ช่วยเพิ่มความสำเร็จในการปรับตัวแม้ว่าบุคคลจะประสบกับภาวะหรือสภาพการณ์ที่มีความเสี่ยงสูงในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพัฒนาการ

ต่อมา Jordan (1992) ได้นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นกระบวนการที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นทำให้บุคคลสามารถปรับตัวผ่านอุปสรรคและจัดการความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม แต่ Wagnild and Young (1993, pp. 165-167) นั้น ได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในมิติที่แตกต่างออกไป โดยให้นิยามว่า เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล คุณลักษณะของบุคคล หรือความสามารถของบุคคลที่ทำให้รับมือกับการเปลี่ยนแปลงหรือเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันได้ สอดคล้องกับ Joseph (1994, p. 25) ที่อธิบายความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นจุดแข็งที่เป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ประกอบด้วยเจตคติและพฤติกรรมการแก้ปัญหาซึ่งทำให้บุคคลสามารถจัดการกับความยากลำบากและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มองโลกในแง่บวก เห็นคุณค่าในตนเอง มีความมุ่งมั่นและมีทักษะทางสังคม

นอกจากนี้ Grotberg (1995) ยังได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่าเป็นศักยภาพของมนุษย์ในการเผชิญกับปัญหาและสามารถผ่านพ้นอุปสรรคจนทำให้เป็นบุคคลที่มีความเข้มแข็ง โดยเกิดจากการเรียนรู้ในการจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ที่ยากลำบากในชีวิต สอดคล้องกับ Wong (1997) ที่นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นศักยภาพและลักษณะนิสัยในการมุ่งประสบความสำเร็จของบุคคลในกลุ่มเสี่ยงที่จะเผชิญกับสถานการณ์ทางลบในชีวิต แต่บุคคลเหล่านั้นก็สามารถประสบความสำเร็จและพัฒนาตนเองได้ ซึ่งแตกต่างจาก Davidson (as

cited in Chaskalson, 2011) ที่ได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในมิติของกระบวนการว่า เป็นการรักษาร่างกายและจิตใจและสภาวะของบุคคลให้อยู่ในระดับสูงเมื่อต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก ซึ่งไม่ได้หมายความว่าบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติจะไม่เคยผ่านประสบการณ์การมีอารมณ์เชิงลบ เพียงแต่อารมณ์เชิงลบนั้นไม่ได้คงอยู่ เช่นเดียวกับ Luthar, Cicchetti, and Becker (2000, p. 543) ที่ได้ให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นกระบวนการพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องซึ่งทำให้เกิดการปรับตัวได้ดีภายใต้บริบทที่มีความยากลำบาก และ Masten and Reed (2002, p. 75) ที่อธิบายความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นกระบวนการหรือรูปแบบของการปรับตัวในเชิงบวกและการพัฒนาดตนเองให้ดีขึ้น เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภัยคุกคามที่มีผลกระทบต่อน้ำที่และการดำรงชีวิตของแต่ละบุคคล

จากนั้น Richardson (as cited in Skodol, 2010) ได้อธิบายว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ คือ ความแตกต่างของแต่ละบุคคลหรือประสบการณ์ชีวิตที่จะช่วยให้บุคคลมีความสามารถเชิงบวกที่จะรับมือกับความทุกข์ยากได้ ทำให้บุคคลมีความสามารถมากขึ้นในการจัดการกับความเครียดที่จะเกิดในอนาคตและคุ้มครองบุคคลจากพัฒนาการของความผิดปกติทางจิตใจเมื่อตกอยู่ภายใต้ภาวะเครียด ซึ่งเป็นมิติด้านความสามารถของบุคคลเช่นเดียวกับ Bonanno (2004, pp. 20-21) ที่ได้กล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติคือ ความสามารถของผู้ใหญ่ในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ที่จะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่รบกวนจิตใจเป็นอย่างสูงหรือจะต้องฟันฝ่าเหตุการณ์เหล่านั้นโดยลำพัง เช่น การเสียชีวิตของบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด หรือสถานการณ์ที่รุนแรง หรือสถานการณ์ที่มีอันตรายต่อชีวิต ให้ยังคงอยู่ในสภาวะคงที่ มีสุขภาพจิตและการทำงานของร่างกายที่ดี เช่นเดียวกับการมีความสามารถในการสร้างประสบการณ์และอารมณ์ทางบวก

นักวิชาการที่อธิบายถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติผ่านมิติความสามารถของบุคคลนั้น ยังมีอีกหลายท่าน เช่น Luthans et al. (2006, p. 28) ที่ได้ให้ความหมายการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการพัฒนาเพื่อให้เกิดการสะท้อนกลับ หรือฟื้นตัวกลับมาจากสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือสถานการณ์เลวร้าย โดยที่การเกิดความล้มเหลวหรือการเกิดผลทางบวกจากเหตุการณ์ที่ยากลำบากที่เผชิญทำให้บุคคลมีการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้มีการดำเนินชีวิตต่อไปและมีความรับผิดชอบมากขึ้น เช่นเดียวกับ Luthans, Youssef, and Avolio (2007, p. 18) ได้นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นความสามารถที่พัฒนาได้ของบุคคลที่จะปรับตัวหรือฟื้นกลับมาจากความทุกข์ยาก ความขัดแย้ง หรือความล้มเหลว และ Rutter (2007, p. 205) มีทรรศนะเกี่ยวกับความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นปรากฏการณ์ที่

บุคคลสามารถตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี แม้ว่าจะต้องผ่านประสบการณ์ความทุกข์หรือความเครียดที่คาดว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ร้ายแรง หรืออีกนัยหนึ่ง หมายถึง การที่บุคคลมีภูมิคุ้มกันต่อประสบการณ์ความเครียดจากสิ่งแวดล้อม หรือการเอาชนะความเครียดหรือความทุกข์ยาก

ส่วน Zautra et al. (2010, p. 4) ได้ให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในมุมมองที่แตกต่างออกไปโดยเน้นไปที่มิติของผลลัพธ์ว่า เป็นผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จของการปรับตัวที่มีต่อความทุกข์ยาก โดยที่ลักษณะของบุคคลและสถานการณ์อาจจะเป็นสิ่งที่ระบุได้ถึงกระบวนการที่ทำให้เกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ซึ่งบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติจะแสดงออกถึงความสามารถที่สูงขึ้นในการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วทั้งในด้านสรีรวิทยา ด้านสภาพจิตใจ และด้านความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อสถานการณ์ที่ตึงเครียด และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่ากันคือ จะมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยบุคคลสามารถจะก้าวต่อไปข้างหน้าด้วยความพร้อมที่จะเผชิญกับความทุกข์ยากที่จะเกิดขึ้น ต่างจาก Windle et al. (2011, p. 2) ที่ได้ให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นกระบวนการในการเผชิญหน้า การจัดการ และการปรับตัวต่อสาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดหรือความชอกช้ำทางจิตใจ ซึ่งสินทรัพย์หรือทรัพยากรที่อยู่ภายในตัวบุคคล การดำรงชีวิตของบุคคล และสิ่งแวดล้อม จะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการปรับตัวและการฟื้นคืนสภาพในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากับความทุกข์ยาก โดยที่การก้าวข้ามผ่านบทเรียนชีวิตในแต่ละครั้งจะให้ประสบการณ์ของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่แตกต่างกัน

สำหรับการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติภายใต้บริบทของการทำงานในองค์กรนั้น McEwen (2011, pp. 2-3) ได้อธิบายความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานว่าเป็นความสามารถในการอดทนหรือการเอาชนะความทุกข์ยากและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ รวมไปถึงผลของการปรับตัวที่ประสบความสำเร็จต่อการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอน โดยที่แต่ละเหตุการณ์นั้นจะทำให้บุคคลมีโอกาสดังกล่าวได้เรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ การคาดการณ์ การวางแผน และการจัดการที่ดีขึ้นในการเผชิญกับสถานการณ์ครั้งต่อไป ส่วน Caza and Milton (2012, p. 896) ได้ให้คำนิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานไว้ว่า เป็นแนวทางในการพัฒนาที่จะทำให้บุคคลมีความสามารถในการเผชิญกับความทุกข์ยากและการเจริญเติบโตอย่างมีอาชีพหลังจากผ่านประสบการณ์ที่ได้รับจากความทุกข์ยากเหล่านั้นในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะช่วยให้แต่ละบุคคลมีความสามารถที่จะรับมือและจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ ในอนาคต โดยที่การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานนั้นครอบคลุมถึงพฤติกรรม อารมณ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาของการปรับตัวในเชิงบวกและการเจริญเติบโตแบบมีอาชีพในบริบทของความทุกข์ยากในสถานที่ทำงาน

ในขณะที่ Warner and April (2012, pp. 53-54) ได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานไว้ว่า เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในชีวิตทั้งในด้านบวกและด้านลบที่เกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติยังสามารถอธิบายได้อีกว่า เป็นความสามารถของบุคคลที่ยังคงมุ่งเน้นงาน ผลผลิต และมุ่งมั่นในภารกิจขององค์กร ในช่วงเวลาที่องค์กรเผชิญกับความยากลำบาก ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีในพนักงานทุกระดับ โดยที่แต่ละบุคคลจะต้องมีแรงใจและไหวพริบที่จำเป็นในการรับมือกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงขนาดใหญ่ขององค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้นำ การปรับกลยุทธ์ขององค์กร การนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในองค์กร และการควบรวมหรือการลดขนาดขององค์กร

ส่วน Cooper et al. (2013, p. 15) ได้ให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานไว้ว่า เป็นความสามารถในการฟื้นตัวจากความล้มเหลวและพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับเป้าหมายหรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก รวมไปถึงความแข็งแกร่งอย่างยั่งยืนที่ถูกสร้างขึ้นจากการรับมือกับเหตุการณ์ที่ท้าทายหรือความเครียด ในทำนองเดียวกัน Coldicott and Cook (2014, p. 35) ได้อธิบายความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานว่า เป็นความสามารถในการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของบุคคลไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นก็ตาม โดยที่บุคคลนั้นจะมีความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและสามารถจัดการกับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้เป็นอย่างดี บางครั้งการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติอาจถูกนิยามในมิติของคุณลักษณะของบุคคลที่เชื่อมโยงถึงกันซึ่งประกอบด้วย อารมณ์ จิตใจ ร่างกาย และจิตวิญญาณ ซึ่งต่อมา M. Kim and Windsor (2015, p. 22) ได้กล่าวถึงความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลหรือองค์กรที่จะอยู่รอดและสามารถปรับตัวได้ในการเผชิญสภาวะทุกข์ยาก ซึ่งการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานนี้จะช่วยให้บุคคลสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงานในขณะที่ต้องเผชิญกับความเครียดในการทำงาน

นอกจากนี้ สมาคมนักจิตวิทยาอเมริกัน (American Psychological Association, n.d.) ได้รวบรวมและสรุปความหมายว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติคือ กระบวนการของการปรับตัวที่ดีในการเผชิญกับสถานการณ์ทางลบหรือภาวะยากลำบาก เรื่องราวสะท้อนจิตใจ โศกนาฏกรรม ภาวะคุกคามในชีวิต ซึ่งสถานการณ์ทางลบเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ปัญหาความสัมพันธ์ในครอบครัว ปัญหาสุขภาพที่รุนแรง หรือความเครียดในสถานที่ทำงานและความเครียดทางการเงิน โดยการที่แต่ละบุคคลสามารถฟื้นตัวกลับมาได้จากการผ่านประสบการณ์ที่ยากลำบาก การมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติไม่ได้หมายความว่าบุคคลที่ไม่ได้ประสบปัญหาหรือความทุกข์ เพราะความเจ็บปวดทางอารมณ์และความโศกเศร้า

สามารถพบได้บ่อยครั้ง เมื่อบุคคลได้รับความเดือดร้อน ความทุกข์ยาก หรือการบาดเจ็บที่สำคัญในชีวิต ดังนั้นหนทางไปสู่การมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีแนวโน้มที่จะเกี่ยวข้องกับความสุขทางอารมณ์เป็นอย่างมาก ทั้งนี้ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติไม่ได้เป็นลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ที่จะสามารถระบุได้ว่าบุคคลใดมีหรือไม่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม การคิดและการกระทำที่สามารถเรียนรู้และการพัฒนาได้ในทุกคน

สำหรับในประเทศไทยนั้น การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติยังมีการศึกษากันอยู่ในวงจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งยังขาดการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในบริบทของการทำงานในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งเป็นการศึกษาเกี่ยวกับกำลังแรงงานที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยงานวิจัยส่วนใหญ่ นั้น จะเป็นศึกษาในวงการแพทย์และพยาบาล การศึกษาเกี่ยวกับผู้ประสบภัยพิบัติ การศึกษาในบริบทของสถานศึกษา และการศึกษาในบริบทของชุมชน เป็นต้น ซึ่งนักวิชาการและนักวิจัยแต่ละท่านได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติไว้ ดังนี้

ศิริเพิ่ม เชาวศิลป์ (2546) ได้อธิบายว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติคือ ความสามารถในการปรับตัวของบุคคลเพื่อเอาชนะอุปสรรคหรือมรสุมที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้ดี โดยการปรับเปลี่ยนสถานการณ์ไปสู่แนวทางที่สร้างสรรค์และพัฒนาไปในทางที่ทำให้ชีวิตเป็นสุข เช่นเดียวกันกับ เพ็ญประภา ปริญาพล (2550) ที่นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในมิติของความสามารถของบุคคล โดยให้ความหมายว่า เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความสามารถที่มีในมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ สังคมและวัฒนธรรมใด ๆ ก็ตาม เป็นลักษณะบุคลิภาพที่มนุษย์นำมาป้องกันปกป้องตนเองจากเหตุการณ์ที่ไม่ปรารถนา เพื่อเอาชนะและทำให้ชีวิตของตนผ่านพ้นประสบการณ์ทางลบที่กำลังเผชิญไปได้ รวมไปถึง กรมสุขภาพจิต (2552) ซึ่งแทนการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติด้วยคำว่า “พลังสุขภาพจิต” ได้ให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในมิติของความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลเช่นกัน โดยให้ความหมายว่า เป็นความสามารถทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวกลับสู่สภาวะปกติภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤตหรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบากในชีวิต อันเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลผ่านพ้นอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ยิ่งไปกว่านั้นผู้ที่มีพลังสุขภาพจิตจำนวนมากยังสามารถใช้วิกฤตเป็นโอกาส สามารถยกระดับความคิด จิตใจ และการดำเนินชีวิตไปในทางที่ดีขึ้นหลังจากเหตุการณ์วิกฤตนั้นผ่านพ้นไป ซึ่งใกล้เคียงกับ สงกรานต์ ก่อธรรมนิเวศน์ (2552) ที่ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นบุคลิภาพของความสามารถในการปรับตัวได้เป็นอย่างดีเอาชนะความทุกข์ได้ ความสามารถในการดำรงอยู่อย่างมีประสิทธิภาพทั้ง ๆ ที่เคยเผชิญกับ

สภาวะเครียดรุนแรง สถานการณ์เสี่ยง หรือประสบการณ์ที่ยากลำบากมาก่อน เช่น การอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ยากจน การถูกทารุณกรรม เป็นต้น

ส่วน สมพร รุ่งเรืองกลกิจ และ อิงคภา โคตนาภา (2552) ได้นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติออกเป็นสองมิติ มิติแรกเป็นการให้ความหมายด้านกระบวนการ ในมิตินี้ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ หมายถึง กระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเสี่ยงและปัจจัยปกป้องทั้งในตัวบุคคลและภายนอกบุคคล ที่ช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่ยากลำบาก (Adversity) แล้วได้ผลลัพธ์ในทางบวก คือมีการปรับตัวที่ดี สามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้ และในมิติที่สองด้านผลลัพธ์ ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่บุคคลสามารถรักษาความสมดุลหรือกลับฟื้นสภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้การเผชิญสถานการณ์ที่ท้าทาย ยากลำบาก หรือคุกคาม ซึ่งครอบคลุมการให้นิยามของ ตันติมา ด้วยโยธา และคณะ (2553) ที่ได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า หมายถึง การกลับไปสู่การทำหน้าที่ในระดับเดิมหลังการบาดเจ็บทางใจหรือหลังการเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นกระบวนการที่อาจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความงอกงามและการทำหน้าที่ที่ดี การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติเป็นโครงสร้างที่มีมิติที่หลากหลาย และเป็นองค์รวม เป็นความสามารถในการเผชิญและเปลี่ยนสถานการณ์ที่ยากลำบากให้ได้ดีที่สุด และเป็นความสามารถในการพัฒนาวิธีการลดความตึงเครียด

ต่อมา สถาพร จันทร์พุกษา และ อนงค์ วิเศษสุวรรณ (2554) ได้นิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นปัจจัยการปกป้องส่วนบุคคล เมื่อบุคคลต้องประสบกับเหตุการณ์อันเลวร้ายหรือประสบการณ์ในด้านลบของชีวิต จะทำให้บุคคลนั้นสามารถที่จะอดทนอดกลั้น และสามารถที่จะเผชิญหน้ากับความเจ็บปวด ล้มเหลว และทุกข์ทรมานต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถดำรงชีวิตได้อย่างเป็นสุข ส่วน อารยา ผลัญญา (2554) ได้ให้คำจำกัดความของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นคุณลักษณะทางบวกของบุคคลและการมีความสัมพันธ์ที่มั่นคงกับผู้อื่นที่บุคคลรับรู้ ซึ่งเอื้อให้บุคคลสามารถปรับตัวอย่างเหมาะสมและกลับมาใช้ชีวิตตามปกติเมื่อประสบกับสถานการณ์เลวร้ายที่มีความเสี่ยงต่อการมีปัญหาพัฒนาการ โดยที่ศักยภาพของบุคคลในการปรับตัวเป็นผลมาจากกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างส่วนที่เป็นลักษณะภายในตัวบุคคลหรือปัจจัยภายในและส่วนที่เป็นสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยภายนอก

นอกจากนี้ ปวีณา เทียงพรม และ ฉันทนา กล่อมจิต (2555) ได้กล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ คือ ศักยภาพทางอารมณ์และจิตใจในการปรับตัวและฟื้นตัวภายหลังที่พบกับเหตุการณ์วิกฤต หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยากลำบาก เป็นคุณสมบัติหนึ่งซึ่งช่วยให้บุคคลผ่านพ้นปัญหาอุปสรรคและดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข ก้าวผ่านปัญหาอุปสรรคในชีวิตไปได้ โดยที่

ไม่ทำสิ่งที่เป็นการกระทำเดิมซ้ำเติมให้ชีวิตแย่ลงกว่าที่เป็นอยู่ บางคนยังสามารถสร้างโอกาสจากวิกฤติได้ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง เรียนรู้และพัฒนาจิตใจให้องงาม คิดในทางบวก เข้าใจชีวิตและดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกันกับ พัชรินทร์ นินทจันทร์ โสภณแสงอ่อน และ จริยา วิริยะศุภร (2556) ที่ได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า เป็นศักยภาพของบุคคลในการยืนหยัดอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่ามกลางสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความยุ่งยากใจ พร้อมทั้งสามารถที่จะนำพาชีวิตของตนให้ผ่านพ้น รวมถึงรับมือกับผลกระทบที่เกิดจากสถานการณ์นั้นได้ในเวลารวดเร็ว อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น เติบโตขึ้นและเข้าใจชีวิตมากขึ้น

จากการทบทวนความหมายของแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่นักวิจัยและนักวิชาการแต่ละท่านได้ทำการศึกษาในบริบทต่าง ๆ นั้น การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้มีการให้นิยามที่สามารถจัดเป็นหมวดหมู่ได้เป็น 3 กลุ่มคือ 1) คุณลักษณะหรือความสามารถของบุคคล 2) กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลและสิ่งแวดล้อม และ 3) ผลสำเร็จที่เกิดจากการปรับตัวในเชิงบวกของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามการทบทวนวรรณกรรมและข้อค้นพบของนักวิจัยและนักวิชาการแต่ละท่าน ผู้วิจัยจึงให้นิยามของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานว่าหมายถึงความสามารถหรือทักษะของบุคคลที่เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ ผูกฝน และพัฒนา เพื่อใช้ในการรับมือและจัดการกับความเครียด สถานการณ์ที่ยากลำบาก และเหตุการณ์อื่นไม่พึงประสงค์จากการทำงาน

1.3 องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

Wagnild and Young (1990, p. 252) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในผู้สูงอายุเพศหญิงโดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสงบทางใจ (Equanimity) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-reliance) การดำรงชีวิตอยู่โดยตระหนักว่าแต่ละคนมีเส้นทางชีวิตเป็นของตนเอง (Existential aloneness) ความพยายาม (Perseverance) และการตระหนักว่าชีวิตมีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningfulness)

ส่วน Grotberg (1995, pp. 8-11) นักวิชาการผู้ทำหน้าที่หัวหน้าโครงการศึกษานานาชาติได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในวัยเด็ก (The International Resilience Project) ได้ค้นพบ 36 ปัจจัยเชิงคุณภาพที่มีส่วนทำให้เกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถจำแนกได้เป็น 3 องค์ประกอบหลัก โดยแต่ละองค์ประกอบสามารถแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบย่อย รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 15 องค์ประกอบ ดังนี้

1. สิ่งที่มี (I have) เป็นทรัพยากรและการสนับสนุนจากภายนอกที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ โดยเน้นการพัฒนาให้เด็กรู้สึกได้ถึงความมั่นคงและปลอดภัยเป็นรากฐานสำคัญ อีกทั้งการให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากในตลอดวัยเด็ก ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

1.1 ความไว้วางใจในสัมพันธภาพ (Trusting relationships) เป็นการได้รับความรักและการยอมรับจากพ่อแม่ สมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัว ครูและเพื่อน ซึ่งเด็กทุกวัยต้องการความรักอย่างไม่มีเงื่อนไขจากพ่อแม่และบุคคลที่ให้การเลี้ยงดูในช่วงปฐมวัย รวมทั้งต้องการความรักและการสนับสนุนทางอารมณ์จากบุคคลอื่นด้วยเช่นกัน บางครั้งการได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น อาจทดแทนการขาดความรักจากพ่อแม่และผู้เลี้ยงดูได้

1.2 แนวทางปฏิบัติและกฎเกณฑ์ภายในบ้าน (Structure and rules at home) การที่พ่อแม่กำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ และการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันที่ชัดเจน มีความคาดหวังให้เด็กปฏิบัติตาม และเชื่อมั่นว่าลูกจะสามารถปฏิบัติตามได้ เป็นสิ่งที่ช่วยให้เด็กได้เรียนรู้ถึงความคาดหวังที่บุคคลอื่นมีต่อตนเอง โดยกฎเกณฑ์และกิจวัตรประจำวันนั้นจะประกอบไปด้วยภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่เด็กจะถูกคาดหวังให้กระทำ โดยของเขตและการปฏิบัติจะเป็นคำพูดที่ชัดเจนและแสดงออกถึงความเข้าใจเมื่อเด็กไม่ได้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์นั้น ซึ่งจะช่วยทำให้เด็กเข้าใจว่าตนเองทำผิดอะไร สื่อสารให้เด็กได้เข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น ลงโทษในกรณีที่ทำเป็นและหลังจากนั้นเด็กจะต้องได้รับการให้อภัย และปฏิบัติต่อเขาเช่นเดิม หากเด็กทำตามกฎเกณฑ์และกิจวัตรที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง เด็กควรจะได้รับคำชมเชยหรือคำขอบคุณ ซึ่งเด็กจะต้องไม่ถูกทำร้ายจากการลงโทษและไม่ควรอนุญาตให้ใครก็ตามทำร้ายเด็ก

1.3 ตัวแบบ (Role Models) พ่อแม่ พี่น้อง และคนอื่น ๆ ในครอบครัว รวมถึงเพื่อนเป็นบุคคลที่สามารถแสดงพฤติกรรมอันพึงปรารถนา และเป็นที่ยอมรับของเด็กได้ทั้งภายในและภายนอกครอบครัว บุคคลดังกล่าวแสดงจะออกให้เห็นว่าควรจะมีปฏิบัติอย่างไร เช่น การแต่งกาย การสอบถามข้อมูล และสนับสนุนให้เด็กปฏิบัติตาม รวมถึงการเป็นแบบอย่างในด้านศีลธรรม จริยธรรม และให้คำแนะนำในเรื่องธรรมเนียมการปฏิบัติทางศาสนา

1.4 ได้รับการสนับสนุนให้มีอิสระในการกระทำการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง (Encouragement to be autonomous) ผู้ใหญ่โดยเฉพาะพ่อแม่ความสนับสนุนให้เด็กได้กระทำการต่างด้วยตนเอง และขอความช่วยเหลือได้เมื่อจำเป็น ช่วยให้ได้เป็นอิสระในตนเอง ควรชื่นชมและให้หวัความเหลือเมื่อเด็กที่จะเริ่มที่จะเป็นอิสระ บางครั้งอาจฝึกปฏิบัติหรือพูดคุยให้เด็ก

เข้าใจ และกระทำสิ่งนั้นโดยไม่พึงพิง ควรตระหนักถึงความไม่คงที่ของเด็กได้ดีพอ ๆ กับรู้จักตัวเอง ซึ่งจะช่วยให้ปรับระดับและความสำเร็จในการส่งเสริมความเป็นอิสระของเด็กได้อย่างเหมาะสม

1.5 สิทธิในการเข้าถึงแหล่งบริการด้านสุขภาพ การศึกษา สวัสดิการ และความปลอดภัย (Access to health, education, welfare, and security services) สวัสดิการและความปลอดภัยในชีวิต เป็นแหล่งบริการที่เด็กพึงพาครอบครัไม่ได้ เช่น โรงพยาบาลและแพทย์ โรงเรียน และครู บริการต่าง ๆ ทางสังคม ตำรวจ หรือหน่วยบริการอื่น ๆ

2. สิ่งพื้นฐาน (I am) เป็นปัจจัยที่อยู่ภายในตัวเด็กหรือความเข้มแข็งภายในของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความรู้สึก ทักษะ และความเชื่อภายในตัวของเด็ก หรือคนที่ปรับตัวได้ดีจะต้องเป็นคนที่มีคุณค่าอย่างไรและมีความสำคัญอย่างไร ประกอบด้วย

2.1 การเป็นที่รักและสามารถแสดงความรักต่อบุคคลอื่นได้ (Loveable and my temperament is appealing) เด็กจะตระหนักได้ว่าผู้คนชื่นชอบและรักตนเอง และเด็กจะทำตัวให้เป็นที่รักของผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้เขาเป็นที่ชื่นชอบ เด็กจะมีความไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น รู้ว่าผู้อื่นคาดหวังอะไรในตัวเขาและสามารถแสดงความรักต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

2.2 การเป็นผู้มีความรัก เข้าใจผู้อื่น และเห็นแก่บุคคลอื่น (Loving, empathic, altruistic) เด็กที่มีความรักต่อผู้อื่นและแสดงความรักได้หลายวิธี จะใส่ใจว่าผู้อื่นเป็นอย่างไรและแสดงการกระทำและคำพูดที่ใส่ใจ เด็กจะรู้สึกไม่สบายใจและเป็นทุกข์กับผู้อื่นไปด้วย เขาต้องการที่จะทำในสิ่งที่เป็นการหยุดยั้งความทุกข์ หรือแบ่งเบาความทุกข์นั้นไว้ด้วย รวมถึงการกระทำในสิ่งที่ทำให้เกิดความสบายใจ

2.3 ความภาคภูมิใจในตนเอง (Proud of myself) เด็กจะรู้ว่าตนเป็นคนสำคัญ และจะรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ภูมิใจในความสามารถและความสำเร็จของตนเอง เด็กจะไม่ยอมให้คนอื่นกำหนดคุณค่าหรือลดคุณค่าของตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในชีวิต เด็กจะมีความเชื่อมั่นในตนเองและตระหนักถึงคุณค่าแห่งตน ซึ่งจะช่วยให้เด็กคงความเป็นตนเองไว้ได้

2.4 การเป็นอิสระและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง (Autonomous and Responsible) เด็กสามารถกระทำการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และยอมรับในผลของการกระทำนั้น โดยเด็กจะรู้สึกว่าการกระทำจะช่วยให้เขาพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้ และเขาจะยอมรับและรับผิดชอบต่อการกระทำเหล่านั้น เด็กจะเข้าใจถึงข้อจำกัดในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ และยอมรับในความรับผิดชอบของบุคคลอื่น

2.5 การเป็นผู้มีความหวัง ความศรัทธา และความไว้วางใจ (Filled with hope faith and trust) เด็กมีความเชื่อว่าเขามีความหวังสำหรับตนเอง และเขามีบุคคลหรือสถาบันที่เขา

สามารถไว้วางใจได้ เด็กจะมีสำนึกในความรับผิดชอบที่ดีและเชื่อในคุณความดี รวมถึงต้องการที่จะดำเนินตามแนวทางนั้น เด็กจะเชื่อมั่นและศรัทธาในศีลธรรมและความดี มีการแสดงออกถึงความเชื่อดังกล่าว เช่น ความเชื่อในพระเจ้า หรือผู้มีจิตวิญญาณสูง (Higher spiritual being)

3. สิ่งที่ฉันสามารถทำได้ (I can) เป็นปัจจัยด้านทักษะทางสังคมและการสื่อสารระหว่างบุคคลของเด็ก อันเกิดจากการเรียนรู้โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและจากการที่มีผู้อื่นอบรมสั่งสอน ได้แก่

3.1 การสื่อสาร (Communicate) เด็กสามารถแสดงความคิดและความรู้สึกต่อบุคคลอื่น เขาจะฟังว่าผู้อื่นกำลังพูดอะไร และตระหนักว่าเขาารู้สึกอย่างไร เด็กจะสามารถเชื่อมโยงความแตกต่างและทำความเข้าใจได้ รวมทั้งแสดงการกระทำตามผลของการสื่อสารนั้น

3.2 การแก้ไขปัญหา (Problem solve) เด็กสามารถประเมินสภาพและขอบเขตของปัญหาได้และคิดว่าเขาจะทำการแก้ไขอย่างไร จำเป็นต้องขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นอย่างไรบ้าง เขามี ความสามารถในการต่อรองกับผู้อื่นในการเลือกทางออกของปัญหา และสามารถที่จะค้นหาทางออกด้วย วิธีการที่สร้างสรรค์หรือมีอารมณ์ขัน และมีความอดทนที่จะอยู่กับปัญหาจนกระทั่งแก้ไขปัญหาสำเร็จ

3.3 การจัดการกับความรู้สึกและแรงกระตุ้น (Manage my feeling and impulse) เด็กจะตระหนักถึงความรู้สึกของตนเอง ตั้งชื่อให้อารมณ์ต่าง ๆ และแสดงออกมาเป็นคำพูดและการกระทำ โดยไม่ทำร้ายความรู้สึกและสิทธิของผู้อื่นและตนเอง สามารถจัดการกับแรงกระตุ้นที่จะทำให้เกิดการทุพตี การหลีกหนี การทำลายข้าวของ หรือการแสดงออกพฤติกรรมอื่น ๆ ที่จะเป็นอันตราย

3.4 การประเมินอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น (Gauge the temperament of myself and others) เด็กสามารถตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้เด็กรู้ว่าเขาจะแสดงออก อย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ

3.5 ความสามารถในการแสวงหาความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจได้ (Seek trusting relationship) เด็กจะสามารถค้นหาใครบางคนซึ่งอาจเป็นพ่อแม่ ครู หรือบุคคลอื่น ที่เป็นผู้ใหญ่ที่เขาสามารถจะขอความช่วยเหลือ แบ่งปันความรู้สึก ความทุกข์ใจได้ สามารถร่วมกันค้นหาแนวทางแก้ไข ปัญหาส่วนตัวและปัญหาระหว่างผู้อื่น หรือพูดคุยถึงความขัดแย้งในครอบครัวได้

ต่อมา Klohn (1996, p. 1071) ได้ทำการวิเคราะห์แนวคิดและองค์ประกอบของการวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่มีอยู่ในตัวบุคคล (Ego-Resilience) และจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นมี 4 องค์ประกอบ คือ

1. มองโลกในแง่ดีอย่างมั่นใจ (Confident optimism) ซึ่งอธิบายได้ถึง การที่บุคคลมองโลกในแง่ดี มีความคิดในเชิงบวก มีความกระตือรือร้นในการใช้ชีวิต ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่มีความกระวนกระวายใจ มีอาการทางประสาท และไม่สามารถควบคุมตนเองได้เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ในเชิงลบ

2. มุ่งมั่นในความสำเร็จและไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น (Productive and autonomous activity) องค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้องกับการที่บุคคลมุ่งมั่นในความสำเร็จ ความเพียรพยายามในการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยากลำบาก การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น

3. อบอุ่นและเข้าใจผู้อื่น (Interpersonal warmth and insight) องค์ประกอบนี้อธิบายถึงการที่บุคคลมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับบุคคลอื่น และดูเป็นที่น่าเชื่อถือในสังคม

4. มีทักษะในการแสดงออก (Skilled expressiveness) องค์ประกอบนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลสามารถปรับตัวให้มีความสอดคล้องกับผู้อื่น ซึ่งทำให้เป็นเรื่องง่ายต่อการใช้ชีวิตในสังคมนั้น และการมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

นอกจากนี้ Connor and Davidson (2003, p. 80) ได้พัฒนาแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ โดยวัดใน 7 องค์ประกอบคือ ความแข็งแกร่ง (Hardiness) การกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ (Action orientation) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ความมั่นใจ (Confidence) การปรับตัว (Adaptability) การหักห้ามใจ (Patience) และการอดทน (Endurance) ต่อการเผชิญความยากลำบาก แต่เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่าเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ คือ ความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) ความไว้วางใจในสัญชาตญาณ การยับยั้งต่ออารมณ์เชิงลบ และการอดทนต่อความเครียด (Trust in one's instincts, tolerance of negative affect, and strengthening effects of stress) การยอมรับการเปลี่ยนแปลง และการรักษาความสัมพันธ์ (Acceptance of change and secure relationships) การควบคุม (Control) และอิทธิพลทางจิตวิญญาณ (Spiritual influences)

ซึ่งต่อมา Friborg, Barlaug, Martinussen, Rosenvinge, and Hjemdal (2005, p. 70) ได้พัฒนาแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติสำหรับผู้ใหญ่ที่มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Resilience Scale for Adult) โดยแบ่งองค์ประกอบการวัดเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) ความสามารถทางสังคม (Social competence) ความ

ผูกพันในครอบครัว (Family coherence) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) และแบบแผนส่วนบุคคล (Personal structure)

ในปี 2005 Maddi and Khoshaba (2005, pp. 17-19) ได้ทำการศึกษาข้อมูลการวิจัยและข้อมูลการทำงานของบริษัทแห่งหนึ่งเพื่อศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพและรูปแบบการรับมือกับความเครียดของพนักงานที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ พบว่า ความแข็งแกร่ง (Hardiness) เป็นหัวใจสำคัญของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติและทัศนคติ 3 ด้านที่สำคัญซึ่งประกอบด้วย ความมุ่งมั่น การควบคุม และความท้าทาย ถูกอธิบายออกมาซ้ำ ๆ กันในกลุ่มของพนักงานที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ และทัศนคติทั้ง 3 ด้านนั้นถูกรวบรวมเพื่อจัดเป็นรูปแบบของความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรม (Mindset) ความกล้าหาญในพนักงานที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติซึ่งพวกเขาจะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่เครียดและจะต้องทำงานหนักในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรายละเอียดของทัศนคติทั้ง 3 ด้านนั้นประกอบไปด้วย

1. ความมุ่งมั่น (Commitment) เมื่อบุคคลมีความมั่นคงในทัศนคติด้านความมุ่งมั่น บุคคลจะมองว่างานของตนเองเป็นสิ่งที่สำคัญ และคุ้มค่าพอที่จะรับประกันได้ว่าตนเองนั้นจะให้ความใส่ใจอย่างเต็มที่ เต็มไปด้วยจินตนาการและความพยายามในการทำงาน บุคคลจะอยู่ร่วมกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นร่วมกับผู้คนรอบข้างแม้ในขณะที่จะต้องเผชิญกับสิ่งที่ยาก และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมทางสังคมที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้งและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

2. การควบคุม (Control) เมื่อบุคคลมีความมั่นคงในทัศนคติด้านการควบคุม บุคคลจะพยายามผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตนเอง แทนที่จะปล่อยให้ตัวเองจมอยู่ความสิ้นหวังโดยไม่ลงมือทำอะไร บุคคลจะพยายามอย่างสุดความสามารถเพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ในการตัดสินใจที่จะใช้ความพยายามของตนเองนั้นบุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่เปิดต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถยอมรับได้กับสถานการณ์ที่อยู่นอกการควบคุมของตนเอง

3. ความท้าทาย (Challenge) เมื่อบุคคลมีความมั่นคงในทัศนคติด้านความท้าทาย บุคคลจะมองการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องมือในการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตนเองและเติมเต็มวิถีการดำรงชีวิตของตน บุคคลจะยินดีที่จะเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง มีความพยายามที่จะเข้าใจ เรียนรู้ และแก้ปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น บุคคลจะอำแขนรับความท้าทายในชีวิต โดยไม่ปฏิเสธและหลีกเลี่ยงความท้าทายเหล่านั้น ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงการบุคคลมองโลกในแง่ดีต่อสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต แทนที่จะกลัวสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น



ส่วน Hjemdal, Friborg, Stiles, Martinussen, and Rosenvinge (2006, pp. 88-91) ได้พัฒนาแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของวัยรุ่น (Resilience Scale for Adolescents: READ) ตามแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติสำหรับผู้ใหญ่ (Resilience Scale for Adult: RSA) ของ Friborg et al. (2005) ซึ่งพบว่า องค์ประกอบทั้งหมดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย ด้านความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) ความสามารถทางสังคม (Social competence) รูปแบบส่วนบุคคล (Structured Style) ความผูกพันในครอบครัว (Family coherence) แหล่งทรัพยากรทางสังคม (Social Resources) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสามารถส่วนบุคคล ได้แก่ การเคารพตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง การเชื่อมโยงด้วยตนเอง การมีความหวัง การกำหนดตัวเอง การดำเนินชีวิตได้ตามความเป็นจริง ความสามารถในการทำงานในชีวิตประจำวัน และความสามารถในการวางแผนและจัดระบบ
2. ความสามารถทางสังคม ได้แก่ การเป็นคนเปิดเผย ปรับตัวเข้ากับสังคม มีอารมณ์ร่าเริงแจ่มใส ความสามารถในการริเริ่มการปฏิบัติกิจกรรม มีทักษะการสื่อสารที่ดี มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ในสังคม
3. รูปแบบส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการวางแผนของแต่ละคนและแบบแผนการทำงานในชีวิตประจำวัน
4. ความผูกพันในครอบครัว ได้แก่ การแลกเปลี่ยนคุณค่าและการสนับสนุนในครอบครัว ตลอดจนความสามารถของครอบครัวในการเก็บรักษามุมมองที่ดีแม้ต้องเผชิญกับความยากลำบาก
5. แหล่งทรัพยากรทางสังคม ได้แก่ การเข้าถึงการได้รับสิ่งสนับสนุนจากเพื่อนและเครือญาติ ความสนิทสนมคุ้นเคย ตลอดจนการได้รับการสนับสนุนจากสังคม

ในการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในบริบทของสถานที่ทำงานนั้น Warner and April (2012, pp. 59-65) ได้ทำการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในบริบทขององค์กรที่พนักงานจะต้องเผชิญกับความเครียดที่เกิดขึ้นอยู่ในชีวิตประจำวัน เช่น ความสัมพันธ์ที่มีปัญหา ความกังวลเกี่ยวกับฐานะทางการเงิน ความเจ็บป่วยหรือความตาย การเผชิญหน้ากับสิ่งที่คาดการณ์ล่วงหน้าไม่ได้ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กรขนาดใหญ่ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงหน้าที่ในการทำงาน การปรับโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนบทบาทหรือความรับผิดชอบ การย้ายสาขาหรือพื้นที่ในการทำงาน แม้กระทั่งการที่พนักงานจะต้องแข่งขันกับพนักงานที่เข้ามาใหม่หรือพนักงานที่มีความสามารถสูง ซึ่งการศึกษานี้

ได้เก็บข้อมูลจากการทำสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลและวิเคราะห์เนื้อหาแบ่งองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้เป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พื้นฐานและการเชื่อมโยง (Grounding and connecting) หมายถึง การรับรู้ในชีวิตของตนนั้นจะต้องมีเป้าหมาย ความหมาย และทิศทางในการดำเนินชีวิต องค์ประกอบนี้ครอบคลุมถึงการให้เหตุผลของแต่ละบุคคลที่จะยังคงความพากเพียรพยายามเมื่อเผชิญกับช่วงเวลาที่ยากลำบาก เพราะเมื่อเกิดความรู้สึกสิ้นหวังแล้วนั้น การถอยออกมาน่าจะเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุด ซึ่งในช่วงเวลาดังกล่าวนั้น หากบุคคลมีพื้นฐานหรือการเชื่อมโยงที่ดี หรือมีศักยภาพที่จะทำให้เกิดพื้นฐานหรือการเชื่อมโยงที่ดี ก็จะสามารถอยู่รอดในทิศทางนั้นได้

2. เข้าใจและยอมรับตนเอง (Understanding and accepting self) หมายถึง การเข้าใจและการมองโลกในแง่ดีตามสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับจุดแข็งและช่องโหว่ของบุคคล เป็นการที่บุคคลหนึ่งจะเข้าใจในคุณลักษณะส่วนบุคคลของตนเองซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการที่จะพยายามเอาชนะความยากลำบาก ไม่มองข้ามหรือสิ้นหวังกับความสามารถที่มีอยู่ ข้อจำกัด หรือช่องโหว่ อันจะทำให้เกิดความสะทกสลายชั่วขณะ แต่จะนำไปสู่ความผิดหวังและท้อแท้ในท้ายที่สุด

3. การควบคุมและการเลือกวิธีคิด (Controlling and choosing thoughts) หมายถึง การควบคุมความคิดเชิงลบและการเลือกใช้ความคิดในเชิงบวก ซึ่งเป็นกระบวนการคิดในช่วงประสบการณ์ของความทุกข์ยากและการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ โดยบุคคลจะตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดจากความคิดของตนเอง

4. การควบคุมและการเลือกความรู้สึก (Controlling and choosing feelings) เป็นความกังวลของบุคคลเกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์ที่หุนหันพลันแล่นและการเลือกการตอบสนองโดยการกลั่นกรองอย่างถี่ถ้วน

5. การควบคุมและการเลือกทัศนคติ (Controlling and choosing attitude) เป็นกระบวนการของการเลือกใช้มุมมองในทางบวกอย่างสม่ำเสมอและแสดงออกมาตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ

6. มุ่งเน้นการปฏิบัติ (Action focus) หมายถึง การกระทำที่กำกับโดยใช้วิธีการแบบเปิดและมีความยืดหยุ่น โดยการกระทำนี้เน้นให้เห็นถึงทั้งสาเหตุและผลกระทบของความทุกข์ยาก ซึ่งเหตุการณ์ที่สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนคือ การที่บุคคลแสดงออกถึงความมุ่งมั่นในการที่จะแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหามากกว่าการที่จะเพียงแค่ออมรับมันแล้วล้มเลิกหรือละเลย

ปัญหานี้ กระบวนการนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเปิดกว้างและความยืดหยุ่นซึ่งใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเท่าที่เห็นว่าจำเป็น

7. การให้และการสนับสนุน (Giving and accepting support) หมายถึง การเปิดใจที่จะเป็นผู้ให้และผู้รับในการช่วยเหลือและสนับสนุนกับบุคคลอื่น

Winwood et al. (2013, p. 1207) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน โดยมุ่งเน้นไปที่การทำงานของแต่ละบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและความทุกข์ทางอารมณ์ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจากการสร้างแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work: RAW) พบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง (Living authentically) องค์ประกอบนี้แสดงให้เห็นถึง การที่บุคคลรู้และยึดมั่นในค่านิยมของตนเอง สามารถแสดงออกให้เห็นถึงจุดแข็งของตนเอง และมีการตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง รวมถึงการควบคุมอารมณ์ของตนเองอยู่ในระดับที่ดี

2. การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา (Finding one's calling) องค์ประกอบนี้ใจความสำคัญอยู่ที่การที่บุคคลแสวงหางานที่ตนใฝ่ฝัน มีความรู้สึกว่างานนั้นตนเองมีส่วนร่วมหรือเป็นเจ้าของและสอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อของตนเอง

3. การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย (Maintaining perspective) องค์ประกอบนี้มุ่งเน้นไปที่การที่บุคคลมีความสามารถในการเริ่มต้นใหม่เมื่อเผชิญกับความล้มเหลว ยังคงรักษาไว้ซึ่งทางออกหรือแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย และมีการจัดการข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

4. การจัดการความเครียด (Managing stress) องค์ประกอบนี้กล่าวถึง การที่บุคคลมีการทำงานและกิจวัตรประจำวันในชีวิตที่ช่วยในการบริหารจัดการความเครียดหรือแรงกดดันที่ต้องเผชิญอยู่ในทุก ๆ วัน การรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และการใช้เวลาสำหรับการพักผ่อน

5. การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม (Interacting cooperatively) องค์ประกอบนี้กล่าวถึง การที่บุคคลมีรูปแบบหรือบรรยากาศการทำงานในสถานที่ทำงานที่แสวงหาการให้ข้อมูล บอกรับ คำแนะนำ และการสนับสนุนจากผู้อื่น พร้อมกับการให้การสนับสนุนแก่ผู้อื่นด้วยเช่นกัน

6. การมีสุขภาพที่ดี (Staying healthy) องค์ประกอบนี้ระบุถึง การที่บุคคลมีแบบแผนหรือแนวทางในการรักษาระดับความแข็งแรงของร่างกายให้อยู่ในระดับที่ดีและการรับประทานอาหารที่ดีต่อสุขภาพ

7. การสร้างเครือข่าย (Building networks) องค์ประกอบนี้มุ่งเน้นไปที่การที่บุคคลมีแบบแผนหรือแนวทางในการสร้างและรักษาเครือข่ายที่จะสนับสนุนตนเอง ซึ่งอาจมีทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน

สำหรับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานในประเทศไทยนั้น เมื่อประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า มีงานวิจัยจำนวนไม่มากที่ศึกษาเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับเยาวชน นักเรียน นักศึกษา นักกีฬา ผู้ต้องขัง ผู้ดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุ และผู้ประสบภัย และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับบริบทของการทำงานนั้น มักจะเป็นการศึกษากับองค์กรที่อยู่ในวงการแพทย์โดยทำการศึกษากับแพทย์และพยาบาลเป็นหลัก ซึ่งนักวิจัยและนักวิชาการได้สรุปองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติแตกต่างกันไปตามบริบทและคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา เช่น ธัญลักษณ์ แสนสุข และ จิราพร เกศพิชญวัฒนา (2552) ได้จำแนกองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติออกเป็น 3 ด้าน คือ การอยู่อย่างมีความหวัง การมีธรรมะเป็นหลักยึดเหนี่ยว และการใช้ชีวิตอย่างเข้าใจ โดยการอยู่อย่างมีความหวัง หมายถึง การแสดงออกทางความคิด ความรู้สึก และการกระทำในมุมมองด้านบวก เพื่อขับเคลื่อนตัวเองสู่แนวทางการปรับตัวจนประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ส่วนการมีธรรมะเป็นหลักยึดเหนี่ยว คือ การน้อมนำหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตภายหลังประสบกับสภาวะวิกฤต และการใช้ชีวิตอย่างเข้าใจ หมายถึง การเข้าใจตนเองในมิติ กาย จิต สังคม ซึ่งทำให้บุคคลได้เรียนรู้ถึงการปรับตัวให้ฟื้นสภาพหลังจากประสบกับสภาวะวิกฤต

ส่วน วราพร เอรารวรรณ์ (2553) ได้สรุปองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติตามคุณลักษณะที่โดดเด่น ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับอารมณ์ คือ สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง ควบคุมอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง จัดการกับความรู้สึกและแรงกระตุ้นต่าง ๆ ได้ และรู้จักสร้างอารมณ์ขันหรือหาวิธีผ่อนคลายให้ตนเอง

2. ความอดทนอดกลั้น เป็นความทนทานต่อสภาวะกดดันหรือสถานการณ์ปัญหา สามารถแสวงหาหนทางแก้ไขสภาวะกดดันหรือสถานการณ์ปัญหาได้ มีจิตใจเข้มแข็ง อดทนรอคอยผลที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

3. ความมุ่งมั่นในชีวิตและอนาคต เป็นการกำหนดจุดมุ่งหมายในชีวิต ลงมือทำอย่างตั้งใจ มีความเพียรพยายามเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย และยืนหยัดไม่ยอมแพ้แม้มีอุปสรรค

4. การมองโลกในแง่ดี เป็นความสามารถของบุคคลในการมีมุมมองที่ดีต่อตัวเอง มีความภูมิใจในตนเอง มีความรักความเมตตาต่อบุคคลอื่น มีมุมมองต่อปัญหาในเชิงบวก เช่น ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพียงครั้งคราว สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง หรือเวลาผ่านไปก็จะแก้ไขได้ หรือเชื่อว่าปัญหาต่าง ๆ ย่อมมีทางแก้ไข เป็นต้น มีความหวังและกำลังใจโดยมองอุปสรรคเป็นสิ่งท้าทายให้ต้องปรับปรุงตัวเองและกล้าเสี่ยงและกล้าตัดสินใจ

5. การมีศรัทธาต่อการมีชีวิตอยู่ เป็นการเชื่อมั่นว่าการมีชีวิตอยู่มีประโยชน์ต่อตัวเอง และผู้อื่น เห็นคุณค่าของตนเอง เชื่อในคุณความดีและการมีศีลธรรมและมีสำนึกผิดชอบชั่วดี รู้ว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด

ซึ่งต่อมา อารยา ผลัญญา (2554) ได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติว่า การมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติจะประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. การที่บุคคลประสบกับสถานการณ์เลวร้าย สถานการณ์ยากลำบากหรือการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในชีวิต ซึ่งสถานการณ์เหล่านี้เป็นสิ่งคุกคามการดำเนินชีวิตปกติที่ส่งผลให้บุคคลอยู่ในภาวะที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดปัญหาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะปัญหาด้านจิตใจตามมา

2. บุคคลสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมภายใต้บริบทของสถานการณ์เลวร้ายที่ประสบและสามารถฟื้นตัวกลับมาดำเนินชีวิตได้อย่างปกติในระยะเวลาอันสั้นหลังจากที่ประสบกับสถานการณ์เลวร้ายในชีวิต

โดยสรุปในการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานนั้น ผู้วิจัยเลือกใช้องค์ประกอบตามแนวคิดของ Winwood et al. (2013) ที่ประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง 2) การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา 3) การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย 4) การบริหารความเครียด 5) การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม 6) การมีสุขภาพที่ดี และ 7) การสร้างเครือข่าย เนื่องจากเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการศึกษาในบริบทของการทำงานในองค์กร นอกจากนี้ Winwood et al. (2013, p. 1206) ยังได้ให้ทรรศนะเพิ่มเติมอีกว่าทั้ง 7 องค์ประกอบที่ได้ทำศึกษานั้นเป็นความสามารถและทักษะที่สามารถทำการสอนฝึกหัด และพัฒนาได้

1.4 การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในข้างต้น จะเห็นได้ว่าการนิยามการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีความหลากหลาย ซึ่งเป็นไปตาม

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่นักวิจัยแต่ละท่านใช้ในงานวิจัยของตนเอง จึงทำให้นิยามเชิงปฏิบัติการของ คำว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีความหลากหลายเช่นเดียวกัน ซึ่งการมีนิยามเชิงปฏิบัติการที่หลากหลายนั้นทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของ บุคคล ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาแบบวัดที่ใช้ประเมินการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติจาก งานวิจัยที่ผ่านมาเพื่อนำมาพัฒนาเป็นแบบวัดในการประเมินการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในงานวิจัย ครั้งนี้ โดยเน้นศึกษาเฉพาะแบบวัดที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นเพื่อใช้วัดบุคคลที่อยู่ในวัยผู้ใหญ่ ดังนี้

1. แบบวัด The Dispositional Resilience Scale ของ Bartone, Ursano, Wright, and Ingraham (1989) เป็นแบบวัดที่พัฒนามาจากแบบวัดบุคลิกภาพความแข็งแกร่งของบุคคล ของ Kobasa (1979) ซึ่งวัดใน 3 องค์ประกอบคือ ความมุ่งมั่น การควบคุม และความท้าทาย โดยการคัดเลือกข้อคำถามจำนวน 45 ข้อที่มีค่าความสัมพันธ์รายข้ออยู่ในระดับสูงจากข้อคำถาม จำนวนทั้งหมด 76 ข้อสำหรับการวัดระหว่างพนักงานขับรถประจำทางกับผู้จัดการระดับต้นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาแบบวัดนี้ แบบวัดเป็นแบบมาตรประเมินค่า 4 ระดับ (0-3) ข้อคำถามทั้ง 45 ข้อนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับแบบวัดต้นแบบฉบับเต็ม ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ (-.93) และจากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงโครงสร้างพบว่าทั้ง 3 องค์ประกอบสามารถจำแนกความแข็งแกร่งได้ และเมื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดพบว่า แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่นแบบความ สอดคล้องภายในอยู่ระหว่าง 0.62 ถึง 0.82 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

2. The Ego-Resiliency Scale ของ Klohnen (1996) พัฒนาขึ้นเพื่อประเมินการรับรู้ ของบุคคล ที่มีต่อความสามารถโดยทั่วไปของตนเองในการยืดหยุ่นและปรับตัวต่อความเครียด ทั้ง ความเครียดภายในและความเครียดภายนอก แบบวัดเน้นลักษณะภายในของบุคคลและ บุคลิกภาพที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ คือ 1) มองโลกในแง่ดีอย่างมั่นใจ 2) มุ่งมั่นในความสำเร็จและไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น 3) อ่อนน้อมและเข้าใจผู้อื่น และ 4) มีทักษะในการแสดงออก โดยพัฒนาแบบวัดจากกลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัย แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 29 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นแบบความ สอดคล้องภายในตั้งแต่ .81 ถึง .88

3. แบบวัด The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) ของ Connor and Davidson (2003) เป็นแบบวัดระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของบุคคลที่พัฒนาขึ้นตาม แนวคิดของ Richardson, Neiger, Jensen, and Kumpfer (1990) และแนวคิดเกี่ยวกับความ เข้มแข็งอดทน (Hardiness) ของ Kobasa (1979) นอกจากนี้ยังได้พบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับ ลักษณะของบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ เพื่อนำมาพัฒนาเป็นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะ

ปกติ ในการพัฒนาแบบวัดนั้นได้ดำเนินการกับกลุ่มตัวอย่าง 5 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มผู้ป่วยนอกทั่วไป กลุ่มผู้ป่วยนอกทางจิตเวช กลุ่มผู้ป่วยโรควิตกกังวล และกลุ่มผู้ป่วยโรค PTSD ลักษณะของแบบวัดประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความสามารถส่วนบุคคล 2) ความไว้วางใจในสัญชาตญาณ การยืนหยัดต่ออารมณ์เชิงลบ และการอดทนต่อความเครียด 3) การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการรักษาความสัมพันธ์ 4) การควบคุม และ 5) อิทธิพลทางจิตวิญญาณ แบบวัดเป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (0-4) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ โดยให้ผู้ตอบรายงานเกี่ยวกับความรู้สึกของตนเองในช่วง 1 เดือนที่ผ่านมา โดยการแปลผลคะแนน (0-100) คะแนนสูงแสดงถึงการมีระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติสูงและเมื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดพบว่า แบบวัดมีความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้องภายในเท่ากับ 0.89 ในกลุ่มตัวอย่างบุคคลทั่วไปและในด้านความตรงของแบบวัด พบว่า คะแนนจากแบบวัด CD-RISC มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนจากแบบวัดความเข้มแข็งอดทนของ Kobasa (1979) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับคะแนนจากแบบวัดการรับรู้ความเครียด (PSS-10)

4. The Resilience Scale for Adults (RSA) ของ Friborg, Hjemdal, Rosenvinge, and Martinussen (2003) มีข้อคำถามจำนวน 37 ข้อ แบ่งองค์ประกอบการวัดเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ความสามารถส่วนบุคคล (Personal competence) ความสามารถทางสังคม (Social competence) ความผูกพันในครอบครัว (Family coherence) การสนับสนุนทางสังคม (Social support) และแบบแผนส่วนบุคคล (Personal structure) โดยทำการทดสอบกับผู้ป่วยจำนวน 59 คนในครั้งแรกและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนปกติจำนวน 276 คนในครั้งที่สอง พบว่า ค่าความเชื่อมั่นจำแนกตามองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.67-0.90 (0.90, 0.83, 0.87, 0.83 และ 0.67 ตามลำดับ) และเมื่อทำการทดสอบซ้ำหลังจากระยะเวลาผ่านไป 4 เดือนพบว่า ค่าความเชื่อมั่นรายองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.69-0.84 (0.79, 0.84, 0.77, 0.69 และ 0.74 ตามลำดับ)

5. The Brief Resilience Scale ของ B. W. Smith et al. (2008) ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ โดยข้อที่ 1 ข้อที่ 3 และ ข้อที่ 5 เป็นข้อคำถามทางบวก และข้อที่ 2 ข้อที่ 4 และข้อที่ 6 เป็นข้อคำถามทางลบ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เริ่มตั้งแต่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ไปจนถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (7) และทำการทดสอบเครื่องมือวัดกับกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่มที่คัดเลือกมาจากเมืองในขนาดกลางในรัฐ South Western ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบและความเชื่อมั่นของแบบวัด พบว่า การอธิบายการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติด้วยองค์ประกอบเดียวนี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loadings) อยู่ระหว่าง 0.68-0.91 ค่า

ความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับดี โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับอยู่ระหว่าง 0.80-0.91 (0.84, 0.87, 0.80, และ 0.91 ตามลำดับ)

6. The Resilience at Work Scale (RAW) ของ Winwood et al. (2013) เป็นแบบวัดที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในที่ทำงานภายใต้บริบทที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานและความทุกข์ทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย 7 องค์ประกอบ คือ 1) การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง 2) การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา 3) การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย 4) การบริหารความเครียด 5) การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม 6) การมีสุขภาพที่ดี และ 7) การสร้างเครือข่าย โดยมีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.84 เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายองค์ประกอบแล้วพบว่า ค่าความเชื่อมั่นจำแนกตามองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.60-0.83 โดยองค์ประกอบที่มีค่าความเชื่อมั่นสูงที่สุดคือ การสร้างเครือข่าย (0.83) และองค์ประกอบที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำที่สุดคือ การมีสุขภาพที่ดี (0.60) อย่างไรก็ตาม Winwood et al. (2013) ยืนยันที่จะเก็บองค์ประกอบที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำทุกองค์ประกอบไว้ เนื่องจากมีแนวคิดเป็นองค์ประกอบที่แสดงให้เห็นพฤติกรรมที่สำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานได้

จากการศึกษาแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่ได้ใช้ในการศึกษาในบริบทต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไปข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปองค์ประกอบในแต่ละแบบวัด เพื่อนำมาพัฒนาเป็นตัวบ่งชี้ของการมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการวิจัยครั้งนี้ได้ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ตารางสรุปแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติสำหรับวัยรุ่นที่ใช้ศึกษาในบริบทต่าง ๆ

แบบวัด	ผู้พัฒนา	รูปแบบการประเมิน	จำนวนองค์ประกอบ (ข้อคำถาม)	องค์ประกอบของแบบวัด
The Dispositional Resilience Scale	Bartone et al. (1989)	รายงานตนเอง	3 (45)	1. ความมุ่งมั่น 2. การควบคุม 3. ความท้าทาย
The Ego-Resiliency Scale	Klohnén (1996)	รายงานตนเอง	4 (29)	1. มองโลกในแง่ดีด้วยความมั่นใจ 2. มุ่งมั่นในความสำเร็จและไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น 3. อบอุ่นและเข้าใจผู้อื่น 4. มีทักษะในการแสดงออก
The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)	Connor and Davidson (2003)	รายงานตนเอง	5 (25)	1. ความสามารถส่วนบุคคล 2. ความไว้วางใจในลัทธิศรัทธา การยืนหยัดต่ออารมณ์เชิงลบ และการอดทนต่อความเครียด 3. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการรักษาความล้มเหลว 4. การควบคุม 5. อิทธิพลทางจิตวิญญาณ

ตาราง 2 (ต่อ)

แบบวัด	ผู้พัฒนา	รูปแบบการ ประเมิน	จำนวน องค์ประกอบ (ข้อคำถาม)	องค์ประกอบของแบบวัด
The Resilience Scale for Adults (RSA)	Friborg et al. (2003)	รายงานตนเอง	5 (37)	1. ความสามารถส่วนบุคคล 2. ความสามารถทางสังคม 3. ความผูกพันในครอบครัว 4. การสนับสนุนทางสังคม 5. แบบแผนส่วนบุคคล
The Brief Resilience Scale	B. W. Smith et al. (2008)	รายงานตนเอง	1 (6)	ความสามารถในการกลับสู่สภาพปกติหรือการฟื้นคืนจากความเครียด
The Resilience at Work Scale (RAW)	Winwood et al. (2013)	รายงานตนเอง	7 (20)	1. การมีชีวิตอยู่บนพื้นฐานของความเข้มแข็ง 2. การแสวงหาอาชีพที่ปรารถนา 3. การยึดมั่นในหนทางไปสู่จุดหมาย 4. การบริหารความเครียด 5. การแสดงออกถึงการมีส่วนร่วม 6. การมีสุขภาพที่ดี 7. การสร้างเครือข่าย

ทั้งนี้ ในการวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานในการศึกษาค้างครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบวัดของ Winwood et al. (2013) มาแปลและเรียบเรียงเป็นฉบับภาษาไทย โดยใช้การแปลแบบสมมาตรที่ยึดความเท่าเทียมกันระหว่างภาษาอังกฤษของแบบวัดต้นฉบับและแบบวัดชุดภาษาไทยในด้านความหมาย เนื้อหา และแนวคิด รวมทั้งคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของคนไทย เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาค้างครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแบบวัดที่พัฒนาตามองค์ประกอบที่ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา และเหมาะสมกับการนำไปใช้ในการวิจัยในองค์การธุรกิจ

1.5 การสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

ในการพัฒนาหรือการสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้น American Psychological Association (n.d.) ได้นำเสนอ 10 แนวทางในการสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติไว้ ดังนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในครอบครัว กลุ่มเพื่อน หรือผู้ร่วมงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกว่าตนยังมีคนที่คอยเป็นห่วงและสนับสนุน เมื่อเหตุการณ์ใด ๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือวิตกกังวลก็สามารถที่จะขอความช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ได้ ซึ่งทำให้คนมีความหวัง

2. การให้มองว่าทุกปัญหาวิกฤตที่เกิดขึ้นจะต้องผ่านพ้นไปได้ เนื่องจากทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้น เกิดขึ้นแล้วและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่บุคคลสามารถที่จะเลือกแปลความในสิ่งที่เจอหรือมีปฏิกิริยาตอบสนองกับเหตุการณ์เหล่านั้น ให้พยายามคิดว่าเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเล็ก ๆ และตนสามารถจัดการกับมันได้ บางสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเมื่อมองกลับมาในอนาคตจะเห็นว่าเป็นเรื่องที่เล็กน้อยมาก

3. การยอมรับว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา เมื่อวางแผนสิ่งใดไว้แล้วนั้น แผนก็อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

4. การมองไปยังเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป้าหมายนั้น จะต้องมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติแล้วลงมือทำให้เป้าหมายที่วางไว้ปรากฏออกมา

5. ความเชื่อมั่นว่าตนสามารถทำเรื่องนั้น ๆ ได้ ซึ่งเมื่อปฏิบัติไปแล้วตนจะสามารถรู้ได้ด้วยตนเองว่าเรื่องที่ตนเองกลัวหรือไม่กลัวที่จะเผชิญนั้นจริง ๆ แล้วไม่ยากเลยที่จะกำจัดมันออกไป

6. การมองหาโอกาสและเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อนำเอาประสบการณ์ที่ได้รับนั้นมาเป็นบทเรียนในการจะปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์ใด ๆ เข้ามาอีกครั้งก็จะสามารถรับมือกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

7. ความพยายามมองด้านบวกต่อตนเอง และเรียนรู้ทักษะในการแก้ปัญหา พร้อมทั้งเชื่อ สัญชาตญาณของตนเองในการสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติให้เกิดขึ้น

8. พยายามเก็บสิ่งต่าง ๆ ไว้ในความคิดเห็น เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ใด ๆ ที่สร้างความรู้สึกเจ็บปวด ให้คิดเสียว่าสิ่งที่เจอนั้นเป็นสถานการณ์มากมายที่อาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ แล้วใช้เวลาให้มากขึ้นในการจัดการกับปัญหานั้น ๆ ตามสัดส่วนที่ไม่มากเกินไป

9. การมองว่ายังมีความหวังอยู่เสมอ ทุกสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตให้ถือว่าเป็นสิ่งที่ดี ลองหลับตา แล้วมองถึงสิ่งที่ตนต้องการจะให้เกิดขึ้น มากกว่าไปกลัวในสิ่งที่จะเกิดขึ้นนั้น

10. การดูแลตัวของตัวเองอยู่เสมอ อยู่กับความรู้สึกสิ่งที่ตนเป็นเจ้าของตนเอง ทำในสิ่งที่ ตนเองชอบและหาโอกาสผ่อนคลายบ้าง ออกกำลังกายตามปกติ ช่วยให้รู้สึกว่าได้ดูแลรักษาความคิดและรูปร่างของตัวเอง ในการที่จะต้องไปเผชิญกับเหตุการณ์ที่จะต้องใช้ความเข้มแข็งทางใจในการจัดการกับสถานการณ์นั้น ๆ

2. ปัจจัยพหุระดับของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

แนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติที่มีการเผยแพร่กันอยู่นั้น ส่วนใหญ่จะครอบคลุมหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการกีฬา สุขภาพ และสภาพแวดล้อมที่มีผลทางเศรษฐกิจ ซึ่งในระยะหลังนักวิจัยและนักวิชาการที่ทำการศึกษานี้ในบริบทขององค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการอภิปรายถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติกันมากขึ้น แต่ยังไม่มีความชัดเจนเกี่ยวกับปัจจัยหรือวิธีการในการสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ทั้งนี้ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของบุคคลและองค์กรกำลังกลายเป็นความท้าทายที่น่าสนใจมากขึ้นในภาวะที่โลกยังคงหมุนไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จและสุขภาวะของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรือเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้า (Zellars, Justice, & Beck, 2011)

เนื่องจากโครงสร้างและธรรมชาติของข้อมูลที่ทำการศึกษาในองค์กรนั้นเป็นข้อมูลหลายระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเพณีนิยมที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบระดับเดียว (Single level approach) เช่น การวิเคราะห์การถดถอยแบบสมการเดียว แต่นำมาใช้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรจากข้อมูลต่างระดับ จึงไม่สามารถให้ผลสรุปที่ถูกต้อง เพราะเป็นการละเลยต่อโครงสร้างของระดับข้อมูล ซึ่งผลที่ตามก็คือ เกิดความผิดพลาดในการสรุปผลระหว่างระดับ (Aggregation bias) เนื่องจากมีความผิดพลาดในการประมาณค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย ตลอดจนความคลาดเคลื่อนของการทำนายที่มีความแปรปรวนสูงและไม่คงที่ (Raudenbush & Bryk อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554) ด้วยเหตุนี้ ในการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาภายใต้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การของ Robbins (2005b, p. 9) ซึ่งระบุว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior : OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการศึกษาและการประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มใช้ปฏิบัติภายในองค์การ (Newstrom & Davis, 1997) โดยการศึกษาพฤติกรรมองค์การจะประกอบด้วยทฤษฎีพฤติกรรมใน 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล (Individual level) ระดับกลุ่ม (Group level) และระดับองค์การ (Organization system level) ดังนี้

1. ระดับบุคคล การวิเคราะห์องค์การในระดับนี้เป็นระดับต้น เพราะในแต่ละองค์การจะประกอบด้วยบุคคลที่มีความแตกต่างกันในแต่ละด้าน เช่น อายุ เพศ สถานภาพ ทัศนคติ ค่านิยม และระดับความสามารถ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การโดยตรงทั้งในด้านการรับรู้ การตัดสินใจ การเรียนรู้ และการจูงใจ การวิเคราะห์ระดับนี้จะทำให้สามารถบริหารจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงานแต่ละประเภทได้

2. ระดับกลุ่ม เมื่อบุคคลทำงานร่วมกันจะส่งผลให้เกิดความคิดที่คล้ายตามกันและแตกต่างกันตามความแตกต่างของบุคคล การศึกษาวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การจึงต้องวิเคราะห์ถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย โดยศึกษาพื้นฐานกลไกของพฤติกรรมกลุ่มและวิธีการ ซึ่งบุคคลในกลุ่มได้รับอิทธิพลโดยรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลนั้นคาดหวังจะแสดงออก การยอมรับและผลกระทบระหว่างบุคคล รวมทั้งในเรื่องการติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจของกลุ่ม ความเป็นผู้นำ อำนาจและการเมือง ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม และระดับความขัดแย้ง ซึ่งมีผลกระทบต่อพฤติกรรมกลุ่ม เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบทีมงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ระดับองค์การ การวิเคราะห์ระดับนี้เป็นระดับที่มีความซับซ้อนมากที่สุด เนื่องจากเป็นการรวมโครงสร้างที่เป็นทางการของพฤติกรรมในระดับบุคคลและพฤติกรรมระดับกลุ่มเข้าด้วยกัน โดยจะต้องวิเคราะห์เกี่ยวกับการออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและแนวทางการปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์การ ตลอดจนระดับความตึงเครียดในงาน

ด้วยเหตุนี้ การกำหนดกรอบความคิดการศึกษาวิจัยตามรูปแบบตามทฤษฎีพฤติกรรมองค์การในการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย จึงมีสาเหตุที่เกิดขึ้นจากปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การทั้งแบบอิทธิพลโดยตรงและอิทธิพลร่วม ซึ่งใน

การกำหนดตัวแปรอิสระจากการทบทวนวรรณกรรมและผลการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่วนปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพร่วม และปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิริยะอุตสาหะ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงาน และสติ รูปแบบปัจจัยพหุระดับตามที่นำเสนอมานี้ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัยที่มุ่งศึกษาอิทธิพลของปัจจัยพหุระดับของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งแสดงรายละเอียดของเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในหัวข้อถัดไป

2.1 ปัจจัยระดับองค์การ

2.1.1 การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ (Organizational Resilience)

นอกจากภัยพิบัติที่แม้จะเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวก็สามารถส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อองค์การได้แล้วนั้น การดำเนินงานประจำวันภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรวดเร็วก็ยังต้องมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติเพื่อความอยู่รอดขององค์การเช่นกัน (Kantur & Iseri-Say, 2012, p. 764) ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความสนใจในการศึกษาตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การที่อาจส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยตามแนวคิดของ Youssef and Luthans (2005) ที่กล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การมีความสัมพันธ์กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในรูปแบบจากบนลงล่าง (Top-down) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1.1 ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ

จากการศึกษาความหมายเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ นักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การไว้ ดังนี้

Holling (1973, p. 14) เป็นบุคคลแรกที่น่าค่าว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมาใช้ในบริบทของชุมชนหรือการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม โดยกล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของชุมชนตัวชี้วัดการคงอยู่ของระบบและการลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงและภัยต่าง ๆ และยังสามารถรักษาความสัมพันธ์ระหว่างประชากรและรัฐไว้อย่างเหนียวแน่น

Horne (as cited in Chan, 2011) กล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การคือ ความสามารถของระบบในการต้านทานความตึงเครียดของสภาพแวดล้อมภายใต้โครงสร้างพื้นฐานของการรวมกันหรือองค์ประกอบของระบบย่อย โครงสร้างการเชื่อมโยงระหว่างกันและวิธีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจะถูกส่งและกระจายไปทั่วทั้งระบบ

Horne and Orr (1998, p. 31) อธิบายว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร คือ คุณภาพขั้นพื้นฐานของบุคคล กลุ่ม องค์กร และระบบ ซึ่งโดยรวมแล้วมีประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ขัดขวางรูปแบบที่คาดหวังของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่ต้องมีส่วนร่วมในการขยายระยะเวลาของพฤติกรรมที่ถดถอย

Hamel and Valikangas (2003, p. 4) ได้อธิบายถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของ องค์กรว่าคือ ความสามารถในการฟื้นฟูอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องการนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ขององค์กร กระบวนการ และพฤติกรรมที่เป็นระบบ ให้คงอยู่อย่างถาวรมากกว่าเป็นเพียง นวัตกรรม

Starr et al. (as cited in Chan, 2011) อธิบายว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของ องค์กร หมายถึง ความสามารถและสมรรถนะในการต้านทานความไม่ต่อเนื่องของระบบและการ ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีความเสี่ยงใหม่เกิดขึ้น โดยขึ้นอยู่กับการลงมือปฏิบัติ เช่น การ วิจัยความเสี่ยงขององค์กร การใช้กลยุทธ์การบรรเทาความเสี่ยงและป้องกันความเสี่ยงที่ เพิ่มขึ้นและความซับซ้อน

Vogus and Sutcliffe (2007, p. 3418) ได้อธิบายถึง การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ขององค์กรว่า เป็น การบำรุงรักษาของการปรับตัวในเชิงบวกภายใต้เงื่อนไขที่ท้าทาย เช่น การที่ องค์กรสามารถพัฒนาขึ้นภายใต้เงื่อนไขเหล่านั้นทำให้เกิดความเข้มแข็งและมีความมั่นคงขึ้น

Ayling (2009, p. 185) ให้ความหมายของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร ว่า เป็น ความสามารถในการลดผลกระทบและต้านทานการหยุดชะงักการดำเนินธุรกิจของ องค์กร และความสามารถในการปรับตัวในสถานการณ์ที่จำเป็น เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงใน องค์กรอันเป็นผลจากการหยุดชะงัก ซึ่งการปรับตัวนั้นอยู่ในช่วงตั้งแต่การปรับวิวัฒนาการเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพคล้ายกับการเคลื่อนไหวของระบบนิเวศ เปลี่ยนเป็นความมั่นคงในรูปแบบใหม่

Kantur and Iseri-Say (2012, p. 765) กล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของ องค์กร คือ ความสามารถในการลดผลกระทบอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมี ประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่ายังคงดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องและพลิกสถานการณ์เหล่านั้นให้ เป็นโอกาส

Linnenluecke, Griffiths, and Winn (2012, p. 22) ได้อธิบายว่า การฟื้นคืนสู่ สภาวะปกติขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการลดผลกระทบและการกู้คืน จากการเกิดขึ้นจริงของเหตุการณ์สภาพอากาศรุนแรง โดยมีกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการระบุ

ความเข้าใจ การประเมินผล การตรวจสอบ และการแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดและการแทรกแซงผลกระทบก่อนที่จะบานปลาย

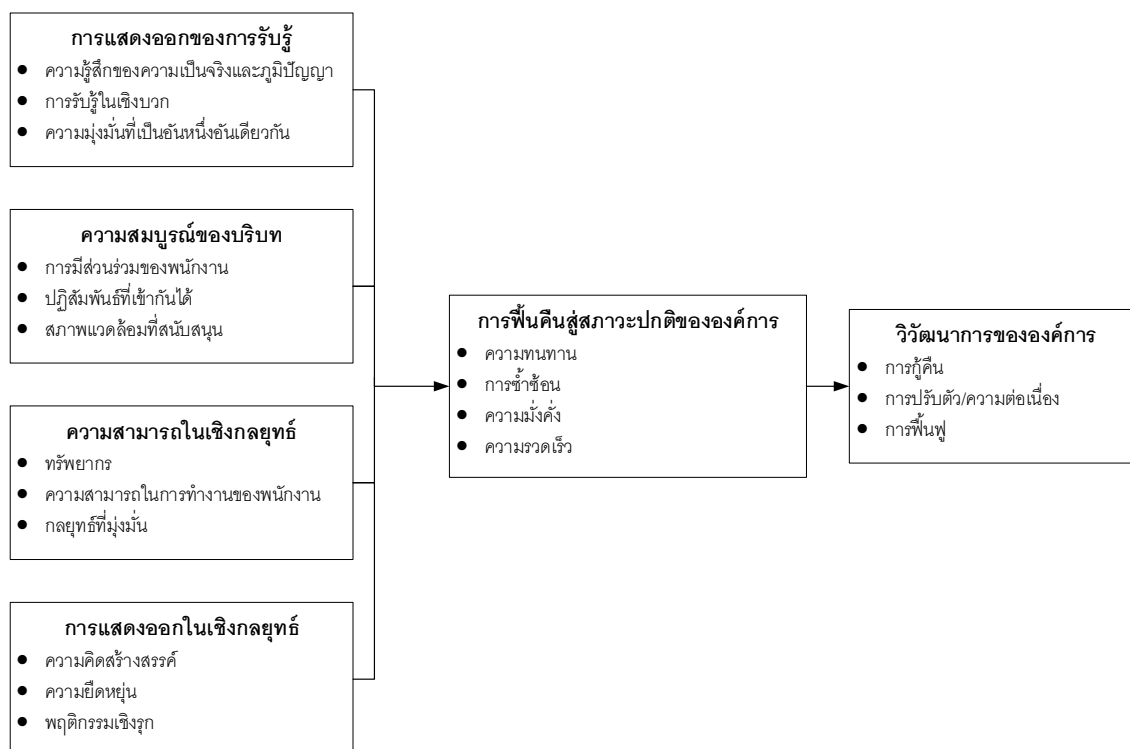
Zhang and Liu (2012, p. 56) กล่าวว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการรับมือกับความทุกข์ยากและการสูญเสีย ซึ่งประกอบไปด้วย 3 คุณลักษณะที่สำคัญคือ ความสามารถในการลดผลกระทบและป้องกันภัยจากช่องโหว่ที่เกิดขึ้น และยังคงสามารถดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง ความสามารถในการจัดการระบบด้วยตนเอง และความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวในบริบทของการเปลี่ยนแปลง

กล่าวโดยสรุป การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากและลดผลกระทบอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะยังคงดำเนินธุรกิจไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถพลิกสถานการณ์เหล่านั้นให้เป็นโอกาส รวมไปถึงความสามารถในการเรียนรู้และปรับตัวในบริบทของการเปลี่ยนแปลง

2.1.1.2 องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร

Mallak (1998) ได้ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบในการพัฒนาองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรโดยพบว่าแบ่งออกได้เป็น 6 องค์ประกอบ คือ การแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาโดยมุ่งเป้าหมาย (Goal-directed solution seeking) การหลีกเลี่ยงหรือความสงสัย (Avoidance or skepticism) ความเข้าใจที่สำคัญ (Critical understanding) บทบาทในการพึ่งพากัน (Role dependence) ความยืดหยุ่นของแหล่งข้อมูล (Source resilience) และการเข้าถึงทรัพยากร (Access to resources)

Kantur and Iseri-Say (2012, pp. 769-770) ได้นำเสนอองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรผ่านกรอบแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ

ที่มา: Kantur and Iseri-Say (2012, p. 765)

องค์ประกอบที่อยู่ภายใต้แนวคิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ความทนทาน ความเข้าช้อน ความมั่นคง และความรวดเร็ว ซึ่งการแบ่งองค์ประกอบนี้ได้รวมไปถึงมิติทางกายภาพและสังคมของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การด้วย โดย 1) ความทนทาน หมายถึง ความสามารถขององค์ประกอบ ระบบ และหน่วยงานอื่น ๆ ของการวิเคราะห์ในการรับมือกับสถานการณ์ที่ตึงเครียดและความต้องการโดยไม่ต้องทุกซ์ทรมาน ความเสียหาย เลื่อม หรือการสูญเสียของฟังก์ชัน 2) ความเข้าช้อน คือ ขอบเขตที่องค์ประกอบระบบ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ของการวิเคราะห์ที่ตอบสนองความต้องการสำหรับการทำงานในกรณีที่มีการหยุดชะงัก การย่อยสลาย หรือการสูญเสียการทำงานของระบบหลัก 3) ความมั่นคง หมายถึง ความสามารถในการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นสร้างความคาดหวัง และการระดมทรัพยากรเพื่อหลีกเลี่ยงหรือรับมือกับความเสียหายหรือการหยุดชะงัก และความสามารถในการใช้ทรัพยากรมนุษย์และวัสดุเพื่อตอบสนองความคาดหวังและบรรลุเป้าหมาย และ 4) ความรวดเร็ว คือ ความสามารถในการตอบสนองความคาดหวัง และบรรลุเป้าหมายในเวลาที่เหมาะสม

แนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรนี้เน้นความสามารถในระบบย่อยสมาชิกขององค์กร และทรัพยากรที่มีการจัดการเพื่อให้สามารถต้านทานและอยู่รอดได้กับแรงกระแทกฉับพลัน หรือการคาดการณ์และความยากลำบากในเวลาที่เหมาะสม มิติเหล่านี้รวมลักษณะขององค์กรหรือระบบที่มีการมองว่าเป็นการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรโดยผู้อื่น และไม่รวมแหล่งที่มาของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร และบริบทขององค์กรที่นำไปสู่การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร

นอกจากนี้ Stephenson (2011) ได้แบ่งองค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบและมีตัวบ่งชี้จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1 ภาวะผู้นำและวัฒนธรรม หมายถึง การที่องค์กรมีผู้นำที่เข้มแข็งและกระบวนการส่งเสริมวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร ประกอบด้วย 5 ตัวบ่งชี้ คือ

1) ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง การมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็งในช่วงเวลาวิกฤตจะช่วยให้เกิดการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ดีในช่วงภาวะวิกฤต รวมไปถึงการประเมินผลเกี่ยวกับกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2) ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน (Staff Engagement) หมายถึง ความยึดมั่นผูกพันและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เข้าใจถึงความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กันระหว่างงานที่ตนเองรับผิดชอบ การกลับสู่สภาวะปกติขององค์กร และความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะได้รับการมอบอำนาจในการทำงาน และใช้ทักษะของตนเองแก้ไขปัญหาต่างๆ

3) การตระหนักรู้สถานการณ์ (Situation Awareness) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการกระตุ้นให้ตื่นตัวอยู่เสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ผลการดำเนินงาน และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยพนักงานจะได้รับรางวัลจากการแบ่งปันข้อดีและข้อร้ายเกี่ยวกับองค์กร รวมไปถึงการส่งสัญญาณเตือนตั้งแต่แรกเริ่ม และข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ได้ถูกรายงานต่อผู้นำขององค์กรอย่างรวดเร็ว

4) การดำเนินการตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง การที่พนักงานมีอำนาจที่เหมาะสมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเองและอำนาจนั้นได้รับการมอบหมายอย่างชัดเจนเพื่อให้สามารถรับมือกับภาวะวิกฤตได้ พนักงานที่มีทักษะสูงจะมีส่วนร่วมหรือลงมือ

ปฏิบัติในการตัดสินใจได้ โดยใช้ความรู้เฉพาะทางที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานซึ่งการมีส่วนร่วมของพนักงานนั้นจะช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน

5) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ (Innovation and Creativity) หมายถึง การที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและได้รับรางวัลสำหรับการใช้ความรู้ของพวกเขาในแนวทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เดิมหรือปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา

องค์ประกอบที่ 2 เครือข่าย มุ่งเน้นที่การการทำลายการทำงานแบบแยกส่วน (Silos) การใช้ประโยชน์จากความรู้ภายในองค์กรตลอดจนการสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการเป็นหุ้นส่วนและการใช้ทรัพยากรภายใน ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ

6) หุ้นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ (Effective Partnerships) หมายถึง การมีความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์และทรัพยากรที่องค์กรอาจจะต้องการเข้าถึงจากองค์กรอื่น ๆ ในระหว่างภาวะวิกฤต รวมไปถึงการวางแผนและการจัดการที่ช่วยสร้างความมั่นใจได้ในการเข้าถึงดังกล่าว

7) การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ (Leveraging Knowledge) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญจะถูกจัดเก็บไว้ในหลายรูปแบบและหลายสถานที่ และพนักงานสามารถเข้าถึงความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญได้เมื่อจำเป็น มีการแบ่งปันบทบาทหน้าที่และพนักงานได้รับการฝึกอบรมมาเพื่อให้มีบุคคลที่สามารถเข้ามารับตำแหน่งสำคัญที่ว่างลงได้เสมอ

8) การทำลายการทำงานแบบแยกส่วน (Breaking Silos) หมายถึง การลดทอนกำแพงทางสังคม วัฒนธรรม และพฤติกรรมที่แบ่งแยกแต่ละส่วนออกจากกัน ซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้งแล้วกลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่ทำให้เกิดแนวทางการทำงานที่ไม่ร่วมมือกัน ไม่เชื่อมโยงถึงกัน และส่งผลร้ายแรงในการทำงาน

9) ทรัพยากรภายใน (Internal Resources) หมายถึง การบริหารจัดการและการระดมทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้มั่นใจได้ถึงความสามารถขององค์กรในการดำเนินงานภายใต้สภาวะปกติ และรวมถึงความสามารถที่จะนำเสนอขีดความสามารถเพิ่มพิเศษที่ต้องการในระหว่างภาวะวิกฤต

องค์ประกอบที่ 3 ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่องค์กรส่งเสริมให้เกิดความเป็นเอกภาพของเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจขององค์กร การที่องค์กรมีบทบาทในการวางแผนเชิงรุกและกลยุทธ์ในการวางแผน ตลอดจนการดำเนินการทดสอบภาวะ

วิกฤตตามแผนทั้งหมดที่สอดคล้องกับการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือ

10) ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย (Unity of Purpose) หมายถึง การตระหนักถึงที่ร่วมกันทั่วทั้งองค์การต่อสิ่งที่องค์การจะให้ความสำคัญในระหว่างภาวะวิกฤต ซึ่งมีการระบุเอาไว้อย่างชัดเจนในระดับองค์การ และรวมไปถึงความเข้าใจในข้อกำหนดความต้องการขั้นต่ำในการปฏิบัติงานขององค์การ

11) การวางตัวเชิงรุก (Proactive Posture) หมายถึง การที่องค์การมีกลยุทธ์และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความพร้อมในการตอบสนองต่อสัญญาณแรกเริ่มของการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การก่อนที่การเปลี่ยนแปลงจะยกระดับเป็นภาวะวิกฤต

12) การวางแผนกลยุทธ์ (Planning Strategies) หมายถึง การพัฒนาและการประเมินแผนการดำเนินงานและกลยุทธ์ขององค์การในการจัดการช่องโหว่ที่อาจส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การ

13) แผนการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing Plans) หมายถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจำลองเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ออกแบบมาเพื่อฝึกฝนในการรับมือต่อภาวะวิกฤต รวมไปถึงการเตรียมการและการตรวจสอบแผนการทดสอบ

โดยสรุปแล้ว ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Stephenson (2011) มาปรับใช้กับการวิจัยนี้ เนื่องจากมีองค์ประกอบที่ครอบคลุมการดำเนินธุรกิจขององค์การในอุตสาหกรรมทางการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับบริบทของประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ประกอบด้วย 13 ตัวบ่งชี้ คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) ความยืดหยุ่นของพนักงาน 3) การตระหนักรู้สถานการณ์ 4) การดำเนินการตัดสินใจ 5) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ 6) หุ้นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ 7) การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ 8) การสลายการทำงานแบบแยกส่วน 9) ทรัพยากรภายใน 10) ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย 11) การวางตัวเชิงรุก 12) การวางแผนกลยุทธ์ และ 13) แผนการทดสอบภาวะวิกฤต

2.1.1.3 การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ

ในขณะที่แนวคิดของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในสาขาวิชาจิตวิทยานั้น คุณลักษณะที่มีร่วมกัน นิยามเชิงปฏิบัติการ และเครื่องมือวัดยังไม่มีกำหนดที่ชัดเจนตายตัว (Luthar et al., 2000) แม้ว่าจะมีความพยายามที่จะอธิบายโครงสร้างใน

เชิงปฏิบัติการ แต่ยังคงไม่มีมาตรวัดที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การในการวิเคราะห์ระดับองค์การ

A. V. Lee, Vargo, and Seville (2013, p. 39) ได้ทำการศึกษาและสร้างแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบคือ ความสามารถในการปรับตัว และการวางแผน ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 53 ข้อ

Jones (2015) ได้นำเสนอแบบวัด Resilience Benchmarking Tool Survey Questionnaire ที่สร้างจากแนวคิดของ Stephenson (2011) ประกอบข้อคำถามมีจำนวน 63 ข้อที่สะท้อนถึงตัวบ่งชี้ ทั้ง 13 ตัวบ่งชี้ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน 3) การตระหนักรู้สถานการณ์ 4) การดำเนินการตัดสินใจ 5) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ 6) หุ่นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ 7) การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ 8) การสลายการทำงานแบบแยกส่วน 9) ทรัพยากรภายใน 10) ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย 11) การวางตัวเชิงรุก 12) การวางแผนกลยุทธ์ และ 13) แผนการทดสอบภาวะวิกฤตมีลักษณะแบบวัดเจตคติแบบลิเคอร์ท 7 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง

Kantur and Say (2015, p. 467) ได้สร้างแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแล้วพบว่า แบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ ประกอบไปด้วย 3 มิติ ดังนี้ 1) มิติความทนทาน ประกอบไปด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ เป็นการวัดความสามารถในการทนทานขององค์การในการลดผลกระทบและการกู้คืนในรูปแบบเงื่อนไขที่ไม่เอื้ออำนวย 2) มิติความคล่องตัว ประกอบไปด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ใช้วัดความสามารถขององค์การในการดำเนินการอย่างรวดเร็ว และ 3) มิติความสมบูรณ์ ประกอบไปด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ และใช้วัดมาตรฐานการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานในองค์การเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบวัดของ Jones (2015) มาแปลและเรียบเรียงเป็นฉบับภาษาไทย โดยใช้การแปลแบบสมมาตรที่ยึดความเท่าเทียมกันระหว่างภาษาอังกฤษของแบบวัดต้นฉบับและแบบวัดชุดภาษาไทยในด้านความหมาย เนื้อหา และแนวคิด รวมทั้งคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของคนไทย เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแบบวัดที่พัฒนาตามองค์ประกอบที่ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการศึกษา และเหมาะสมกับการนำไปใช้ในการวิจัยในองค์การธุรกิจ

2.1.2 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

ที่มาของแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เกิดจากผลงานการเขียนที่เสนอแนวคิดต่าง ๆ ของ Chris Argyris ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาที่สอนด้านการศึกษาและพฤติกรรมองค์การของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Argyris อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตมัย, 2544) ดังจะเห็นได้จากผลงานเขียนที่ Argyris ได้เขียนร่วมกับ Donald Schon ศาสตราจารย์ด้านปรัชญาแห่ง Massachusetts Institute of Technology (MIT) ในปี 1978 ถือได้ว่าเป็นตำราเล่มแรกขององค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งในระยะเริ่มแรก ทั้งสองได้ใช้คำว่า “การเรียนรู้ขององค์การ” (Organization learning: OL) ซึ่งอาจจะหมายถึง การเรียนรู้ของบุคคลทั้งหลายที่เกิดขึ้นในองค์การ โดย Argyris นั้นเป็นผู้ที่สนใจศึกษาการเรียนรู้ของบุคคลในองค์การมากกว่า 40 ปีแล้ว

บุคคลที่มีบทบาทในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ และเผยแพร่ผลงานจนเป็นที่ยอมรับคือ Peter Senge ศาสตราจารย์ของ MIT ในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยผลงานที่น่าสนใจฉบับหนึ่งของ Senge เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1990 มีชื่อว่า The Fifth Discipline : The Art and Practice of the Learning ซึ่งเป็นที่นิยมอ่านกันอย่างแพร่หลาย ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า Senge เลือกที่จะใช้คำว่า Learning Organization แทนคำว่า Organizational Learning โดยกล่าวถึงพื้นฐานของวินัยทั้ง 5 ประการที่จะนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในเชิงทฤษฎี ต่อมา Senge ได้จัดตั้งศูนย์ศึกษาขององค์การแห่งการเรียนรู้ขึ้นจากการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้แก่บริษัทและองค์กรชั้นนำต่าง ๆ ณ MIT Sloan School of Management หลังจากนั้น ในปี ค.ศ. 1994 Senge et al. ได้ออกหนังสือเชิงปฏิบัติการเล่มหนึ่งชื่อว่า The Fifth Discipline Fieldbook: Strategies and Tools for Building a Learning Organization เพื่อให้ข้อเสนอแนะสนับสนุนแนวปฏิบัติต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์การในรูปแบบต่าง ๆ

2.1.2.1 ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้

จากการศึกษาความหมายเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ นักวิจัยและนักวิชาการได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ ดังนี้

Senge (1990, p. 15) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นการที่สมาชิกในองค์การมีการขยายขอบเขตความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายของบุคคลในระดับต่าง ๆ และเป็นองค์การที่สมาชิกมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในเรื่องวิธีการที่จะเรียนรู้ไปด้วยกันทั้งองค์การ

Garvin (1993, p. 80) ได้ระบุว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นองค์กรที่มีความชำนาญในการสร้าง การแสวงหา และการถ่ายทอดองค์ความรู้ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงองค์ความรู้ใหม่และข้อมูลเชิงลึก

Watkins and Marsick (1993) ได้อธิบายว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นสิ่งที่หนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการเปลี่ยนแปลงตนเองที่มีต่อความสามารถขององค์การในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมและการเจริญเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Yeo (2005, p. 372) ได้สรุปว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ขึ้นอยู่กับความเชื่อที่ว่า การเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิกในองค์การ สามารถที่จะยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์การและความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การได้

Marquardt (อ้างถึงใน พิเชิต เทพวรรณ, 2555) ได้นิยามองค์การแห่งการเรียนรู้ว่า เป็นองค์การซึ่งมีบรรยากาศของการเรียนรู้ทั้งบุคคลและกลุ่ม มีวิธีการเรียนรู้ที่เป็นพลวัตให้สมาชิกในองค์การมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ สามารถเรียนรู้ จัดการ และใช้ความรู้เป็นเครื่องมือไปสู่ความสำเร็จควบคู่ไปกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการเรียนรู้ที่เกิดจากการทำซ้ำ และลองผิดลองถูก ซึ่งเป็นผลให้ทุกคนตระหนักในการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบได้แก่ พลวัตการเรียนรู้ (Learning dynamics) การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization transformation) การเสริมความรู้แก่บุคคล (People management) การจัดการความรู้ (Knowledge management) และการนำเทคโนโลยีไปใช้ (Technology application)

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2543) ได้ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ว่า หมายถึง องค์การที่เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในองค์การได้แสดงความสามารถของตนอย่างเต็มที่และอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันสร้างผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ โดยองค์การสนับสนุนให้สมาชิกทุกคนในองค์การได้คิดใหม่ ได้ร่วมงานกันและเกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อสร้างองค์ความรู้อันเป็นเอกลักษณ์ขององค์การขึ้น

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) ให้ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ไว้ว่า คือ การสะท้อนถึงความสัมพันธ์ขององค์การกับสิ่งแวดล้อมภายนอก เน้นถึงการปรับตัวในเชิงรุก เพื่อมุ่งสู่นาคตที่พึงประสงค์ โดยผ่านการเรียนรู้ของบุคคลและทีมเป็นสำคัญ โดยผ่านกลไกกระบวนการบริหารจัดการมุ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงในความคิดภูมิปัญญา (ความรู้-ความเข้าใจ-การหยั่งรู้) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่แท้จริง และการเปลี่ยนแปลงอันเกิดขึ้นได้ในอนาคต

จากความหมายที่ได้นำเสนอข้างต้น สามารถสรุปความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ได้ว่า คือ องค์การที่ขยายขีดความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การผ่าน

กระบวนการจัดการความรู้และกระบวนการการเรียนรู้อย่างเป็นทีมและต่อเนื่อง รวมทั้งมีการสร้าง แสวงหา ถ่ายโอนความรู้ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ ๆ โดยมีการ กระจายอำนาจให้กับสมาชิกในองค์กร เพื่อกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดย อาศัยแนวคิดของการจัดการความรู้และเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่ มีคุณค่าต่อองค์กร เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีคุณภาพ สามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน ภายใต้อิทธิพลของภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้

2.1.2.2 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้

Senge (1990, pp. 139-269) ได้เสนอวิสัยของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ประการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

1. ความรอบรู้แห่งตน (Personal mastery) หมายถึง การเรียนรู้ที่จะขยาย ความสามารถในระดับบุคคล ความกระตือรือร้น ความสนใจใฝ่เรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ การเพิ่ม ศักยภาพของพนักงานตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างสรรค์งานในความ รับผิดชอบ ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่จะช่วยปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การสร้างวิสัยทัศน์ส่วนตัว เป็นการสร้างความคาดหวังของพนักงานแต่ละคนในสิ่งที่ต้องการให้ เกิดขึ้นในอนาคต 2) ความมุ่งมั่นสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความพยายาม ตลอดเวลา โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้ไปสู่วิสัยทัศน์ส่วนตัวที่กำหนดไว้ซึ่งการมุ่งมั่น สร้างสรรค์เป็นเรื่องของความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่พัฒนาองค์ความรู้เดิมให้เกิดองค์ ความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง 3) การใช้ข้อมูลเพื่อคิด วิเคราะห์ และตัดสินใจ เป็นการใช้ข้อมูลและ เหตุผลต่าง ๆ ในการทำงานและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นการพัฒนากระบวนการ คิดการเชื่อมโยงโดยอยู่บนพื้นฐานของความรอบรู้ต่าง ๆ และ 4) การฝึกจิตใต้สำนึกในการทำงาน เป็นทักษะการทำงานอย่างชำนาญเป็นอัตโนมัติทำให้เกิดผลงานที่ดีเยี่ยมอย่างต่อเนื่อง

2. แบบแผนความคิดอ่าน (Mental model) หมายถึง การมีพื้นฐานทางจิตวิทยา ทางการเมืองที่มีผลต่อความเข้าใจในเรื่องราว ในแง่มุมต่าง ๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการ ตัดสินใจ สมาชิกในองค์กรจะต้องรู้จักวิธีการคิดที่ถูกต้อง และการคิดในหลาย ๆ วิธีการ เพื่อ แสดงศักยภาพในการเรียนรู้ โดยแสดงออกเป็น 1) พลังความคิดสร้างสรรค์โดยกลุ่มพนักงานและ องค์กรต้องมีความคิด สร้างสรรค์จึงจะสามารถพัฒนาองค์กรได้ 2) การบริหารโอกาส โดยที่ โอกาสมีอยู่ทุกแห่ง และการมองเห็นโอกาสของพนักงานโดยไม่ติดอยู่กับรูปแบบเดิม ให้ ความสำคัญกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ที่จะนำไปสู่การได้เปรียบในการแข่งขัน และ 3) การ พัฒนาสินค้าและบริการ เนื่องจากที่ต้องพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของ

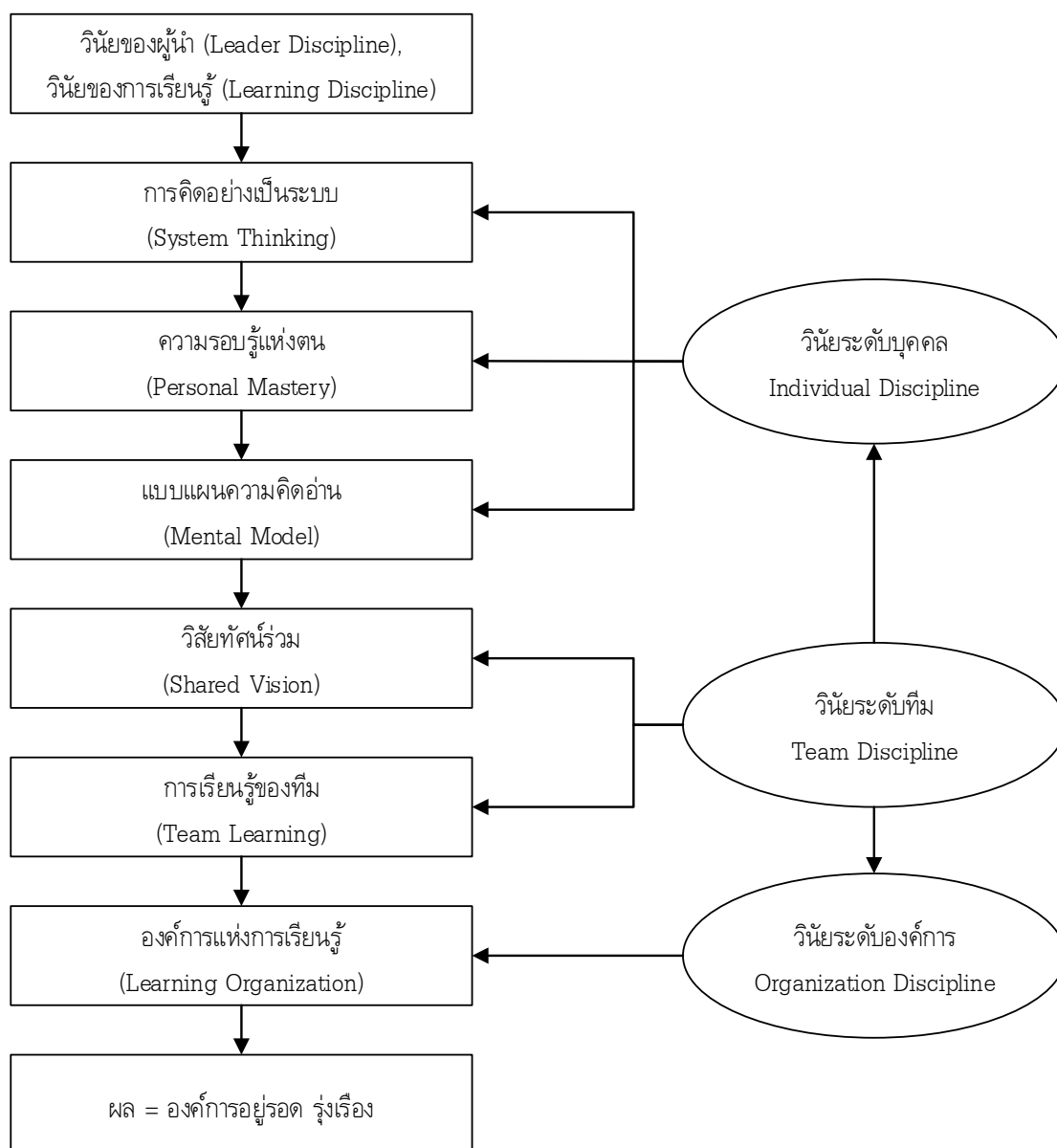
ผู้บริโภค และการแข่งขันทำให้ไม่สามารถยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ สนับสนุนให้มีอิสระทางความคิด สร้างสรรค์

3. วิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision) หมายถึง การพัฒนาเป้าหมายขององค์การ ร่วมกัน โดยพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและมุ่งมั่นร่วมกันปฏิบัติไปสู่ เป้าหมายนั้น โดยวิสัยทัศน์ คือ ภาพขององค์การในอนาคตที่ได้มาจากการร่วมใช้ความคิด แสดง ความเป็นไปได้ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและภาระหน้าที่ขององค์การ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของ ความเป็นจริงที่ทำให้้องค์การมีสภาพที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

4. การเรียนรู้ของทีม (Team learning) กลุ่มพนักงานที่ทำงานด้วยกันโดยการ ขยายขีด ความสามารถ และเพิ่มศักยภาพเพื่อสร้างผลอย่างต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ โดยเน้นที่ความเป็นระบบมีการเรียนรู้ร่วมกันแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แลกเปลี่ยน ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกัน โดย อาศัยการสื่อสารแบบสองทาง มีการช่วยเหลือเกื้อกูล มีความสามัคคี และเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จทั้งของตนเอง ของกลุ่ม และขององค์การ

5. การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) หมายถึง กรอบในการมองเห็น รูปแบบความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ทั้งระบบที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเพื่อให้พนักงานและ กลุ่มงานมี ความเข้าใจตรงกัน และขจัดปัญหาความซับซ้อนของงาน การคิดเชิงระบบเป็นการคิด แบบสร้างสรรค์ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง เน้นการคิดที่กระบวนการหรือแบบแผน ซึ่งเกิดขึ้นจาก 1) การพัฒนาวิสัยทัศน์องค์การอย่างเป็นระบบ ซึ่งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทุกกลุ่ม 2) การพัฒนาระบบการวางแผนทั้งการวางแผนเชิงกลยุทธ์และการวางแผนการ ปฏิบัติงาน 3) การพัฒนาระบบการเรียนรู้ตามความเหมาะสม ระหว่างพื้นฐานของการเรียนรู้ สำหรับองค์การและระดับทักษะในแต่ละสายอาชีพรวมถึงการได้รับการพัฒนาทั้งองค์ความรู้และ ทักษะอย่างเป็นระบบโดยทั่วถึงกัน

จากแนวคิดของ Senge (1990) สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวินัย 5 ประการของ Peter Senge

ที่มา: วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544)

Garvin (1993) ได้เสนอแนะหลัก 5 ประการในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ดังต่อไปนี้

1. การแก้ปัญหอย่างเป็นระบบ (Systematic problem solving) ถูกนำมาใช้เพื่อการวิเคราะห์ปัญหา (แทนการคาดเดา) เช่น วงจร “Plan Do Check Act” ของ Deming นอกจากนี้ การแก้ปัญหามีระบบจะนำข้อมูล (Data) จริงมาใช้ในการตัดสินใจแทนการใช้

สมมติฐาน ที่เรียกว่า การตัดสินใจจากพื้นฐานความจริง หรือ Fact-based Management รวมทั้งมีการใช้เครื่องมือทางสถิติอย่างง่ายมาช่วยในการจัดข้อมูลด้วย เช่น Histogram, Proto chart, Correlation เป็นต้น

2. การทดลองแนวทางใหม่ ๆ (Experimentation with new approaches) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการหาและทดสอบความรู้ใหม่ ๆ อย่างมีระบบ โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งการทดลองนี้จะทำคู่ขนานไปกับการแก้ปัญหาอย่างมีระบบ การทดลองอาจจะเป็นลักษณะของการทำการทดลองย่อย ๆ เพื่อสะสมความรู้และแก้ไขทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและอดีต (Learning from their own experience and history) องค์กรจะต้องตรวจสอบทั้งการประสบความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กรเอง โดยทำอย่างเป็นระบบ จุดบันทึกในลักษณะที่พนักงานสามารถที่จะค้นคว้าได้

4. การเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งที่ผู้อื่นทำได้ดีเป็นอย่างดี (Learning from the experience and best practice of others) การเรียนรู้ในองค์กรไม่ได้มาจากการวิเคราะห์ประสบการณ์ขององค์กรแต่เพียงอย่างเดียว บางครั้งการเข้าใจอย่างลึกซึ้งในแนวคิดใหม่ ๆ อาจจะมาจากการที่องค์กรมองออกไปภายนอก ซึ่งหมายรวมถึงสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ และธุรกิจหรืออุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่แตกต่างด้วย ซึ่งการเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งที่ผู้อื่นทำได้ดีเป็นอย่างดั้นนั้น จะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรอยู่ในสภาพแวดล้อมของการเปิดกว้างในการยอมรับฟัง พร้อมทั้งจะยอมรับทั้งข้อตำหนิตาม องค์กรจึงจะมีโอกาสที่จะพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ หากมีความคิดว่าเราเป็นผู้ที่ถูกต้องอยู่เสมอและผู้อื่นผิด หรือในลักษณะของความคิดที่ว่าไม่มีใครสอนเราได้ คนในองค์กรนั้นก็ยากที่จะเรียนรู้ และองค์กรเองก็ยากที่จะพัฒนาเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในองค์กร (Transferring knowledge quickly and efficiently throughout the organization) การกระจายความรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญ กลไกต่าง ๆ ที่ช่วยในการกระจายความรู้ เช่น การเขียน การพูด รายงานต่าง ๆ ที่บุคคลในองค์กรสามารถหาอ่านได้ การเยี่ยมชมหน่วยงานต่าง ๆ การหมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่ การฝึกอบรมและพัฒนา เป็นต้น โดยกลไกเหล่านี้จะมีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันไป

Marquardt (อ้างถึงใน พรธิดา วิเชียรปัญญา, 2547) ได้กล่าวถึงองค์กรที่จะได้เปรียบในการแข่งขัน และพัฒนาแบบยั่งยืนได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปว่าต้องมี

การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยจะต้องประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. พลวัตแห่งการเรียนรู้ (Learning dynamics) เป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้เกิดขึ้นได้ในระดับบุคคล ทีมงาน และองค์การ ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ประการคือ ระดับการเรียนรู้ รูปแบบของการเรียนรู้ และทักษะการเรียนรู้

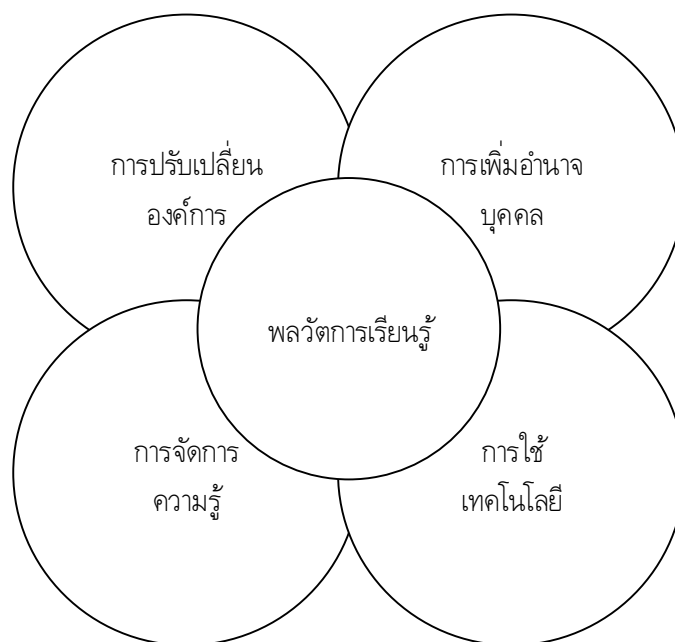
2. การปรับเปลี่ยนองค์การ (Organization Transformation) การที่องค์กรจะพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ ในองค์กรดังนี้คือ 1) วิสัยทัศน์ (Vision) หรือภาพในอนาคตที่ทุกคนในองค์กรปรารถนาที่จะไปถึงร่วมกัน 2) วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) ซึ่งเป็นความเชื่อ ความคิด และวิถีปฏิบัติของคนในองค์กรร่วมกัน และ 3) กลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งเป็นวิธีการออกแบบให้เหมาะสมกับการกำหนดจุดหมายปลายทางในอนาคต

3. การเพิ่มอำนาจบุคคล (People empowerment) เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนในองค์กร รวมถึงลูกค้าและชุมชน ได้มีการเรียนรู้ร่วมกัน มีความสัมพันธ์กันเป็นเครือข่ายและทำประโยชน์ร่วมกันเพื่อสังคมและชุมชน รวมถึงการที่ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง ผู้สอนและมีการทำงานร่วมกันกับผู้ปฏิบัติงานเป็นทีม โดยมีการเรียนรู้และแก้ปัญหาร่วมกัน

4. การจัดการความรู้ (Knowledge management) เป็นการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กร โดยจะต้องจัดรูปแบบการผสมผสาน การรวบรวมความรู้ การจัดระบบข้อมูล มีการแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่านโอนความรู้ และการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ

5. การใช้เทคโนโลยี (Technology application) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร สำหรับการจัดการความรู้ การเรียนรู้ในองค์กรสำหรับสมาชิกทุกระดับและผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรในการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ

โดยสรุปแล้ว แบบจำลองเชิงระบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt (1996, pp. 57-58) มีดังนี้



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองระบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของ Marquardt (1996)

ที่มา: พรธิดา วิเชียรปัญญา (2547)

Watkins & Marsick (as cited in Marsick, 2013; Marsick & Watkins, 2003) ได้ทำแบ่งองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ออกเป็น 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Create continuous learning opportunities) หมายถึง รูปแบบการเรียนรู้ที่ได้ออกแบบให้สอดคล้องกับงาน ดังนั้นแต่ละบุคคลจะสามารถเรียนรู้ได้ผ่านการทำงาน เปิดโอกาสให้ได้ศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีโอกาสในการเติบโต
2. การส่งเสริมให้เกิดการสอบถามและการสนทนา (Promote inquiry and dialogue) หมายถึง การที่บุคคลได้มีโอกาสให้แสดงความคิดเห็น สอบถามและรับฟังมุมมองจากบุคคลอื่น เปิดโอกาสให้มีการซักถาม การให้ข้อมูลป้อนกลับ และสนับสนุนให้เกิดการทดลองในด้านต่าง ๆ
3. การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม (Encourage collaboration and team learning) หมายถึง การทำงานที่ถูกออกแบบมาเพื่อให้บุคคลในกลุ่มได้มีโอกาสเข้าถึงวิธีการที่แตกต่างออกไปทั้งในด้านความคิด การเรียนรู้และการทำงานร่วมกันของกลุ่ม คุณค่าของการร่วมมือกันและรางวัลที่จะได้รับ

4. การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ (Establish systems to capture and share learning) หมายถึง การสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการจัดการด้วยวิธีการอื่นอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ถูกสร้างขึ้น และบูรณาการเข้ากับการทำงาน การเข้าถึงการให้บริการ และการบำรุงรักษาระบบ

5. การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Empower people toward a collective vision) หมายถึง การที่บุคคลได้มีส่วนร่วมในการกำหนด เป็นเจ้าของ และดำเนินการตามวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีการกระจายความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้แต่ละบุคคลเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้กับสิ่งที่ตนเองรับผิดชอบ

6. การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม (Connect the organization to its environment) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลได้มีส่วนช่วยเหลือองค์การในการวิเคราะห์ผลกระทบต่าง ๆ ในการทำงานที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การในภาพรวมผ่านกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบ แต่ละบุคคลจะพิจารณาสภาพแวดล้อมที่มีอยู่และใช้เป็นข้อมูลในการปรับรูปแบบการทำงาน

7. การจัดเตรียมผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้ (Provide strategic leadership for learning) หมายถึง การจัดเตรียมผู้นำต้นแบบ ผู้รับผิดชอบหลัก และการสนับสนุนการเรียนรู้ ใช้ภาวะผู้นำในสร้างกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ทางธุรกิจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ของนักวิชาการที่ได้นำเสนอมา สามารถสรุปได้ดังตาราง 3

ตาราง 3 สรุปองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้

Senge (1990)	Garvin (1993)	Marquardt (1996)	Watkins & Marsick (1993; 1997)
1. ความรอบรู้แห่งตน	1. การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ	1. พลวัตแห่งการเรียนรู้	1. การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. แบบแผนความคิดอ่าน	2. การทดลองแนวทางใหม่ ๆ	2. การปรับเปลี่ยนองค์การ	2. การส่งเสริมให้เกิดการสอบถามและการสนทนา
3. วิสัยทัศน์ร่วม	3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองและอดีต	3. การเพิ่มอำนาจบุคคล	3. การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม
4. การเรียนรู้ของทีม	4. การเรียนรู้จากประสบการณ์และสิ่งที่คุณอื่นทำได้น้อย่างดี	4. การจัดการความรู้	4. การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้
5. การคิดอย่างเป็นระบบ	5. การถ่ายทอดความรู้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในองค์การ	5. การใช้เทคโนโลยี	5. การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน
			6. การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม
			7. การจัดเตรียมผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้

จากการศึกษาองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้จากแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อจะได้เข้าใจถึงความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้เลือกองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านขององค์การแห่งการเรียนรู้ตามแนวคิด Watkins & Marsick (as cited in Marsick, 2013; Marsick & Watkins, 2003) มาเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ซึ่งทั้ง 7 องค์ประกอบนั้นประกอบด้วย การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการสอบถามและการสนทนา การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ การ

ส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม และการจัดเตรียมผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้

2.1.2.3 การวัดองค์การแห่งการเรียนรู้

Marquadt (as cited in Rijal, 2010) ได้พัฒนาแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ Learning Organization Profile ประกอบด้วย 50 ข้อคำถามที่ใช้ในการวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ ทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ พลวัตการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนองค์การ การเพิ่มอำนาจบุคคล การจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยี โดยแบ่งออกเป็นองค์ประกอบละ 10 ข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่สามารถนำไปใช้ได้ (does not apply) ไปจนถึง 4 หมายถึง นำไปใช้ได้เป็นอย่างดี (applies to a great extent)

Watkins & Marsick (as cited in Kim, Egan, & Tolson, 2015) ได้นำเสนอ Dimensions of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ที่ถูกออกแบบมาเพื่อวัด 7 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งประกอบไปด้วย การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสอบถามและการสนทนา การมอบอำนาจ การเรียนรู้เป็นทีม การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม และภาวะผู้นำสำหรับการเรียนรู้ โดยสร้างเป็นแบบวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's scale) ประกอบด้วย 42 ข้อคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 6 ข้อคำถามสำหรับแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งต่อมา Marsick and Watkins (2003) ได้แยกข้อคำถามหนึ่งข้อในองค์ประกอบการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องออกเป็น 2 ข้อคำถาม ทำให้แบบวัด DLOQ จึงประกอบไปด้วย 43 ข้อคำถาม หลังจากนั้น ทั้งได้มีการนำเสนอแบบวัดฉบับสั้นจำนวน 2 รูปแบบ ประกอบด้วย DLOQ-A มี 21 ข้อคำถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ข้อคำถามสำหรับแต่ละองค์ประกอบ และรูปแบบ 7 ข้อคำถามที่สะท้อนถึงโครงสร้างเดียวขององค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งพัฒนาโดย Yang, Watkins, and Marsick (2004) จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) นั้น พวกเขาแนะนำว่าควรจะใช้แบบวัดชุดที่มี 21 ข้อคำถามมากกว่าชุดที่มี 43 ข้อคำถามสำหรับการศึกษาภายในองค์การ อย่างไรก็ตามวิธีการทางสถิติที่ถูกนำมาใช้เพื่อลดจำนวนข้อคำถามลงจาก 43 ข้อคำถาม ให้คงเหลือ 21 ข้อคำถามนั้นไม่ได้ถูกแสดงให้เห็น (Yang et al., 2004)

Oudejans, Schippers, Schramade, Koeter, and Van den Brink (2011) ได้พัฒนาแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ (Questionnaire for Learning Organizations: QLO) ตามแนวคิดของ Senge (1990) ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผน

ความคิดอ่าน วิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้ของทีม และการคิดอย่างเป็นระบบ โดยสร้างเป็นแบบวัด เจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's scale) 6 ระดับ จำนวน 36 ข้อคำถาม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะทำการแปลและเรียบเรียงข้อคำถามจากแบบวัด Dimensions of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ของ Marsick and Watkins (2003, pp. 143-145) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Watkins and Marsick (1993) และ Watkins and Marsick (1997) ให้เป็นภาษาไทย และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัย โครงสร้างคำถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา 3) การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม 4) การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ 5) การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 6) การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม และ 7) การจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้ ประกอบด้วยข้อคำถามรวม 43 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า

2.1.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การแห่งการเรียนรู้

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัย พบผลการวิจัยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง องค์การแห่งการเรียนรู้และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน โดยงานวิจัยของ Abu-Tineh (2011, p. 644) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 100 คน พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมมีความสัมพันธ์กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในอาชีพ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.343 ที่ระดับนัยสำคัญ .01

นอกจากนี้ ยังปรากฏงานวิจัยของ Jafari and Kalanaki (2012, pp. 5813-5814) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่เป็นครูและพนักงานธุรการจำนวน 90 คน ในประเทศอิหร่าน พบว่า ผลรวมขององค์การแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple correlation) ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.378 และ Hasson et al. (2013, pp. 166-169) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมป่าไม้ของประเทศสวีเดน โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ของพนักงานและหัวหน้างานที่มีต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ และนำระดับความเห็นที่แตกต่างกันของพนักงานและหัวหน้างานมาศึกษาความสัมพันธ์กับสุขภาพและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยศึกษากับหัวหน้างาน 68 คนที่เข้า

ร่วมโปรแกรมฝึกอบรมภาวะผู้นำและพนักงาน 209 คน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความแตกต่างและตัวแปรผลของความเครียด สุขภาพและประสิทธิภาพของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ ยกเว้นด้านการเรียนรู้ อย่างต่อเนื่อง โดยความแตกต่างในการรับรู้ของหัวหน้างานกับพนักงานในด้านสอบถามและการ สนทนาและการเรียนรู้เป็นทีม มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพของพนักงาน ($r_{DI} = -.23, p < .05$; $r_{TL} = -.34, p < .01$) ความแตกต่างในการรับรู้ด้านการสร้างระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ มี ความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพนักงาน ($r = -.25, p < .05$) และยังพบว่าในงานวิจัยของ Kanten et al. (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ ส่งผลต่อการฝังตัวในงาน (Job embeddedness) และประสิทธิภาพในการปรับตัวของบุคคล (Individual adaptive performance) ของพนักงานจำนวน 216 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว 4 แห่งในประเทศตุรกี พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพใน การปรับตัวของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\beta = 0.83$; $t = 6.58$; $p < .01$) ส่วน Little and Swayze (2015) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ของพนักงานจำนวน 500 คน ที่ปฏิบัติงาน ดูแลผู้ป่วยจำนวน 350 เตียงในศูนย์การแพทย์ชุมชนเกี่ยวกับทุนทางจิตวิทยาและองค์ประกอบ ขององค์การแห่งการเรียนรู้โดยใช้องค์ประกอบของ Marsick and Watkins (2003) พบว่า ในส่วน ของทุนทางจิตวิทยาด้านการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ นั้น มีเพียงองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับบุคคล ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และด้านการสอบถามและการสนทนา สามารถพยากรณ์การฟื้นคืนสู่ สภาวะปกติได้ร้อยละ 1.3 และร้อยละ 1 ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม

2.2.1 ความไว้วางใจในหัวหน้างาน (Trust in Supervisor)

2.2.1.1 ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างาน

Mayer et al. (as cited in Burke et al. 2007) กล่าวว่า ความไว้วางใจในหัวหน้า งาน หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะยอมเสี่ยงต่อการกระทำของหัวหน้างาน ซึ่งอยู่บน พื้นฐานของความคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะดำเนินการโดยเฉพาะสิ่งสำคัญต่อผู้ที่ไว้วางใจ โดยไม่ คำนึงถึงความสามารถในการตรวจสอบหรือการควบคุมของหัวหน้างาน

McAllister (1995, p. 25) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจหัวหน้างานว่า เป็นระดับที่ทำให้พนักงานรู้สึกวางใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามหัวหน้างาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของคำพูด การกระทำและการตัดสินใจของหัวหน้างาน

Mishra (1996, p. 265) ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่า หมายถึง ความสมัครใจของพนักงานที่จะยอมปฏิบัติตามหัวหน้างานด้วยความเชื่อมั่นว่า หัวหน้า

งานนั้นมีความสามารถในการทำงานอย่างมีศักยภาพ เป็นคนใจกว้าง ห่วงใยพนักงานและมีความเชื่อถือได้

Whitney (1996, p. 216) กล่าวว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานในองค์การมีความซื่อสัตย์ มีความเมตตากรุณา มีความน่าเชื่อถือและมีความยุติธรรม

Shaw (1997) ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่า หมายถึง ความเชื่อว่าหัวหน้างานจะทำให้พนักงานในองค์การได้รับตามสิ่งที่คาดหวัง

Lewicki and Wiethoff (2000, p. 87) กล่าวว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อของแต่ละบุคคลและความเต็มใจที่จะทำหน้าที่บนพื้นฐานของคำว่าการกระทำ และการตัดสินใจของหัวหน้างาน

Marshall (2000, p. 48) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าเป็นผลสะท้อนของความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของพนักงานที่มีต่อคุณลักษณะและความสามารถของหัวหน้างาน

Robbins (2005a, p. 171) ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่า หมายถึง ความคาดหวังในทางบวกต่อหัวหน้างาน ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำหรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

Muchinsky (2006, p. 297) กล่าวว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความเชื่อที่ว่าแม้พนักงานจะควบคุมพฤติกรรมที่หัวหน้างานจะแสดงออกต่อพนักงานไม่ได้ แต่พฤติกรรมเหล่านั้นของหัวหน้างานก็จะเป็นประโยชน์ต่อตัวพนักงานเอง

McShane and Von Glinow (2009, p. 78) ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่า เป็นความคาดหวังในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานในสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

Lussier (2010, p. 296) กล่าวว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน หมายถึง ความคาดหวังในเชิงบวกของพนักงานว่าหัวหน้างานจะไม่เอาเปรียบหรือแสวงหาประโยชน์จากพนักงาน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่า หมายถึง การที่พนักงานมีความคาดหวังว่าคำพูด สัญญา การกระทำของหัวหน้างานจะเชื่อถือได้หรือจะทำตามที่พูดว่า จะทำและความไว้วางใจนั้นเป็นความคาดหวังว่าหัวหน้างานจะทำในสิ่งที่เป็นคุณมากกว่าโทษ

สมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจในหัวหน้างานว่า เป็นการที่พนักงานมีความเชื่อว่า หัวหน้างานมีความมั่นคง มีคุณสมบัติสมกับความเป็นหัวหน้างานและมีความสามารถเพียงพอสูง

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานหมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าคำพูด สัญญา และการกระทำของหัวหน้างานจะเชื่อถือได้ หัวหน้างานจะทำในสิ่งที่เป็นคุณมากกว่าโทษ จะไม่เอาเปรียบหรือแสวงหาประโยชน์จากพนักงาน มีคุณสมบัติเหมาะสมกับการเป็นหัวหน้างานและมีความสามารถเพียงพอสูง ทำให้พนักงานยอมปฏิบัติตามด้วยความเชื่อมั่นว่าหัวหน้างานนั้นมีความสามารถที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วง ยึดถือในหลักคุณธรรม มีความคงเส้นคงวา เป็นคนใจกว้างและมีความซื่อสัตย์

2.2.1.2 องค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้างาน

McAllister (1995, pp. 25-26) ได้อธิบายถึงลักษณะของความไว้วางใจระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นใน 2 มิติ ดังนี้

1. ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานมาจากอารมณ์ (Affect-Based Trust) เป็นความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึกระหว่างบุคคล โดยบุคคลจะสร้างการลงทุนทางอารมณ์ความรู้สึกขึ้นในความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจต่อกัน ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจังและสนใจในสวัสดิภาพที่ดีของอีกบุคคลหนึ่ง ถือได้ว่าเป็นความเชื่อในความดีที่มีอยู่ในความสัมพันธ์นั้นและเชื่อว่าอารมณ์ความรู้สึกเหล่านี้ก็จะได้รับตอบกลับจากอีกบุคคลหนึ่งเช่นกัน ในที่สุดแล้วอารมณ์ความรู้สึกจะถูกเชื่อมโยงไปยังแต่ละบุคคลให้สามารถนำไปสู่พื้นฐานของความไว้วางใจได้
2. ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานมาจากการรู้คิด (Cognition-Based Trust) คือมีพื้นฐานด้านการรู้คิดว่าจะเลือกที่จะไว้วางใจบุคคลใดในฐานะใดและภายใต้สถานการณ์ใด อีกทั้งเลือกที่จะไว้วางใจบนพื้นฐานที่คิดว่าเป็นการกระทำด้วยเหตุผลที่ดี ซึ่งทำให้เกิดความชัดเจนของความน่าไว้วางใจได้ ปริมาณของการรู้คิดที่จำเป็นสำหรับความไว้วางใจจะอยู่ระหว่างการรู้คิดทั้งหมดและการไม่รู้คิดอะไรเลย การรู้คิดทั้งหมดก็ไม่จำเป็นต้องมีความไว้วางใจและถ้าไม่รู้คิดอะไรเลยก็ไม่มีเหตุผลที่จะไว้วางใจ การรู้คิดที่มีอยู่เมื่อรวมกับเหตุผลที่ดีจะช่วยสนับสนุนให้เกิดรากฐานของการตัดสินใจที่จะไว้วางใจและแนวคิดนี้เองทำให้เกิดความศรัทธาที่รวมอยู่ในความไว้วางใจด้วยเช่นกัน

Lewicki and Wiethoff (2000) ได้แบ่งลักษณะของความไว้วางใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่แตกต่างกันออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ความไว้วางใจที่อยู่บนพื้นฐานของการคิดคำนวณ (Calculus-Based Trust: CBT) เป็นความไว้วางใจที่ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับบริบทในสถานที่ทำงาน บุคคลมักจะทำงานบนระบบรางวัลหรือการลงโทษ คุณค่าของการทำให้งานหรือเป้าหมายสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ไม่ได้ถูกมองว่าเป็นความพึงพอใจส่วนบุคคลแต่จะเป็นผลลัพธ์ที่ตามมาจากการกระทำนั้น ๆ มากกว่า บุคคลจะพยายามปฏิบัติตามคำสั่งให้ได้เพื่อที่จะปกป้องชื่อเสียงของพวกเขา ความไว้วางใจที่อยู่บนพื้นฐานของการคิดคำนวณจะใช้เวลาในการสร้างขึ้นช้ามากโดยจะก้าวหน้าไปที่ละขั้น อย่างไรก็ตามหากเกิดความผิดพลาดอย่างใดอย่างหนึ่งขั้นก็เป็นไปได้ที่แต่ละบุคคลที่จะถอยหลังกลับหลายขั้นตอนในครั้งเดียวและต้องเริ่มต้นที่จะสร้างความไว้วางใจขึ้นใหม่อีกครั้ง

2. ความไว้วางใจที่อยู่บนพื้นฐานของอัตลักษณ์ (Identification-Based Trust: IBT) เป็นความไว้วางใจที่จะเห็นได้มากในระดับบุคคล ความไว้วางใจแบบอิงอัตลักษณ์นี้จะอยู่ในลักษณะที่บุคคลที่เกี่ยวข้องจะรู้และเข้าใจในความคาดหวังของบุคคลอื่น เป็นเวลาที่แต่ละบุคคลจะพัฒนาความสามารถในการที่จะรู้ว่าสิ่งที่คนอื่นต้องการในสถานการณ์ที่ถูกกำหนดขึ้น และใช้ความคิดริเริ่มของการทำหน้าที่ซึ่งกันและกันในบางสถานการณ์ บ่อยครั้งที่แต่ละบุคคลจะแบ่งปันค่านิยมที่มีร่วมกันและมีแนวโน้มอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันและเมื่อเวลาผ่านไปก็สามารถที่จะพัฒนาอัตลักษณ์ร่วมกัน ซึ่งเหมือนกับว่าทั้งสองฝ่ายได้เรียนรู้ร่วมกัน โดยจะผลัดกันเป็นผู้นำและผู้ตามเมื่อจำเป็นและมีความสามารถที่จะนำไปสู่การไว้วางใจคนอื่นไปพร้อมกัน ถ้าความสัมพันธ์นี้สามารถพัฒนาขึ้นในสถานที่ทำงานก็จะเป็นการง่ายขึ้นสำหรับบุคคลที่จะทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีความเข้าใจในความคาดหวัง เป้าหมายและความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง

Burke et al. (2007, p. 609) ได้สรุปแนวคิดจากการวิจัยของนักวิจัยหลายท่าน ซึ่งขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละการวิจัย โดยสรุปลักษณะของความไว้วางใจออกเป็น 3 มุมมองดังนี้

1. ความไว้วางใจเป็นคุณลักษณะ โดยคุณลักษณะ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่จะไม่ได้รับผลกระทบโดยทั่วไปจากสภาพแวดล้อมและค่อนข้างมีเสถียรภาพ ความไว้วางใจได้รับการอธิบายในฐานะที่เป็นความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่เรียกว่านิสัยชอบที่จะไว้วางใจ นักวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่าภายในบุคคลทุกคนมีระดับพื้นฐานบางส่วนของความไว้วางใจที่แต่ละบุคคลยินดีที่จะขยายไปเกือบทั้งหมดเหล่านั้นกับผู้ที่พวกเขามีปฏิสัมพันธ์และโดยทั่วไปมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดคุณลักษณะที่ดีต่อความตั้งใจของผู้อื่น

2. ความไว้วางใจเป็นสภาพการณ์ โดยสภาพการณ์ หมายถึง การรู้คิด การเกิดแรงจูงใจหรือสถานะของอารมณ์ที่เป็นแบบพลวัตและมีความแตกต่างกันตามหน้าที่ของปัจจัยในแต่ละบริบทตลอดจนข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) ในมุมมองนี้ความไว้วางใจถูกอธิบายว่า เป็นทัศนคติที่สามารถพัฒนาขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปหรือเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยในแต่ละบริบทและความต้องการ เมื่อเกิดสถานการณ์ขึ้น ความไว้วางใจสามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลนำเข้าตลอดจนเป็นผลลัพธ์ระยะใกล้ซึ่งขึ้นอยู่กับในแต่ละบริบท ตัวอย่างเช่นความไว้วางใจในหัวหน้างานอาจจะมองเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อการสื่อสารระหว่างกัน แต่จะมองได้ว่าเป็นผลลัพธ์ระยะใกล้ของปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อทีมงานหรือหัวหน้างาน ความไว้วางใจสามารถที่จะพัฒนาขึ้นหรือจบลงได้เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ที่เฉพาะเจาะจงและจะเชื่อมโยงกับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง

3. ความไว้วางใจเป็นกระบวนการ โดยความไว้วางใจอาจจะดูเป็นกระบวนการแทรกแซงผ่านพฤติกรรมที่สำคัญอื่น ๆ ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่จะเพิ่มขึ้นหรือลดลง ตัวอย่างเช่นพนักงานอาจจะเต็มใจที่จะติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานของพวกเขาตามปกติ แต่จะไม่มีการดำรงอยู่ของความไว้วางใจ ซึ่งการติดต่อสื่อสารนี้อาจถูกจำกัด (ดีที่สุด) หรือเกิดความผิดพลาด (เลวร้ายที่สุด) และการปฏิเสธของข้อมูลนี้อาจจะส่งผลต่อความเสี่ยงส่วนบุคคล

Lussier (2010, pp. 296-297) ได้อธิบายถึงลักษณะของความไว้วางใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ความไว้วางใจบนพื้นฐานของการยับยั้ง (Deterrence-Based Trust) ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นใหม่ของแต่ละบุคคลมักจะเริ่มด้วยความไว้วางใจบนพื้นฐานของการยับยั้ง เพราะว่าคุณคณั้นขาดประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความไว้วางใจบนพื้นฐานของการยับยั้งเป็นสิ่งที่เปราะบางมากที่สุด เมื่อเกิดการละเมิดหรือเกิดความไม่คงเส้นคงวาชั้นจะสามารถทำลายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ความสัมพันธ์นี้จะอยู่บนพื้นฐานของความกลัวที่จะถูกแก้แค้น ถ้าหากว่าความไว้วางใจถูกละเมิด บุคคลจะทำในสิ่งที่เคยกล่าวไว้เพราะกลัวผลกระทบที่จะตามมาหากไม่กระทำในสิ่งเหล่านั้น เมื่อบุคคลเริ่มงานใหม่มักจะกลัวสิ่งที่ทำให้เกิดความยุ่งเหยิงจนทำให้เกิดปัญหากับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ดังนั้นบุคคลจะพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดโดยความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานขายจะอยู่บนพื้นฐานของการยับยั้ง

2. ความไว้วางใจบนพื้นฐานของความรู้ (Knowledge-Based Trust) เป็นความไว้วางใจที่พบมากที่สุดในการค้า ความไว้วางใจจะอยู่บนพื้นฐานของประสบการณ์ในการ

ติดต่อกับบุคคลอื่น จากความรู้ที่แต่ละบุคคลมีจะทำให้สามารถทำนายหรือคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลอื่นได้ นอกจากนี้ยังมีการคาดการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนที่เราไม่ไว้วางใจ เพราะเราไม่ทราบว่าพวกเขาจะแสดงออกอย่างไร จะเป็นการดีกว่าถ้ารู้จักและสามารถคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลอื่นและไว้วางใจบุคคลอื่นได้ ความไว้วางใจบนพื้นฐานของความรู้แตกต่างจากความไว้วางใจบนพื้นฐานของการยับยั้งเพราะว่าไม่ได้ถูกทำลายลงด้วยพฤติกรรมที่ไม่คงเส้นคงวา ถ้าเราคาดการณ์พฤติกรรมได้ไม่ถูกต้องและเกิดความไม่พอใจหรือถูกเอาเปรียบจากทางใดทางหนึ่งบุคคลมักจะสนใจพฤติกรรมการละเมิดนั้น ยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น ยกโทษให้บุคคลนั้นและยังคงความสัมพันธ์กับบุคคลนั้นต่อไป เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์อันดีบุคคลต้องยอมรับความผิดพลาด ต้องรู้จักที่จะขอโทษและเรียนรู้จากสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น

3. ความไว้วางใจบนพื้นฐานของอัตลักษณ์ (Identification-Based Trust) ความไว้วางใจในระดับนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีการเชื่อมต่อทางอารมณ์ เช่น รู้สึกถึงความเป็นเพื่อนมากกว่าเป็นเพียงแค่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นระดับสูงสุดของความไว้วางใจ พนักงานแต่ละคนจะมองหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลอื่นและแสดงออกต่อบุคคลนั้น หัวหน้งานจะตั้งเป้าไปที่ความไว้วางใจในระดับนี้เพราะว่าพนักงานจะรู้สึกถึงความอบอุ่นใจและไว้วางใจกับบุคคลอื่นที่พวกเขาสามารถคาดหวังได้และยินดีที่จะทำหน้าที่ทดแทนกันในกรณีที่เกิดการขาดงาน

ทั้งนี้ Lussier (2010, pp. 297-299) ได้แบ่งองค์ประกอบของความไว้วางใจระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. ความซื่อตรง (Integrity) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะปฏิบัติตนอย่างตรงไปตรงมา มีความน่าเชื่อถือ พูดยุติความจริงและมีความจริงจัง แต่การพูดความจริงนั้นจะอยู่บนพื้นฐานของความระมัดระวังว่าจะไม่กระทบต่อความสัมพันธ์ที่มีกับพนักงาน รักษาความสัตย์สุจริตที่ไว้กับพนักงานและมีความยุติธรรม

2. สมรรถนะ (Competence) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานมีความรู้ทางด้านเทคนิคและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสามารถและทักษะที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วง มีจิตสำนึกที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน มีการพัฒนาผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รู้จุดแข็งและข้อจำกัดของตนเอง ยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและยินดีที่จะรับความช่วยเหลือจากผู้อื่นเมื่อมีความจำเป็น ไม่โอ้อวด ถ่อมตน ไม่นำข้อดีของตนเองไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นและยอมรับในความผิดพลาดของตนเอง

3. ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะแสดงพฤติกรรมเดียวกันในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันซึ่งทำให้คาดการณ์ได้ ปฏิบัติตน

เช่นเดียวกับสิ่งที่ได้สอนหรือแนะนำพนักงานไว้ ปฏิบัติตนต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยก แม้ว่าจะมีความชื่นชมหรือสนิทสนมกับพนักงานบางคนเป็นพิเศษ

4. ความซื่อสัตย์ (Loyalty) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะปกป้องผลประโยชน์ของพนักงาน ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากพนักงาน ยินดีที่จะอยู่เคียงข้าง ให้ความช่วยเหลือและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกเสียหน้า รักษาความลับของพนักงาน ไม่พูดถึงข้อเสียของพนักงานให้ผู้อื่นฟังลับหลัง ปฏิบัติตนในฐานะผู้ร่วมงานไม่ใช่เป็นคู่แข่งของพนักงาน

5. ความใจกว้าง (Openness) หมายถึง การที่พนักงานเชื่อว่าหัวหน้างานจะยอมรับความคิดใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น แบ่งปันความรู้และความรู้สึกของตนเองให้กับพนักงาน ให้การยอมรับ ส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานในสิ่งที่พนักงานแสดงออกมา ไม่ดูถูกพนักงาน ตอบสนองต่อพนักงานด้วยการสะท้อนให้เห็นอย่างเป็นเหตุเป็นผล ยอมรับการไม่เห็นด้วยของพนักงาน ความคิดเห็นที่แตกต่างของพนักงานและความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

Mishra (1996, pp. 266-269) ได้นำเสนอความไว้วางใจในหัวหน้างานออกเป็น 4 องค์ประกอบที่แตกต่างกัน ดังนี้

1. สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความสามารถที่เป็นพื้นฐานของความไว้วางใจ พนักงานจะให้ความไว้วางใจหัวหน้างานด้วยความเชื่อที่ว่า หัวหน้างานมีความสามารถในการทำงานได้ดีและมีความสามารถในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งต้องมีความสามารถในด้านต่าง ๆ คือ ความสามารถเฉพาะวิชาชีพ ความสามารถด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสามารถเชิงธุรกิจ

2. ความเปิดเผย (Openness) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวหัวหน้างานว่า เป็นบุคคลที่มีความใจกว้างกับพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความจริงใจ มีการประเมินผลการทำงานอย่างยุติธรรมทั้งในเรื่องการปฏิบัติงาน ค่าจ้างและความก้าวหน้าในงาน สร้างบรรยากาศในการมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

3. ความห่วงใย (Concern) หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวหัวหน้างานว่า หัวหน้างานจะไม่หลอกลวงผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากพนักงาน แต่จะยึดผลประโยชน์ของพนักงานเป็นสำคัญ ใส่ใจในความผาสุกของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน โดยการส่งเสริมการเรียนรู้และการให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ สนับสนุนปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและหาข้อตกลงร่วมกัน

4. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การที่พนักงานคาดหวังให้หัวหน้างานมีความสม่ำเสมอในการพูดและการกระทำ คือ พูดในสิ่งที่ทำและทำในสิ่งที่พูด หัวหน้างานต้องมีความรู้ มีทักษะและความกระตือรือร้นในการเป็นผู้นำ ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการพึ่งพาหัวหน้างานได้

Robbins (2001, pp. 336-337) ได้ระบุว่าองค์ประกอบที่สำคัญของแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในหัวหน้างานมี 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความซื่อตรง (Integrity) หมายถึง การมีความซื่อสัตย์และจริงใจ ซึ่งพนักงานมักใช้ประเมินความน่าไว้วางใจในตัวหัวหน้างาน โดยพนักงานจะมีความรู้สึกไว้วางใจในตัวหัวหน้างานเมื่อได้รับรู้ถึงบุคลิกลักษณะที่มีศีลธรรมและมีความจริงใจของหัวหน้างาน

2. สมรรถนะ (Competence) หมายถึง การที่พนักงานให้ความไว้วางใจต่อหัวหน้างานที่มีความรู้ ทักษะ เทคนิคต่าง ๆ และความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเชื่อว่าหัวหน้างานจะใช้ความสามารถและทักษะที่มีกระทำตามสัญญาที่ได้พูดไว้

3. ความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถคาดคะเนได้ (Predictability) และความสามารถในการตัดสินใจได้ดี (Good Judgment) ของหัวหน้างานในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานให้ความไว้วางใจ โดยความไม่สอดคล้องกันในการพูดและการกระทำของหัวหน้างานจะทำให้ความไว้วางใจของพนักงานในหัวหน้างานลดน้อยลง

4. ความซื่อสัตย์ (Loyalty) หมายถึง การที่หัวหน้างานมีความเต็มใจที่จะปกป้องและรักษาเกียรติของพนักงาน นั่นคือ พนักงานจะรู้สึกไว้วางใจหัวหน้างานที่สามารถพึ่งพาได้และไม่มีพฤติกรรมฉวยโอกาส

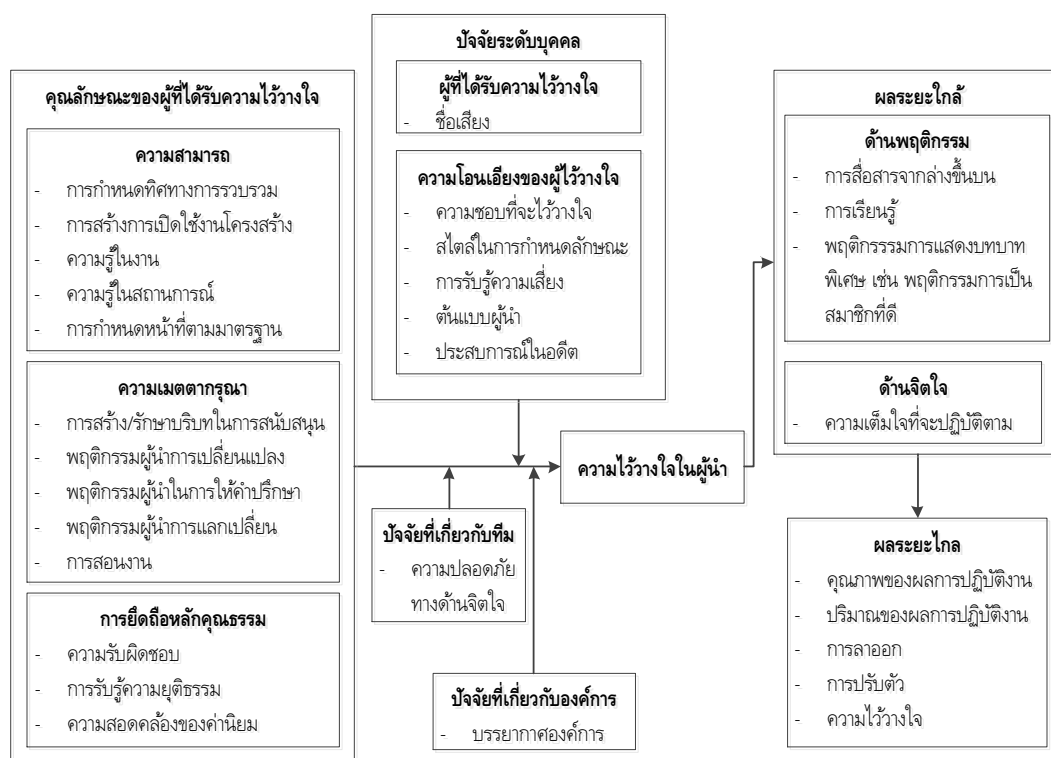
5. ความใจกว้าง (Openness) หมายถึง การที่หัวหน้างานพูดความจริง มีความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดและข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยแบ่งออกได้เป็น 5 องค์ประกอบ ตามแนวคิดของ Lussier (2010) คือ 1) ความซื่อตรง 2. สมรรถนะ 3) ความคงเส้นคงวา 4) ความซื่อสัตย์ และ 5) ความใจกว้าง

2.2.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในหัวหน้างาน

Burke et al. (2007, p. 613) ได้ทำการรวบรวมงานวิจัยและนำเสนอกรอบแนวคิดของความไว้วางใจในผู้นำที่อธิบายถึงการพัฒนาความไว้วางใจในผู้นำและสิ่งที่ผู้นำควร

กระทำเพื่อให้เกิดประสิทธิผล โดยระบุตัวบ่งชี้พฤติกรรมและทัศนคติภายใต้กรอบใหญ่แยกตามประเภทอย่างเหมาะสม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงมูลเหตุที่จะทำให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้นำ ตัวแปรกำกับในระดับบุคคล ระดับทีมและระดับองค์การ รวมทั้งแสดงให้เห็นผลระยะใกล้และผลระยะไกลของความไว้วางใจในผู้นำ ตามที่แสดงในภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 การบูรณาการกรอบแนวคิดหลายระดับเพื่อความเข้าใจในเรื่องความไว้วางใจในผู้นำ

ที่มา: Burke et al. (2007)

จากการศึกษาวิจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ความไว้วางใจในหัวหน้างานกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของบุคคลหรือพนักงานในองค์กรนั้น ไม่พบว่ามิงงานวิจัยที่อธิบายถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยตรง แต่จากการศึกษาของ J. E. Smith (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรกำกับของภาวะผู้นำแบบแท้จริง การรับรู้ความคล้ายคลึงและการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ นั้น พบว่า เมื่อคุณภาพของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามสูงขึ้น จะส่งผลให้ผลกระทบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของผู้นำที่ส่งผลต่อผู้ตามสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งแนวคิดการ

แลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชานั้น มีพื้นฐานจากสองทฤษฎี คือ ทฤษฎีบทบาท (Role Theory) และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange theory) (Dienesch & Liden, 1986; Sparrowe & Liden, 1997) โดยทฤษฎีบทบาทกล่าวว่า การทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมขององค์การเพื่อให้เกิดความสำเร็จของผู้ใต้บังคับบัญชานั้น จะกระทำผ่านทางบทบาท ซึ่งเริ่มตั้งแต่บุคคลเข้ามาทำงานในองค์การ และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ ความรับผิดชอบจากผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาจะปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น ทั้งสองฝ่ายจะมีพฤติกรรมแลกเปลี่ยนที่แตกต่างกันตามบทบาทที่ได้รับ โดยเฉพาะความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนตามบทบาทที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับขั้น และเกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งกระบวนการดังกล่าว อาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการสร้างบทบาท (Role Making Process) ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Graen & Scandura, 1987) ส่วนทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ชี้ให้เห็นว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นพฤติกรรมหนึ่งของการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม ซึ่งความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจ (Trust) นั่นคือ เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ให้ความช่วยเหลือกับอีกฝ่าย ฝ่ายที่ให้ความช่วยเหลือไปก่อนมีความเชื่อใจว่าฝ่ายที่รับไปนั้นจะตอบแทนกลับมา หรืออาจกล่าวได้ว่า การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ดังกล่าว เป็นบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of Reciprocity) นั้นหมายถึงแนวความคิดที่กำหนดภาระผูกพันทางศีลธรรมของบุคคลในกลุ่มคือ เมื่อได้รับสิ่งของ หรือผลประโยชน์ใด ๆ จากบุคคลอื่นแล้วจะให้ผลตอบแทนกลับตามความเหมาะสม (Gouldner, 1960) หรือแต่ละฝ่ายเสนอบางสิ่งบางอย่างที่อีกฝ่ายมองเห็นคุณค่า ความสำคัญ และเห็นว่าการแลกเปลี่ยนจะเป็นไปอย่างมีเหตุผลและยุติธรรม เช่น ผู้บังคับบัญชาจะให้การช่วยเหลือสนับสนุนการทำงาน การให้ข่าวสาร ข้อมูล การเพิ่มอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น และในทางกลับกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยแสดงความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในงาน หรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การ เช่นกัน

2.2.2 ประสิทธิภาพร่วม (Collective Efficacy)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาได้ขยายจากระดับบุคคลสู่ระดับองค์การ โดยใช้ชื่อว่าประสิทธิภาพร่วม ด้วยเหตุนี้แหล่งที่มาของประสิทธิภาพร่วมจึงมีโครงสร้างพื้นฐานอยู่บนการรับรู้ความสามารถของตนเอง Bandura (1997) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมาจากแหล่งข้อมูล 4 แหล่ง คือ ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experience) ประสบการณ์จากการสังเกตผู้อื่น (Vicarious Experience) การชักนำทางสังคม (Social

Persuasion) และการกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) ซึ่งแหล่งข้อมูลทั้ง 4 แหล่งนี้นอกจากจะมีความสำคัญต่อการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองแล้ว ยังเป็นพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพร่วมอีกด้วย (Bandura, 1993; Goddard, Hoy, & Hoy, 2000) ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการยืนยันโดย Fives and Looney (2009, p. 183) ที่ได้ทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบแนวคิดประสิทธิภาพร่วมภายในโรงเรียน และพบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองและประสิทธิภาพร่วมสามารถส่งผลกระทบต่อ การตั้งเป้าหมาย (Goal Setting) แรงจูงใจ (Motivation) ความพยายาม (Effort) ความอดทน (Persistence) ต่อสถานการณ์หรืองานที่ทำ โดยแหล่งข้อมูลพื้นฐานของการเกิดประสิทธิภาพร่วมมีพื้นฐานและศูนย์กลางอยู่ที่ตัวบุคคลเช่นเดียวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

2.2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพร่วม

Bandura (1997) ให้ความหมายของประสิทธิภาพร่วมว่าเป็น ความเชื่อของสมาชิกภายในกลุ่มว่าสามารถร่วมกันจัดการและดำเนินการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพร่วมเป็นความสามารถของกลุ่มซึ่งเกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของระบบสังคมทั้งระบบ และยังระบุด้วยว่าเป็นความเชื่อในพลังความสามารถของกลุ่มต่อการสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการ เป็นกุญแจสำคัญของการทำงานร่วมกัน ดังนั้นประสิทธิภาพร่วมไม่ได้หมายถึงการนำความเชื่อของสมาชิกแต่ละคนมารวมกัน แต่เป็นคุณสมบัติที่เกิดขึ้นใหม่จากการรวมตัวกันเป็นระบบ

Ross, Hogaboam-Gray, and Gray (2003, p. 1) กล่าวว่า ประสิทธิภาพร่วมเป็นความเข้าใจของกลุ่มว่าพวกเขาสามารถสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างการเรียนรู้ให้กับสมาชิกภายในกลุ่มได้

Goddard, Hoy, and Hoy (2004, p. 4) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพร่วมว่าเป็น ความเชื่อร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่มในการใช้ความสามารถร่วมกันเพื่อจัดการและดำเนินการให้เกิดผลลัพธ์ด้านบวกต่อความสำเร็จของกลุ่มได้ในระดับที่ต้องการ

โดยสรุป ประสิทธิภาพร่วม หมายถึง ความเชื่อร่วมกันเกี่ยวกับความสามารถของกลุ่มหรือทีมงานในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ

2.2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพร่วม

การศึกษาประสิทธิภาพร่วมนั้น เริ่มจากการศึกษาโดยอาศัยพื้นฐานของการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองของโดย Bandura (1977) ได้สนใจที่จะศึกษาว่า ความเชื่อมั่นในความสามารถของกลุ่มอาจจะเกี่ยวข้องกับความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่กว่า กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการรับประกันความเชื่อมั่นของบุคคลในทีมของแต่ละบุคคลนั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยรวมของ

กลุ่มหรือทีม ซึ่งเป็นการศึกษาจากความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อกลุ่มหรือทีมของตนเองโดยไม่ได้แยกออกเป็นองค์ประกอบย่อยแต่อย่างใด

นอกจากนี้ Goddard et al. (2000) พบว่า องค์ประกอบทางทฤษฎีที่สำคัญสองประการ ในการพัฒนาประสิทธิภาพร่วมในการทำงานประกอบด้วย การวิเคราะห์ภาระงาน (Task analysis) และการประเมินความสามารถกลุ่ม (Group competence) โดยการวิเคราะห์ภาระงาน (Task analysis) เป็นกระบวนการที่สมาชิกภายในกลุ่มประเมินทั้งระดับของตนเองและระดับกลุ่มว่า อะไรเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับสมาชิกภายในกลุ่มในการได้มาซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อะไรคือข้อจำกัดที่สมาชิกภายในกลุ่มต้องเอาชนะ และอะไรคือแหล่งทรัพยากรที่สมาชิกภายในกลุ่มจะนำมาใช้ได้เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ ส่วนการประเมินความสามารถกลุ่ม (Group competence) เป็นการที่สมาชิกภายในกลุ่มวินิจฉัยอย่างชัดเจนถึงความสามารถในการทำงานของสมาชิกภายในกลุ่ม เช่น ทักษะ วิธีการ ความเชี่ยวชาญ และความเชื่อเชิงบวกของสมาชิกภายในกลุ่ม

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยยึดจากแนวคิดพื้นฐานจากการศึกษาของ Bandura (1977) ซึ่งเป็นการศึกษาในภาพรวมของการรับรู้ความสามารถของกลุ่มที่มีต่อประสิทธิภาพร่วมของกลุ่มที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน

2.2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพร่วม

Esnard and Roques (2014) ได้ทำการศึกษาในหัวข้อ ประสิทธิภาพร่วม: ทรัพยากรในบริบทของการทำงานภายใต้ความเครียด โดยการศึกษาเป็นการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 53 คน ในธุรกิจอุตสาหกรรมฟาสต์ฟู้ดของประเทศฝรั่งเศส พบว่า ประสิทธิภาพร่วมมีความสัมพันธ์กับการมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ($r=.69$) อีกทั้งยังสามารถพยากรณ์การมุ่งจัดการกับปัญหาได้ร้อยละ 54 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ Klassen (2010) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการเป็นตัวแปรคั่นกลางของประสิทธิภาพร่วมกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความพึงพอใจในงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นครู 951 คน จากโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาในประเทศแคนาดา ประสิทธิภาพร่วม ความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงานแสดงให้เห็นรูปแบบปัจจัยที่สอดคล้องกันในระดับโรงเรียนและเขต โดยผลที่ได้จากการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพร่วมอาจลดความเครียดในงานของครูที่เชื่อว่ามาจากพฤติกรรมของนักเรียน นอกจากนี้ Kang and Ko (2006) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ผลกระทบของการรับรู้ความสามารถของตนเองและประสิทธิภาพร่วมที่มีต่อความเครียดในงานของบุคลากรทางการ

พยาบาล โดยทำการสำรวจพยาบาล 160 คน ในโรงพยาบาล 3 แห่งในกรุงโซลเป็นระยะเวลา 2 เดือน พบว่า ประสิทธิภาพพร้อมและการรับรู้ความสามารถของตนเองจะช่วยลดความเครียดในงานของพยาบาล

2.3 ปัจจัยระดับบุคคล

2.3.1 ความวิริยอุตสาหะ (Grit)

2.3.1.1 ความหมายของความวิริยอุตสาหะ

Duckworth et al. (2007, p. 1087) อธิบายความหมายของความวิริยอุตสาหะ ว่าเป็น ความขยันหมั่นเพียร (Perseverance) และความหลงใหล (Passion) ในเป้าหมายระยะยาว บุคคลที่มีความอดทนจะทำงานอย่างขะมักเขม้นในสภาวะที่ต้องเผชิญกับความท้าทาย คงไว้ซึ่งความพยายามและความสนใจในงานนั้น ๆ เป็นระยะเวลานานปีแม้ว่าจะต้องพบกับความล้มเหลว ความทุกข์ยาก และอุปสรรคในการทำงาน

Meriac et al. (2015, p. 401) กล่าวว่า ความวิริยอุตสาหะมีความคล้ายคลึงกันกับจรรยาบรรณในการทำงาน ที่เป็นการแตกต่างของแต่ละบุคคลในความพยายามที่มีต่อความสำเร็จของงาน อย่างไรก็ตาม ความอดทนมีความแตกต่างออกไปตรงที่จะมุ่งเน้นในการกระทำอย่างสม่ำเสมอ และซื่อสัตย์ในการเฝ้าหาเป้าหมายระยะยาวเกินกว่า 1 ปี ภายใต้สถานการณ์ที่มีความท้าทาย

Davidson (2016, p. 14) ได้ให้ความหมายของความวิริยอุตสาหะว่า เป็นความขยันหมั่นเพียรเพื่อให้สามารถผ่านพ้นงานที่มีความยาก และมีความหลงใหลในการบรรลุเป้าหมายระยะยาวที่มีเวลามากกว่า 1 เดือน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ความวิริยอุตสาหะ หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรและความหลงใหลในเป้าหมายระยะยาว

2.3.1.2 องค์ประกอบของความวิริยอุตสาหะ

Duckworth et al. (as cited in Meriac et al., 2015) ได้แบ่งองค์ประกอบของความวิริยอุตสาหะออกเป็น 2 มิติ คือ ความมั่นคงในความสนใจ (Consistency of interests) หมายถึง การที่บุคคลยังคงแสดงความมุ่งมั่นสนใจไปที่เป้าหมายจนกระทั่งประสบความสำเร็จ และความเพียรพยายาม (Perseverance of effort) หมายถึง การที่บุคคลยังคงมีความพยายามในการมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบากหรือความท้าทาย

2.3.1.3 การวัดความวิริยอุตสาหะ

Duckworth et al. (2007, pp. 1090-1091) ได้พัฒนาแบบวัดความวิริยอุตสาหะ (Grit scale ซึ่งภายหลังถูกเรียกว่า Grit-O โดย Duckworth and Quinn (2009, p. 166)) แบบวัดนี้

มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงในความสนใจ และความเพียรพยายาม จำนวนองค์ประกอบละ 6 ข้อคำถาม ซึ่งสร้างเป็นแบบวัดแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่ใช่สิ่งที่ฉันเป็นเลย (Not at all like me) ไปจนถึง 5 หมายถึง เหมือนกับสิ่งที่ฉันเป็นมาก ๆ (Very much like me)

Duckworth and Quinn (2009) ได้พัฒนาแบบวัดความวิริยะอุตสาหะฉบับสั้น (Short grit scale: GRIT-S) ขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงในความสนใจ และความเพียรพยายาม จำนวนองค์ประกอบละ 4 ข้อคำถาม ซึ่งสร้างเป็นแบบวัดเจตคติตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert's scale) 5 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) ไปจนถึง 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree) แบบวัดที่สร้างขึ้นมีค่าความสอดคล้องภายในรวมทั้งฉบับเท่ากับ .75 และเมื่อทำการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องภายในแยกเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ความมั่นคงในความสนใจมีค่าความสอดคล้องภายในเท่ากับ .75 และความเพียรพยายามมีค่าความสอดคล้องภายในเท่ากับ .65

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดฉบับเต็ม (Grit-O) ของ Duckworth et al. (2007, pp. 1090-1091) โดยแปลและเรียบเรียงให้เหมาะสมกับบริบทในการทำงานของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา โดยมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความมั่นคงในความสนใจ และความเพียรพยายาม

2.3.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความวิริยะอุตสาหะ

Kleiman et al. (2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความกตัญญูและความวิริยะอุตสาหะ อิทธิพลทางอ้อมในการลดการเกิดความคิดที่จะฆ่าตัวตายด้วยการเสริมสร้างการให้ความหมายในชีวิต ภายใต้การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับปัจจัยของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resiliency) จากการมีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย และนำมาทำการทดสอบรูปแบบการทำงานร่วมกันระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ความกตัญญู) และสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล (ความวิริยะอุตสาหะ) ซึ่งเป็นปัจจัยในรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้นของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) โดยผลการศึกษา พบว่า ความวิริยะอุตสาหะ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการเกิดความคิดที่จะฆ่าตัวตายในการทดสอบทั้ง 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r=-.37$ และ $r=-.28$ ตามลำดับ) นอกจากนี้ ความวิริยะอุตสาหะยังมีอิทธิพลทางตรงต่อการเกิดความคิดที่จะฆ่าตัวตายด้วยเช่นกัน ยังมีนักวิจัยที่ทำการศึกษากับความวิริยะอุตสาหะและความเครียดเช่นกัน โดย Meriac et al. (2015) ได้ทำการศึกษาในเรื่องจรรยาบรรณในการทำงานกับความวิริยะ

อุตสาหกรรม การตรวจสอบความซ้ำซ้อนเชิงประจักษ์ ซึ่งในการวิจัยนี้มีศึกษาความเกี่ยวข้องกันของตัวแปรในหลายตัวแปร เช่น จรรยาบรรณในการทำงาน ความวิริยอุตสาหะ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะลาออก และความเครียด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความวิริยอุตสาหะในด้านความมั่นคงในความสนใจ ความวิริยอุตสาหะในด้านความเพียรพยายาม และความวิริยอุตสาหะโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($R = -.37, -.35$ และ $-.42$ ตามลำดับ)

2.3.2 ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (Person-Organization Fit)

2.3.2.1 ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

Argyris (as cited in Hoffman & Woehr, 2006) กล่าวว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง คุณลักษณะขององค์การที่มีความเป็นไปได้ที่จะสอดคล้องกันกับคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งทัศนคติและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลจะได้รับอิทธิพลจากระดับของความสอดคล้องระหว่างบุคคลและองค์การ

Tom (as cited in Kristof-Brown, Johnson, & Zimmerman, 2005) ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า เป็นความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของบุคคลกับบรรยากาศขององค์การ

Wanous (1978) ได้ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านความสามารถกับคุณลักษณะที่องค์การต้องการ ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและความต้องการที่เฉพาะในงานของบุคคลกับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ

Chatman (1989) กล่าวว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างบรรทัดฐานและค่านิยมขององค์การกับค่านิยมของบุคคล

Bowen et al. (as cited in Kristof, 1996) ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า เป็นความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะของบุคลิกภาพส่วนบุคคลกับบรรยากาศขององค์การ

Chan (as cited in Fields, 2002) ได้ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า หมายถึง ระดับของความกลมกลืนหรือความเข้ากันได้ระหว่างคุณสมบัติของพนักงานกับคุณสมบัติขององค์การ โดยคุณสมบัติของพนักงานประกอบด้วยบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย ความเชื่อ ค่านิยมและความสนใจ ส่วนคุณสมบัติขององค์การนั้นประกอบด้วยวัฒนธรรม บรรยายภาพ ค่านิยม เป้าหมายและบรรทัดฐาน

Kristof (1996, pp. 4-5) กล่าวว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง ความเข้ากันได้ของบุคคลกับองค์การที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลหรือองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้ อย่างน้อยที่สุดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องมีในสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการหรือ ทั้งบุคคลและองค์การมีคุณลักษณะคล้ายคลึงกันหรือทั้งสองกรณี

Cable and Parsons (2001, p. 1) ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า เป็นความเข้ากันได้ระหว่างบุคคลกับองค์การที่พวกเขาทำงาน ซึ่งเป็นกุญแจสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีความยืดหยุ่นและความมุ่งมั่นที่จำเป็นในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันทางธุรกิจและตลาดแรงงานที่ตึงตัว

Shin (2004, p. 728) ได้ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของบุคคลกับค่านิยมขององค์การหรือวัฒนธรรมขององค์การ

Schultz and Schultz (2006, p. 271) ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า เป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของพนักงานกับค่านิยมขององค์การ ซึ่งสามารถเพิ่มขึ้นได้โดยผ่านการสรรหา คัดเลือกและกระบวนการถ่ายทอดทางสังคม

Robbins and Judge (2010, p. 51) กล่าวว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง ความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพของบุคคลกับวัฒนธรรมขององค์การ

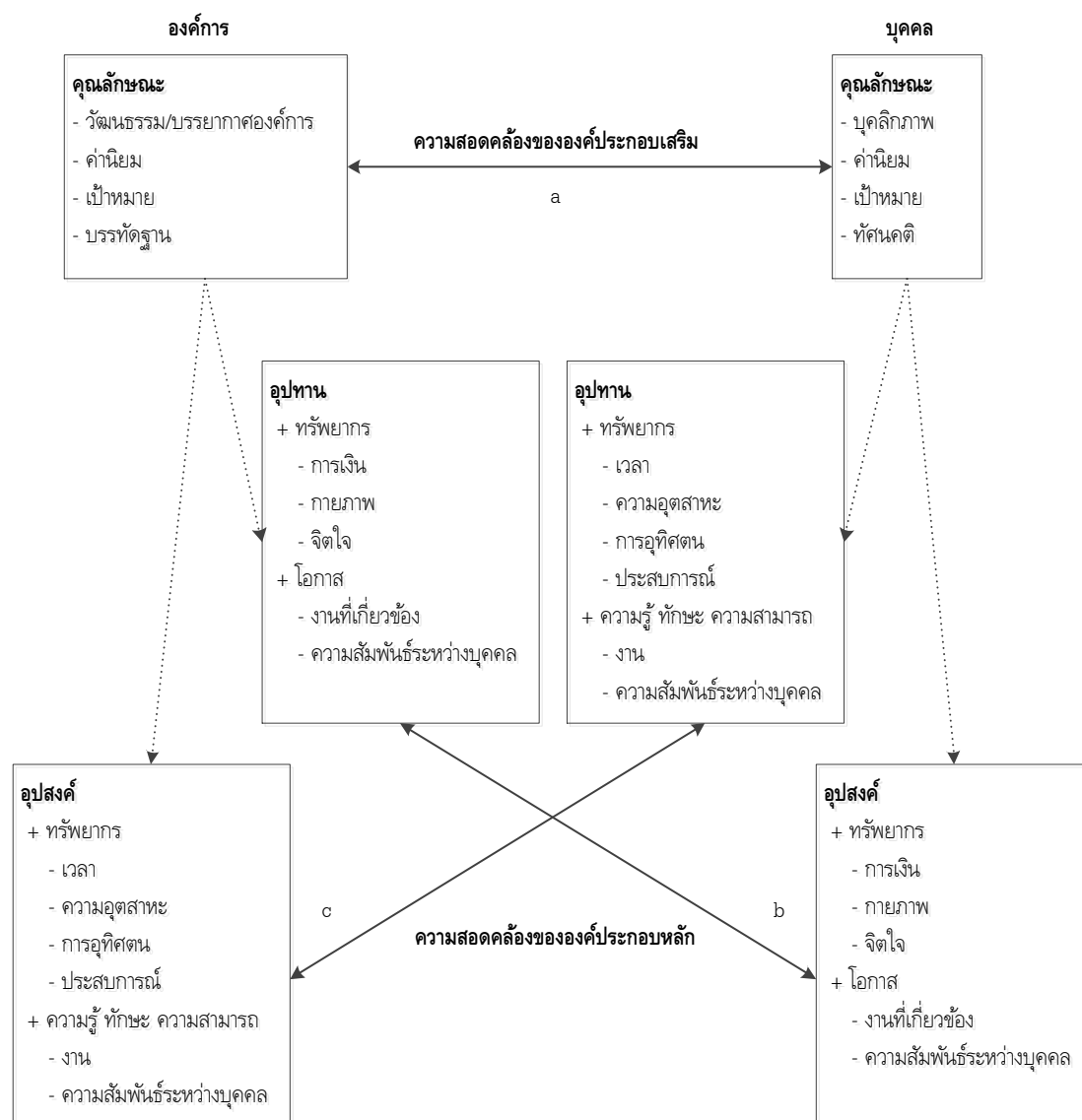
Vondey (2010, p. 8) ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า เป็นขอบเขตที่แต่ละบุคคลรับรู้ถึงความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของตนเองกับค่านิยมขององค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่

ราชบัณฑิตยสถาน (2553, p. 212) ได้ให้ความหมายของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การว่า หมายถึง ความคล้อยจองระหว่างค่านิยมของบุคคลกับค่านิยมขององค์การ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ หมายถึง ความเข้ากันได้ของพนักงานกับองค์การที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานหรือองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้และ/หรือเมื่อพนักงานมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านบุคลิกภาพ ค่านิยม เป้าหมายและทัศนคติ คล้ายคลึงกับคุณลักษณะขององค์การในด้านวัฒนธรรม/บรรยากาศ ค่านิยม เป้าหมายและบรรทัดฐานขององค์การ

2.3.2.2 แบบจำลองความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

Kristof (1996, pp. 3-6) ได้ทำการศึกษาและรวบรวมแนวคิดในเรื่องความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยนำเสนอเป็นแบบจำลองเพื่ออธิบายถึงความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การไว้ ตามที่แสดงในภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองแสดงแนวคิดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

ที่มา: Kristof (1996, p. 4)

จากภาพประกอบ 5 นั้นแบบจำลองได้แสดงให้เห็นถึง ความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะขององค์การกับ

คุณลักษณะของบุคคล (ลูกศร a) โดยที่คุณลักษณะขององค์การ ได้แก่ วัฒนธรรม บรรยาการ องค์การ ค่านิยม เป้าหมายและบรรทัดฐานขององค์การ ในขณะที่คุณลักษณะของบุคคลนั้น โดยมากจะทำการศึกษาด้านค่านิยม เป้าหมาย บุคลิกภาพและทัศนคติของบุคคล เมื่อคุณลักษณะขององค์การและคุณลักษณะของบุคคลคล้ายคลึงกันก็จะทำให้ความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit) คงอยู่

แบบจำลองความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การนี้ สามารถอธิบายความสอดคล้องได้ในอีกรูปแบบหนึ่ง คือ อุปสงค์และอุปทาน (Supply and Demand) ของแต่ละฝ่ายที่ระบุในข้อตกลงของการว่าจ้างเข้าทำงาน โดยอุปทานขององค์การนั้น ได้แก่ ทรัพยากรทางการเงิน ทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจ ตลอดจนโอกาสในงานที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งตรงกับอุปสงค์ของบุคคล โดยจะทำให้เกิดความสอดคล้องระหว่างความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่องค์การจัดเตรียมไว้ให้ (Need-Supplies Fit) ในทำนองเดียวกัน เมื่ออุปสงค์ขององค์การถูกตอบสนองด้วยอุปทานของบุคคลในด้านเวลา ความอดทน การอุทิศตน ประสิทธิภาพ ความรู้ ทักษะและความสามารถของพนักงาน ก็จะทำให้เกิดความสอดคล้องระหว่างความต้องการขององค์การกับความสามารถของพนักงาน (Demands-Abilities Fit) ซึ่งทั้งความสอดคล้องตามลูกศร b และ c สามารถกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความสอดคล้องขององค์ประกอบหลัก (Complementary Fit)

จากแบบจำลองที่แสดงในภาพประกอบ 5 Kristof (1996, pp. 4-5) ได้สรุปว่า ความสอดคล้องของบุคคลกับองค์การจะสามารถเกิดขึ้นได้เมื่อ

1. บุคคลหรือองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งได้ คือ อย่างน้อยที่สุดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งต้องมีในสิ่งที่อีกฝ่ายต้องการ ตามลูกศร b หรือ c ซึ่งเรียกว่า ความสอดคล้องขององค์ประกอบหลัก (Complementary Fit)
2. ทั้งบุคคลและองค์การมีคุณลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ตามลูกศร a ซึ่งเรียกว่า ความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit)
3. เกิดจากการมีทั้งความสอดคล้องขององค์ประกอบหลักและความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม

2.3.2.3 การให้นิยามเชิงปฏิบัติการของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

Kristof (1996, pp. 5-6) ได้รวบรวมแนวคิดต่าง ๆ จากงานวิจัยและนำเสนอ นิยามเชิงปฏิบัติการโดยมุ่งเน้นที่จะเปรียบเทียบให้เห็นใน 4 มุมมองหลักด้วยกัน โดยใน 2 มุมมองแรกจะสะท้อนถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit)

และมุมมองที่ 3 จะสะท้อนถึงแนวคิดเกี่ยวกับความสอดคล้องระหว่างความต้องการของบุคคลกับ สิ่งที่ต้องการจัดเตรียมไว้ให้ (Need-Supplies Fit) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในความสอดคล้องของ องค์ประกอบหลัก (Complementary Fit) ส่วนมุมมองสุดท้ายสามารถตีความได้ว่าเป็นทั้ง 2 มุมมองจาก 2 แนวคิดที่ได้กล่าวถึงข้างต้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

มุมมองแรกเป็นการสังเกตความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit) ซึ่งเป็นการวัดถึงความคล้ายคลึงกันระหว่างคุณลักษณะของบุคคลกับ คุณลักษณะองค์การ โดยการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการที่นิยมใช้มากที่สุดในการวัด ความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม คือ การวัดความสอดคล้องระหว่างค่านิยมของบุคคลกับ ค่านิยมขององค์การ (Chatman as cited in Kristof, 1996) ในขณะที่ O'Reilly, Chatman, & Caldwell (as cited in Kristof, 1996) ใช้นิยามเดียวกันนี้ในการอธิบายความสอดคล้องระหว่าง บุคคลกับวัฒนธรรมองค์การ (Person-Culture Fit) โดยกล่าวว่าเป็นความคล้ายคลึงกันระหว่าง ค่านิยมของบุคคลกับองค์การที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความ สอดคล้องระหว่างบุคคลกับวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งในมุมมองนี้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับ องค์การและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับวัฒนธรรมองค์การถือว่าการวัดที่เทียบเท่ากัน โดยจะเห็นได้ว่าความคล้ายคลึงกันของค่านิยมเป็นรูปแบบที่สำคัญที่สุดของความสอดคล้อง เพราะว่าค่านิยมเป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่สำคัญและมีความสัมพันธ์ที่คงทน รวมทั้งเป็นส่วนประกอบ ของวัฒนธรรมองค์การที่เปรียบเสมือนแนวทางในการชี้นำพฤติกรรมให้กับพนักงาน

มุมมองที่สองเป็นการเสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการดึงดูดผู้สมัคร-การคัดเลือก- การลดขนาดหรือจำนวนพนักงาน (Attraction-Selection-Attrition (ASA) Framework) ของ Schneider (as cited in Kristof, 1996) นักวิจัยหลายท่านได้ใช้ความสอดคล้องระหว่างเป้าหมาย ของบุคคลกับองค์การ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของความ สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยกรอบแนวคิดแบบ ASA อยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานที่ สนับสนุนว่า องค์การจะสามารถดึงดูดบุคคลที่มีเป้าหมายคล้ายคลึงกับองค์การได้ ในทำนอง เดียวกันบุคคลที่มีเป้าหมายคล้ายคลึงกับองค์การนั้นจะถูกคัดเลือกเข้าสู่องค์การและขณะเดียวกัน บุคคลเหล่านั้นก็จะได้รับการตอบสนองเพื่อให้เป้าหมายของพวกเขาประสบความสำเร็จด้วย เช่นกัน ดังนั้น ในมุมมองนี้จึงใช้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การในการอธิบายการ เพิ่มขึ้นของภาวะเอกพันธ์ (ความเป็นแบบเดียวกัน) ภายในองค์การ

มุมมองที่สามเป็นการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการในการวัดความสอดคล้อง ระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยอาศัยแนวคิดเรื่องความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่องค์การ

จัดเตรียมไว้ให้ (Need-Supplies Fit) ซึ่งกำหนดว่า เป็นความเข้ากันได้ระหว่างความชอบหรือความต้องการของบุคคลกับระบบและโครงสร้างขององค์การ (Cable & Judge as cited in Kristof, 1996) นิยามเชิงปฏิบัติการนี้มีรากฐานมาจากทฤษฎีความต้องการและการกดดัน (Need-Press Theory) ในแต่ละสภาวะแวดล้อม โดยการกดดันนั้นจะส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ (Murray as cited in Kristof, 1996) ซึ่งเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Theory of Work Adjustment) โดย Dawis & Lofquist (as cited in Kristof, 1996) ซึ่งทฤษฎีนี้กล่าวถึงสภาวะแวดล้อมขององค์การมีส่วนช่วยให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานเนื่องจากช่วยให้ความต้องการของบุคคลถูกเติมเต็ม ซึ่งเป็นทฤษฎีที่นิยมใช้กับการวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับวิชาชีพ (Person-Vocation Fit)

มุมมองที่สี่เป็นการกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการในการวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยอาศัยแนวคิดเรื่องความเข้ากันได้ระหว่างคุณลักษณะของบุคลิภาพของบุคคลกับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งบางครั้งจะแทนด้วยคำว่าบุคลิภาพขององค์การ (Bowen et.al. as cited in Kristof, 1996) ซึ่งมุมมองนี้เป็นผลมาจากการรวมสองแนวคิดเข้าด้วยกัน คือ แนวคิดความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit) และแนวคิดความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่องค์การจัดเตรียมไว้ให้ (Need-Supplies Fit) กล่าวคือ เป็นการวัดถึงความสอดคล้องกันของบุคลิภาพของบุคคลกับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งตรงกับลูกศร a ในภาพที่ 2 หรือเรียกว่าความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit) ในขณะเดียวกัน บรรยากาศขององค์การ เช่น ระบบการให้รางวัลหรือรูปแบบการสื่อสารภายในขององค์การ นั่นก็คือสิ่งที่องค์การจัดเตรียมไว้ให้และในส่วนบุคลิภาพของบุคคลก็คือ ความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความต้องการด้านทรัพยากร เช่น ด้านการเงิน ด้านกายภาพและด้านจิตใจ ตลอดจนโอกาสในด้านงานและด้านความสัมพันธ์ (ดังลูกศร b ในภาพที่ 2) ซึ่งตรงกับแนวคิดความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่องค์การจัดเตรียมไว้ให้ (Need-Supplies Fit) ตัวอย่างเช่น องค์การที่มีบรรยากาศแบบเน้นความสำคัญของกลุ่ม (Collectivism) จะมีระบบการให้รางวัลแบบทีม (Team-Based Compensation System) ที่อาจจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบุคคลที่มีลักษณะต้องการประสบความสำเร็จสูง (Need for Achievement) สำหรับนักวิจัยบางท่านให้ความเห็นว่าบางครั้งก็เป็นการยากสำหรับการกำหนดว่าความสอดคล้องในลักษณะนี้เป็นความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม (Supplementary Fit) หรือความสอดคล้องของความต้องการของบุคคลกับสิ่งที่องค์การจัดเตรียมไว้ให้ (Need-Supplies Fit) จึงให้นิยามของความสอดคล้องในรูปแบบนี้ว่าเป็นความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การบนพื้นฐานของบุคลิภาพ (Personality Based Person-Organization Fit)

2.3.2.4 การวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

Hoffman and Woehr (2006, p. 391) ได้อธิบายถึงการวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การไว้โดยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ ความสอดคล้องแบบจิตวิสัย (Subjective Fit) ความสอดคล้องแบบการรับรู้ (Perceived Fit) และความสอดคล้องแบบวัตถุวิสัย (Objective Fit) ซึ่งมีความแตกต่างกัน ดังนี้

1. ความสอดคล้องแบบจิตวิสัย (Subjective Fit) เป็นการวัดที่เกี่ยวข้องโดยตรงว่าคุณลักษณะของบุคคลสอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างไร ซึ่งไม่ใช่การวัดในเชิงประจักษ์ของคุณลักษณะส่วนบุคคลหรือคุณลักษณะของสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ผู้ตอบแบบสอบถามจะสันนิษฐานว่าตนเองมีจิตใจที่ผูกอยู่ข้อมูลขององค์การและมีการรับรู้ว่าจะประเมินความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของตนเองกับลักษณะขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

2. ความสอดคล้องแบบการรับรู้ (Perceived Fit) เป็นการวัดลักษณะส่วนบุคคล โดยให้อธิบายตนเองตลอดจนคุณลักษณะขององค์การ ระดับความสอดคล้องจะมาจากการคำนวณหาความแตกต่างกันระหว่างการที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเองกับการที่ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินองค์การ การประเมินความสอดคล้องแบบการรับรู้จะคล้ายคลึงกับการประเมินความสอดคล้องแบบจิตวิสัย โดยทั้งสองประเภทจะมีการนิยามเชิงปฏิบัติการที่จะวัดความแตกต่างระหว่างการมองตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามกับการรับรู้ของตนเองในการมององค์การ ซึ่งความแตกต่างของการประเมินความสอดคล้องแบบการรับรู้กับการประเมินความสอดคล้องแบบจิตวิสัยก็คือ การประเมินความสอดคล้องแบบการรับรู้จะเป็นการวัดในเชิงประจักษ์โดยให้บุคคลอธิบายถึงคุณลักษณะของตนเองกับคุณลักษณะขององค์การด้วยแบบสอบถาม ส่วนการประเมินความสอดคล้องแบบจิตวิสัยจะให้บุคคลอธิบายถึงคุณลักษณะของตนเองกับคุณลักษณะขององค์การด้วยการรายงานตนเองเป็นรายชื่อ

3. ความสอดคล้องแบบวัตถุวิสัย (Objective Fit) จะเป็นการวัดที่ตรงกันข้ามกับ 2 ประเภทแรกที่ได้กล่าวถึง โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินคุณลักษณะส่วนบุคคลของตนเองและให้บุคคลอื่นอธิบายถึงคุณลักษณะขององค์การ โดยทั่วไปจะประเมินด้วยความคิดเห็นจากการรับรู้ของบุคคลอื่นในองค์การในสภาพแวดล้อมเดียวกัน ซึ่งบุคคลอื่นจะมองเห็นคุณลักษณะขององค์การแล้วความคิดเห็นโดยรวมนั้นจะถูกอธิบายเป็นบรรยายาขององค์การ ความสอดคล้องจะถูกนิยามเชิงปฏิบัติการว่าเป็นความสอดคล้องระหว่างการรายงานตนเองกับบรรยายาขององค์การโดยรวม

Piasentin and Chapman (2006, p. 209) ได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดความสอดคล้องแบบจิตวิสัย (Subjective Fit) และสรุปเป็นตารางความถี่ที่แสดงถึงเนื้อหาที่ใช้วัด ดังตารางที่ 4

ตาราง 4 ความถี่ของแนวคิด นิยามเชิงปฏิบัติการขององค์การและบริบทของเนื้อหาที่ถูกลำเสนอด้วยการวัดความสอดคล้องแบบจิตวิสัย (Subjective Fit) จากการทบทวนวรรณกรรม

มิติ	จำนวนการศึกษาที่มีอย่างน้อยหนึ่งรายการในประเภทนั้น
แนวคิดของความสอดคล้อง	ความสอดคล้องขององค์ประกอบเสริม = 40 (87%)
ของบุคคลกับองค์การ	ความสอดคล้องแบบความต้องการของพนักงานและการจัดให้ ขององค์การ = 7 (15%) ความสอดคล้องแบบความต้องการขององค์การและ ความสามารถของพนักงาน = 2 (<1%) ความสอดคล้องขององค์ประกอบหลัก = 1 (<1%) ความสอดคล้องทั่วไป = 29 (63%) การใช้หลายแนวคิด = 9 (20%)
นิยามเชิงปฏิบัติการของ องค์การ	คุณลักษณะขององค์การ = 9 (20%) สมาชิกขององค์การ = 19 (41%) ใช้ทั้งคุณลักษณะและสมาชิกขององค์การ = 11 (24%)
บริบทของเนื้อหาของความ สอดคล้องระหว่างบุคคลกับ องค์การ	ค่านิยม = 36 (78%) บุคลิกภาพ = 19 (41%) เป้าหมาย = 9 (20%) ความรู้ ทักษะและความสามารถ = 3 (<1%) อื่นๆ = 10 (22%) ไม่ระบุเกณฑ์ = 20 (43%) ใช้เกณฑ์หลายๆเกณฑ์รวมกัน = 16 (35%)

ที่มา: Piasentin and Chapman (2006, p. 209)

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเองโดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องแบบจิตวิสัย (Subjective Fit) ที่วัดโดยตรงว่าคุณลักษณะของบุคคลสอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างไร โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสันนิษฐานว่าตนเองมีการรับรู้ว่าคุณลักษณะสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของตนเองกับลักษณะขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างไร

2.3.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องระหว่างความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การนั้น ไม่พบผลการวิจัยที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรนี้โดยตรง แต่ด้วยการศึกษาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้นเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความทุกข์ทางอารมณ์ของบุคคลซึ่งมีความใกล้เคียงกันกับความเครียดในบริบทของการทำงาน ซึ่งในงานวิจัยของ Deniz et al. (2015, pp. 374-375) พบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การส่งผลต่อความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การยังทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างความสัมพันธ์ของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและความเครียดในงานเช่นกัน โดย Deniz et al. (2015, p. 369) ได้สรุปว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานและการปรับตัวของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับองค์การเป็นปัจจัยที่สำคัญในการลดความเครียดในงาน นอกจากนี้ การศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานของผู้จัดการโรงแรมในประเทศตุรกีซึ่งศึกษาโดย Nur Iplik et al. (2011, p. 656) พบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3.3 การมองโลกในแง่ดี (Optimism)

2.3.3.1 ความหมายของการมองโลกในแง่ดี

Seligman (1990) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดีหมายถึง การมีแนวโน้มที่จะเชื่อว่าการไม่ประสบความสำเร็จเป็นความล้มเหลวเพียงชั่วคราวเท่านั้น และเชื่อว่าไม่ใช่เป็นเพราะความผิดพลาดของตนเอง แต่เป็นเพราะสภาพแวดล้อม ความโชคร้าย หรือบุคคลอื่นเป็นผู้กระทำ เมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์เลวร้ายจะรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและพยายามเอาชนะอุปสรรคที่เกิดขึ้น

Goleman (1995) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การมีความหวังอย่างแรงกล้าในสิ่งต่าง ๆ ว่าจะกลายเป็นสิ่งที่ดีแม้จะมีความล้มเหลวและไม่สมหวังขัดขวางอยู่ก็ตาม จากแนวคิดของ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) อธิบายถึงการมองในแง่ดีว่า

เป็นทัศนคติที่ด้านไม่ให้บุคคลเข้าสู่ภาวะของความเฉื่อยชา ความหมดหวัง หรือเกิดความกดดันทางความคิด

Kazdin (2000) กล่าวถึงการมองโลกในแง่ดีว่าเป็นความคาดหวังของบุคคลซึ่งคาดหวังว่าสิ่งที่ดีจะเกิดกับตน

พระราชวรมนู (2540) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดี เป็นสุทัศนนิยามหรือที่เรียกว่า Realistic optimism คือ การมองโลกได้อย่างมีเหตุผล มีความหวัง เชื่อว่าเราสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยความพยายาม ไม่ยอมจำนนต่อโชคชะตา

ประเวศ วะสี (2541) กล่าวว่า การมองโลกเป็นการมองแบบทวิลักษณ์ คือ การคิดแบบ 2 ด้าน มองลักษณะ มองสรรพสิ่งต่าง ๆ ทั้งด้านที่เป็นคุณและด้านที่เป็นโทษ การมองในแง่ดีเป็นการมองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ที่เป็นคุณ

เทอดศักดิ์ เดชคง (2543) ให้ความหมายของการมองโลกในแง่ดีว่า เกิดจากการยอมรับ สภาพความลำบากว่ามันดำรงอยู่จริง ๆ แต่ก็คิดในแง่ที่ดีว่า คงมีเวลาที่เราประสบความสำเร็จบ้าง และพยายามมองหาสิ่งดีในบรรดาสิ่งร้าย ๆ ทั้งหลาย ทั้งยังกล่าวถึงการมองโลกในแง่ดีกับความคาดหวังนั้นคล้ายกัน คนที่หวังว่าตนเองจะเป็นคนเก่ง มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ ความคาดหวังในแง่บวกจึงมักจะเกิดขึ้นในใจผู้ที่มีมองโลกในแง่ดี มีตัวอย่างมากมายชี้ชัดว่าการมองโลกและคาดหวังในแง่บวกเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลใช้ความพยายามจนประสบความสำเร็จ

ปริญญา ตันสกุล (2543) ได้ให้ความหมายการมองโลกในแง่ดีว่า หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น เพื่อช่วยค้ำจุนความสมดุลทางอารมณ์ ความรู้สึกกับการนึกคิดของตนและของผู้อื่นไว้ ในทางที่จะนำไปสู่การสร้างสรรพพลังอำนาจในตนเองเพื่อการสร้างตนและสร้างโลก ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในทุกย่างก้าวของชีวิต

ยุทธนา ภาระนันท์ (2551) กล่าวว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นความสามารถในการคาดหวังผลลัพธ์ที่ดีท่ามกลางอุปสรรคปัญหา เป็นมุมมองที่เชื่อว่าโลก บุคคล และเหตุการณ์นั้นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงที่ดีต่อกันจึงย่อมเกิดผลอันดีในที่สุด

กล่าวโดยสรุป การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีความคาดหวังในทางบวกว่าจะมีประสบการณ์ที่ดีในอนาคตอย่างมีเหตุผล ตามสภาพความเป็นจริง ไม่ว่าจะเป็นประสบอุปสรรคที่ มากน้อยเพียงใด ก็สามารถจะเผชิญอุปสรรคนั้นได้ด้วยความมั่นใจในตนเอง ควบคุมตนเอง มุ่งแก้ปัญหาและอธิบายถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ ไปในทางที่ดีได้

2.3.3.2 องค์ประกอบของการมองโลกในแง่ดี

Seligman (1998) ได้เสนอรูปแบบการอธิบายตนเอง (Explanatory style) ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล จากการบรรยายตนเองสามารถบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้นมีมุมมองชีวิตในลักษณะไหน เป็นการมองโลกในแง่ดีหรือการมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งรูปแบบของบุคคลต่าง ๆ ประกอบด้วยมิติที่สำคัญ 3 มิติ ดังนี้

1. ความคงทนถาวร (Permanence) เป็นรูปแบบการอธิบายตนเองโดยบุคคลมีความเชื่อว่า สาเหตุของเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้น เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นถาวร (Permanence) หรือเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นชั่วคราว (Temporary) ลักษณะการอธิบายในรูปแบบความเชื่อว่า สิ่งที่เป็นสาเหตุตามมิตินี้เป็นเรื่องกาลเวลาว่า มีความคงทนถาวรหรือไม่ ซึ่งจะแตกต่างกันระหว่างคนที่มองโลกในแง่ดีและคนที่มองโลกในแง่ร้าย ตามลักษณะเหตุการณ์ดังนี้

เหตุการณ์ที่ดี : คนที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าสิ่งที่ดีๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมากจากสาเหตุที่คงทนถาวร เช่น คุณลักษณะและความสามารถ แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะเชื่อว่าสิ่งที่ดี ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราว เช่น สภาวะอารมณ์และความพยายาม ดังนั้นบุคคลกลุ่มที่มองโลกในแง่ร้ายอาจจะล้มเลิกเมื่อประสบความสำเร็จ เนื่องจากเชื่อว่าความสำเร็จเป็นเรื่องของความบังเอิญ

เหตุการณ์ที่ไม่ดี : คนที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าสาเหตุที่เกิดขึ้นไม่ดีกับตนเองนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นชั่วคราว ทำให้กลุ่มบุคคลนี้ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะยอมแพ้ต่ออุปสรรคได้อย่างง่ายดายเพื่อเชื่อว่าสิ่งที่ไม่ดีที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นจะเกิดขึ้นถาวรตลอดไป

2. ความเป็นตนเอง (Personalization) เป็นรูปแบบการอธิบายตนเองที่บุคคลเชื่อว่าสาเหตุของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเกิดมาจากตนเอง (Internal) หรือเกิดมาจากสาเหตุภายนอกตนเอง (External) หรือบุคคลอื่น โดยที่ลักษณะการอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ต่าง ๆ ตามมิติจะแตกต่างกันระหว่างคนที่มองโลกในแง่ดีและคนที่มองโลกในแง่ร้าย ดังนี้

เหตุการณ์ที่ดี : คนที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าตนเองเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ที่ดี แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะเชื่อว่าเหตุการณ์ที่ดีเกิดจากคนอื่นหรือสถานการณ์อื่น

เหตุการณ์ที่ไม่ดี : คนที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ไม่ดีกับตนเองนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ภายนอกอื่น เพื่อที่บุคคลนั้นจะได้

ไม่สูญเสียความภาคภูมิใจในตนเอง แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะตำหนิตนเองว่าสาเหตุที่เกิดขึ้นไม่ดีนั้นมาจากตนเอง ดังนั้นเมื่อประสบความล้มเหลวจะก่อให้เกิดความรู้สึกด้อยค่าในตนเอง

3. ความครอบคลุม (Pervasiveness) เป็นรูปแบบการอธิบายตนเองที่บุคคลเชื่อว่าสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นมีความเฉพาะ (Specific) หรือเป็นสิ่งที่สากลทั่วไป (Universal) โดยที่ลักษณะการอธิบายสาเหตุของเหตุการณ์ต่าง ๆ ตามมิตินี้จะแตกต่างกันระหว่างคนที่มองโลกในแง่ดีและคนที่มองโลกในแง่ร้าย ดังนี้

เหตุการณ์ที่ดี : คนที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองเป็นสิ่งที่สากลทั่วไป แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะเชื่อว่าสิ่งดี ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุที่เกิดจากปัจจัยที่มีความเฉพาะ

เหตุการณ์ที่ไม่ดี : คนที่มองโลกในแง่ดีจะเชื่อว่าสิ่งที่เลวร้ายที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้น เป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นเฉพาะกับเหตุการณ์นั้นเท่านั้น แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายจะเชื่อว่าสิ่งที่เลวร้ายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นสาเหตุที่สากลทั่วไป เกิดขึ้นทุกโอกาส

Luthans (2005) ได้สรุปลักษณะของการมองโลกในแง่ดีไว้ ดังนี้

1. การมองโลกในแง่ดีเป็นธรรมชาติของมนุษย์และเป็นลักษณะที่ดีในตัวมนุษย์
2. การมองโลกในแง่ดีเป็นความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลมีระดับการมองโลกในแง่ดีที่แตกต่างกัน และการมองโลกในแง่ดีเป็นความแตกต่างในเรื่องความคิดของบุคคลที่คาดหวังผลลัพธ์ในอนาคต (Expectation) หรือเป็นการให้เหตุผล (Causal attribution) กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน นอกจากนั้น ลักษณะของการมองโลกในแง่ดียังเป็นสภาวะ (State like) ของบุคคล (Porter, Bigley, & Steers, 2003) ซึ่งบุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาลักษณะการมองโลกในแง่ดีได้

รูปแบบในการอธิบายสถานการณ์ของบุคคล (Explanatory style) สามารถแบ่งองค์ประกอบเป็น 3 มิติ ดังนี้

1. มิติสาเหตุ (Internality Dimension) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ
 - (1) การอนุมานสาเหตุจากภายใน (Internal) หมายถึง การอธิบายสาเหตุว่าสถานการณ์นั้นเกิดจากตนเองหรือเกี่ยวข้องกับตนเอง
 - (2) การอนุมานสาเหตุจากภายนอก (External) หมายถึง การอธิบายสาเหตุว่าสถานการณ์นั้นเกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบข้างหรือเกิดจากบุคคลอื่น
2. มิติความสม่ำเสมอ (Stability Dimension) แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ

(1) ความไม่สม่ำเสมอ (Unstable) หมายถึง การอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์นั้นว่าจะเกิดขึ้นเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่ง

(2) ความสม่ำเสมอ (Stable) หมายถึง การอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์นั้นว่าจะคงอยู่เป็นระยะเวลานาน และส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของตนตลอดเวลา

3. มิติการแผ่ขยาย (Globality Dimension)

(1) ความจำเพาะกรณี (Specific) หมายถึง การอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์นั้นว่ามีผลกระทบเฉพาะสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

(2) ความไม่จำเพาะกรณี (Global) หมายถึง การอธิบายสาเหตุที่ทำให้เกิดสถานการณ์นั้นจะมีผลกระทบต่อนสถานการณ์อื่น ๆ ด้วย

2.3.3.3 การวัดการมองโลกในแง่ดี

Seligman (1990) กล่าวว่า รูปแบบการอธิบาย ตนเองเพื่อการมองโลกในแง่ดีมีวิธีการวัด 2 วิธี คือ

1. การใช้วิธีการอนุมานสาเหตุ ได้แก่

1.1 แบบสอบถามรูปแบบการอนุมานสาเหตุ (The Attributional Style Questionnaire: ASQ) เป็นวัดที่สร้างเพื่อใช้ในการวัดรูปแบบการอธิบายสาเหตุในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีสถานการณ์สมมติทั้งหมด 12 สถานการณ์ ประกอบด้วยสถานการณ์ทางบวกและทางลบ อย่างละ 6 สถานการณ์ ซึ่งในแต่ละสถานการณ์จะประกอบด้วย 3 มาตรการวัด โดยวัด 3 มิติ คือ มิติแหล่งกำเนิดของสาเหตุ มิติความสม่ำเสมอ และมิติทั่วไป ในแต่ละสถานการณ์ จะมีคำถามให้ตอบ 4 ข้อย่อย ดังนี้ ข้อ 1 ถามสาเหตุหลักของเหตุการณ์ (ไม่นำมาคิดคะแนน) ข้อ 2-4 ถามเกี่ยวกับสาเหตุของสถานการณ์นั้นใน 3 มิติ การคิดคะแนนจะแยกกันระหว่างสถานการณ์ทางบวก และสถานการณ์ทางลบ โดยแบ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยในแต่ละมิติ คะแนนรวมทางบวก (Composite Positive: CP) คะแนนรวมทางลบ (Composite Negative: CN) และคะแนนรวม (CP-CN: CPCN)

1.2 มาตรการวัดการมองโลกในแง่ดี (Optimistic's Scale) ใช้สำหรับวัดคุณลักษณะนิสัยการมองโลกจากรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ทางบวกและทางลบ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ประจำวัน จำนวน 48 ข้อ แบ่งเป็นสถานการณ์ทางบวก และทางลบอย่างละ 24 ข้อ โดยแบ่งเป็นข้อที่วัดในมิติแหล่งกำเนิดของสาเหตุ มิติความสม่ำเสมอ และมิติทั่วไปอย่างละ 16 ข้อ ลักษณะการตอบคำถามเป็นลักษณะเลือกตอบแต่ละสถานการณ์

ประกอบด้วย 2 ตัวเลือก ให้ผู้ตอบทำเครื่องหมายกากบาทลงในข้อที่ตรงกับความรู้สึกของตนมากที่สุด การให้คะแนนจะให้คะแนนรายข้อ แต่ละข้อจะมีคะแนนเป็น 0-1 คะแนน ขึ้นอยู่กับว่า ผู้ตอบจะเลือกตอบข้อใด คะแนนจะถูกรวมเป็นรายมิติ คะแนนรวมในสถานการณ์ทางบวก คะแนนรวมในสถานการณ์ทางลบ และผลรวมของคะแนนทั้งฉบับเกิดจากการนำคะแนนรวมจากสถานการณ์ทางบวกลบด้วยสถานการณ์ทางลบ ถ้าผู้ตอบมีคะแนนสูง หมายถึงเป็นผู้ที่มีรูปแบบการอธิบายการมองโลกในแง่ดี คะแนนต่ำ หมายถึงเป็นผู้มองโลกในแง่ร้าย

2. การใช้การวิเคราะห์เนื้อหาคำพูด (The Content Analysis of Verbatim Explanation: CAVE) เป็นวิธีการศึกษาแบบย้อนเวลา เหมาะสำหรับบุคคลที่ไม่ต้องการตอบหรือไม่สามารถ ตอบแบบสอบถามได้ การศึกษาโดยใช้ CAVE สิ่งจำเป็นคือ

2.1 เครื่องมือที่เป็นตัวอย่างของคำพูดอาจได้มาจากการบันทึกประจำวัน จดหมาย หนังสือ เป็นต้น

2.2 การฝึกตัดสินใจที่จะสกัดตัวอย่างคำพูดทั้งหมดของเหตุการณ์ ซึ่งได้มีการ อธิบายสาเหตุไว้เรียบร้อยแล้ว

2.3 ผู้ประเมินที่เป็นอิสระจากกัน 3 คน ซึ่งจะประเมินการอธิบายสาเหตุด้วยมาตรวัด 7 ระดับ (เหมือน ASQ) ในแต่ละมิติของรูปแบบการอธิบาย มีการนำวิธีนี้มาใช้อย่างหลากหลาย มีค่าความเที่ยงระหว่างผู้ประเมินสูง ฝึกง่าย และเพื่อเพิ่มความเที่ยงตรง ผู้ประเมินต้องเป็นอิสระต่อกัน และต้องดูเพียงข้อความที่กำหนดมาให้เท่านั้น

2.3.3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมองโลกในแง่ดี

H. S. Lee et al. (2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากของผู้หญิงชาวเกาหลีที่อพยพไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติและตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคม เช่น ความภาคภูมิใจในตนเอง การมองโลกในแง่ดี ความเคร่งในศาสนา การพึ่งพากันระหว่างวัฒนธรรม และความเชื่อในการศึกษาในระดับสูงขึ้นของประชากรผู้สูงอายุเพศหญิงชาวเกาหลีจำนวน 200 คน และลูกสาวของเขาเหล่านั้นจำนวน 170 คน ในหลายชุมชนที่มีประสบการณ์ในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากในชีวิต ซึ่งพบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีความสัมพันธ์กับการมองโลกในแง่ดีของทั้งมารดาและลูกสาวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.473, .525$ ตามลำดับ) สำหรับการศึกษาในประเทศไทย สุมาลินี มธุรพจน์พงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมองค์การเชิงบวก รวมทั้งความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ ต่อผลของพฤติกรรมในที่ทำงานของพนักงาน รวมทั้ง

ผลงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร โดยกลุ่มใช้ตัวอย่างจำนวน 235 คน ซึ่งเป็นคนทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร อายุตั้งแต่ 18-60 ปี ที่ทำงานอยู่ในที่ทำงานปัจจุบันไม่ต่ำกว่า 1 ปี โดยผลการศึกษาพบว่า ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ มีสหสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน ความหวัง สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงาน และความผูกพันกับองค์กร การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติสามารถทำนายผลงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันกับองค์กร ตรงกันข้ามกับการมองโลกในแง่ดีไม่สามารถทำนายผลของพฤติกรรมในที่ทำงานของพนักงานได้ แต่ภายใต้ผลการศึกษานี้ พบว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมองโลกในแง่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ($r=.70$) นอกจากนี้ยังพบการศึกษาที่มีความใกล้เคียงกันของ วรณกันยา คุณากรวิรุฬห์ (2556) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีและการเห็นคุณค่าในตนเองที่พยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง จำนวน 390 คน พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.377$) นอกจากนี้ยังพบว่า การมองโลกในแง่ดีในด้านการคาดหวังเชิงบวกและด้านการกำกับตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐได้ ร้อยละ 17.2

2.3.4 การจัดแจงในงาน (Job Crafting)

2.3.4.1 ความหมายของการจัดแจงในงาน

Wrzesniewski and Dutton (2001) กล่าวว่า การจัดแจงในงานคือ การเปลี่ยนแปลงทางกายภาพและความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำของบุคคล หรือการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งที่ความสัมพันธ์กับขอบเขตของการทำงานของคนคนนั้น

Berg et al. (2008) ให้ความหมายของการจัดแจงในงานว่า เป็นการริเริ่มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยตนเองของพนักงาน ในการมีส่วนร่วมกับการกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการทำงานผ่านความชื่นชอบ แรงจูงใจ และความต้องการของตน

Parker and Ohly (2008) กล่าวว่า การจัดแจงในงานคือ การที่พนักงานกระตือรือร้นที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการออกแบบงานของตนเอง ด้วยการเลือกงาน การเจรจาต่อรองเกี่ยวกับเนื้อหาของงานที่มีความแตกต่างไปจากเดิม และการกำหนดเป้าหมายให้กับงานของตนเอง

Grant and Parker (2009) ได้ให้ความหมายของการจัดแจงในงานไว้ว่าเป็น แนวความคิดที่พนักงานสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในเชิงรุกต่องานของตนเอง ด้วยการพัฒนา จากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยทำจากบนลงล่างในกระบวนการออกแบบงาน

Berg, Dutton, and Wrzesniewski (2013) ได้อธิบายความหมายของการ จัดแจงในงานว่า เป็นกระบวนการของพนักงานในการกำหนดและทบทวนการออกแบบงานของแต่ละบุคคลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายส่วนตัว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ในที่สุดจะมีผลต่อ คุณค่าของงาน โดยพนักงานจะเชื่อว่างานที่ทำนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่มีความสำคัญได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดแจงในงาน หมายถึง การที่พนักงานแสดงพฤติกรรม เชิงรุกในการมีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ออกแบบงานและปรับเปลี่ยนทรัพยากร หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานของตนเองให้พัฒนาขึ้นจากสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน

2.3.4.2 การวัดการจัดแจงในงาน

Tims et al. (2012) ได้พัฒนาและตรวจสอบแบบวัดการจัดแจงในงาน โดยแบ่ง การศึกษาออกเป็น 3 ครั้งในประเทศเนเธอร์แลนด์ รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,181 คน ใน การศึกษาครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ซึ่งแบบวัดการจัดแจงในงานของประเทศเนเธอร์แลนด์ (Dutch Job Crafting Scale: JCS) นี้ได้รับการพัฒนาและทดสอบองค์ประกอบเชิงโครงสร้าง ความเชื่อมั่น และ ความเที่ยงตรง ส่วนความเที่ยงตรงตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของ JCS ได้ถูกทำการตรวจสอบใน การศึกษาครั้งที่ 3 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การจัดแจงในงานแบ่งออกได้เป็น 4 องค์ประกอบคือ การ เพิ่มทรัพยากรในการทำงานทางสังคม การเพิ่มทรัพยากรในงานเชิงโครงสร้าง ความต้องการงานที่ ทำทายมากขึ้น และการลดความต้องการที่จะขัดขวางงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 21 ข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่เคย (Never) ไป จนถึง 5 หมายถึง บ่อยครั้ง (Often) มีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละองค์ประกอบเท่ากับ .73, .76, .77 และ .75 ตามลำดับ

ซึ่งการวัดการจัดแจงในงานในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ทำการแปลและเรียบ เรียงข้อคำถามจากแบบวัดการจัดแจงในงานของ Tims et al. (2012) นำมาใช้ในการวัดโดยมีข้อ คำถามจำนวน 21 ข้อ และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา

2.3.5 สติ (Mindfulness)

2.3.5.1 ความหมายของสติ

จุดกำเนิดของคำว่า “สติ” นั้นได้มีการอธิบายและพูดถึงกันมานานแล้วในพุทธศาสนาซึ่งมีมากกว่า 2500 ปี โดยในทางพุทธศาสนา สติ หมายถึง ความระลึกได้ ความระมัดระวัง ตื่นตัวต่อหน้าที่ ภาวะที่พร้อมอยู่เสมอในการคอยรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และตระหนักว่าควรปฏิบัติต่อสิ่งนั้น ๆ อย่างไร สติเป็นตัวควบคุม ตรวจสอบตระการะแสการรับรู้ ความนึกคิด และพฤติกรรมทุกอย่างให้อยู่ในแนวทางที่ต้องการ คอยกำกับจิตไว้กับอารมณ์ที่ต้องการ ลักษณะการทำงานโดยทั่วไปของสตินั้นคือ การไม่ปล่อยใจให้เลือนลอย ไม่ปล่อยอารมณ์ให้ผ่านไปเรื่อยเปื่อย หรือไม่ปล่อยความนึกคิดพุ่งชนไปในอารมณ์ต่าง ๆ

Nyanaponika (1972, p. 5) ได้อธิบายถึง สติ ว่า เป็นการตระหนักที่ชัดเจนและเป็นหนึ่งเดียวของสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับตัวเรา และในตัวเราในขณะที่มีการรับรู้อย่างต่อเนื่อง

Hahn (1976, p. 11) กล่าวว่า สติ หมายถึง การรักษาจิตสำนึกของคนที่มีชีวิตอยู่กับความเป็นจริงในปัจจุบัน

Kabat-Zinn (1990) ได้ให้ความหมายของสติว่า เป็นการเพ่งจุดสนใจไปที่ใดที่หนึ่ง อย่างมีเป้าหมายอยู่ที่ขณะปัจจุบัน โดยไม่มีการตัดสิน เป็นวิธีการมองอย่างลึกเข้าไปในความเป็นตัวตนและเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ สติเป็นตัวพาให้เกิดความเข้าใจและการเยียวยา สติเพิ่มพลังแห่งความเป็นอิสระในระบบการคิด

ส่วน Mikulas (1990, pp. 154-155) กล่าวว่า สติ หมายถึง การตระหนักรู้ (Awareness) ซึ่งการตระหนักรู้ไม่ได้หมายถึงการคิด แต่หมายถึงการรู้ถึงความคิดจากการสังเกตความคิดที่เกิดขึ้น โดยไม่มีการคิดต่อเนื่องเพิ่มเติม เพียงแต่ดูไปตามความคิดที่เกิดขึ้น

กล่าวโดยสรุป สติ ในความหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ การที่บุคคลตระหนักได้จริงถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกตนเอง โดยเพ่งจุดสนใจไปที่ใดที่หนึ่งอย่างมีเป้าหมายอยู่ที่ขณะปัจจุบัน ไม่มีการคิดต่อเนื่องเพิ่มเติม ไม่ตัดสินจากทัศนคติต่อประสบการณ์เหล่านั้น

2.3.5.2 องค์ประกอบของสติ

Kabat-Zinn (1990) กล่าวว่า สติ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ การใส่ใจอยู่กับปัจจุบัน (Attention to the Present) และทัศนคติของการยอมรับ (Acceptance) ในสิ่งที่ เป็นไป ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีเอกสารทางวิชาการอีกจำนวนมากที่ให้คำจำกัดความ และอธิบายถึงองค์ประกอบของสติไว้หลากหลายแตกต่างกัน แต่ก็พบว่า การใส่ใจอยู่กับปัจจุบัน และการยอมรับสิ่งที่ เป็นไป ในปัจจุบันถือเป็นองค์ประกอบ 2 ส่วนหลักที่มีความสอดคล้องกับเอกสาร

ทางวิชาการอื่น ๆ ซึ่งอธิบายถึงการฝึกสติ (Bishop et al., 2004) โดยมีคำอธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 2 ส่วนดังนี้

2.3.5.2.1 ความใส่ใจอยู่กับปัจจุบัน (Attention to the present)

ความใส่ใจอยู่กับปัจจุบันในโปรแกรมการฝึกสติพื้นฐาน (Mindfulness-Based Stress Reduction or MBSR) จะเกี่ยวข้องกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับจำนวนของปรากฏการณ์แต่ละอย่างที่เกิดขึ้นและดำเนินไปในปัจจุบันซึ่งมีความแตกต่างกัน ประกอบด้วย การหายใจ การรับรู้ทางกาย การเคลื่อนไหว เสียง รส การรับรู้สัมผัส และความคิด เป็นต้น ซึ่งการตระหนักรู้เกี่ยวกับลมหายใจจะเป็นหัวใจสำคัญของการฝึกสติ (Bishop et al., 2004) โดยการตระหนักรู้เกี่ยวกับลมหายใจจะถูกใช้เพื่อทำให้เกิดการรับรู้ ความรู้สึกทางร่างกายและจะเป็นการดึงความสนใจกลับมาอยู่กับปัจจุบัน (Attention to the Present) และเฝ้าสังเกตไปเรื่อย ๆ (Kabat-Zinn, 1990) ตัวอย่างเช่น ขณะที่ผู้รับการฝึกนั่งสมาธิ และมีการกำหนดลมหายใจให้อยู่กับปัจจุบัน แต่บางครั้งอาจคิดถึงเรื่องต่าง ๆ เข้ามา เช่น คิดถึงเรื่องที่บ้าน ที่ทำงาน ณ จุดนี้จะต้องดึงความสนใจและสติกลับมาอยู่ที่การกำหนดลมหายใจทันทีและทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ เมื่อความตั้งใจเปลี่ยนไปต้องรับรู้ให้ทัน และต้องดึงกลับมากำหนดลมหายใจอีกครั้งให้ได้โดยเร็ว ในวิธีนี้เป็นการฝึกการควบคุม ความใส่ใจอยู่กับปัจจุบันตลอดเวลา ความใส่ใจต่อความรู้สึกทางกายที่เพิ่มมากขึ้นจะถูกสอนในรูปแบบกิจกรรม Body Scan ซึ่งจะทำให้ผู้รับการฝึกมุ่งความสนใจไปที่จุดใดจุดหนึ่งของร่างกายและสังเกตความรู้สึกที่สามารถตรวจจับได้ โดยอยู่กับความรู้สึกนั้นให้ใกล้ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (Kabat-Zinn, 1990) เช่น ระหว่างที่ทำการสำรวจร่างกายผู้ฝึกอาจจะบอกให้มุ่งความสนใจไปที่นิ้วเท้าของผู้รับการฝึกให้สังเกตความรู้สึกที่เกิดขึ้นว่าจะเป็นการรู้สึก กด อุ่น ชื้น เสียว ชา หรือแม้กระทั่งการไม่รู้สึกละเอียดตาม กระบวนการนี้จะทำซ้ำให้ทั่วร่างกายเพื่อที่จะให้มีความตระหนักรู้เกี่ยวกับร่างกายให้เต็มที่

2.3.5.2.2 การยอมรับในสิ่งที่เป็นไปในปัจจุบัน (Acceptance)

องค์ประกอบอีกส่วนหนึ่งของโปรแกรมการฝึกสติพื้นฐาน (MBSR) คือ การยอมรับสิ่งที่เป็นไปในปัจจุบัน ซึ่งจะเกี่ยวกับการพัฒนามุมมองและความรู้สึกขณะปัจจุบัน โดยไม่มีการตัดสิน (Kabat-Zinn, 1990) ในอีกแง่หนึ่งผู้รับการฝึกจะถูกสอนให้สังเกตว่าเกิดอะไรขึ้นกับปัจจุบัน โดยที่ไม่ต้องประเมินค่าว่า เป็นเรื่องที่มีความรู้สึก สุข เศร้า สงบ กลัว หรือความรู้สึกใด ๆ ก็ตาม ซึ่งกระบวนการประเมินค่านั้น จะติดเป็นนิสัยอยู่ในตัวบุคคล ตัวอย่างของการฝึกทักษะนี้จะสังเกตอาการคัน หรืออาการปวดระหว่างที่นั่งสมาธิ และนั่งอยู่กับประสบการณ์เหล่านั้นให้ได้นานกว่าที่เคยเป็น จากการตอบสนองอัตโนมัติ หรือความเคยชินอาจจะให้ประสบการณ์ที่รู้สึกไม่ชอบ

ไม่สุขสบาย และมีการตอบสนองโดยการเกา หรือการเปลี่ยนท่า เป็นต้น การที่นั่งอยู่กับความรู้สึกที่เกิดขึ้นโดยที่ไม่มีการตัดสิน จะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเอง (Kabat-Zinn, 1990) แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับในสิ่งที่เป็นไปในปัจจุบันจะถูกนำมาใช้ทางกระบวนการคิด ระหว่างการทำสมาธิเพื่อการฝึกสติ ผู้รับการฝึกจะถูกสอนให้พิจารณาเกี่ยวกับการทำงานของจิต ว่าเป็นกระแสของความคิดที่ต่อเนื่องไม่มีวันหยุด การพัฒนาการยอมรับถูกอธิบายว่าเป็นการเรียนรู้ที่จะยอมให้ความคิดเกิดขึ้นด้วยตัวของมันเองโดยที่ไม่พยายามไปเปลี่ยนแปลงและปล่อยให้เป็นไปอย่างที่เราควรจะเป็น ซึ่งถือว่าการฝึกทักษะการยอมรับในการฝึกสติ

2.3.5.3 การวัดสติ

Brown and Ryan (2003) ได้พัฒนาแบบวัดสติ (the Mindful Attention Awareness Scale: MAAS) แบบวัดนี้มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อคำถาม ซึ่งสร้างเป็นแบบวัดเจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's scale) 6 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 1 หมายถึง เกือบจะตลอดเวลา (almost always) ไปจนถึง 6 หมายถึง แทบจะไม่เคยเลย (almost never) โดยคะแนนที่สูงจะแสดงถึงการมีสติมาก

Walach, Buchheld, Butenmüller, Kleinknecht, and Schmidt (2006) ได้พัฒนาแบบวัดสติ (Freiburg Mindfulness Inventory: FMI) ที่มีข้อคำถามจำนวน 14 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นการวัดประสบการณ์เกี่ยวกับสติของแต่ละบุคคล แบบวัดนี้ไม่มีการแบ่งองค์ประกอบ และแปลผลโดยใช้คะแนนรวมจากทุกข้อคำถาม ผู้ที่มีคะแนนรวมสูงหมายความว่า มีระดับของสติสูง

Feldman, Hayes, Kumar, Greeson, and Laurenceau (2007) ได้พัฒนาแบบวัดสติฉบับปรับปรุง (the revised Cognitive and Affective Mindfulness Scale: CAMS-R) โดยทำการทดสอบกับนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 548 คน โดยสร้างเป็นแบบวัดเจตคติตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's scale) 4 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 1 หมายถึง ไม่ค่อย/ไม่ใช่ทั้งหมด (Rarely/Not at all) ไปจนถึง 4 หมายถึง เกือบจะตลอดเวลา (almost always) มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อแบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ ความใส่ใจ การมุ่งเน้นกับปัจจุบัน การตระหนักรู้ และการยอมรับ

ชัชวาลย์ ศิลปกิจ อรวรรณ ศิลปกิจ และ ภัทราพร วิสาจันทร์ (2554) ได้พัฒนาแบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale ฉบับภาษาไทย (PHLMS_TH) ที่แปลจากแบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale: PHLMS ของ Cardaciotto et al. (2008) ตามแนวคิดของ Kabat-Zinn (2003) และ Bishop et al. (2004) มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ จาก 2 องค์ประกอบ คือ การตระหนักรู้ และการยอมรับ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale ฉบับภาษาไทยของ ชัชวาลย์ ศิลปกิจ อรรวรรณ ศิลปกิจ และ ภัทราพร วิสาจันทร์ (2554) มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากมีความสอดคล้องกับนิยามที่ได้กำหนดไว้และแบบวัดได้ถูกทดลองใช้งานภายใต้บริบทการทำงานในประเทศไทยมาแล้ว

2.3.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสติ

Shapiro and Carlson (2009) ได้พบในการศึกษาของตนเองว่า สติ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจที่ดีขึ้นและการจัดการกับปัญหาทางอารมณ์ ส่วนการศึกษาของ Chavers (2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณ ศาสนา สติ บุคลิกภาพ และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 208 คน ที่มีอายุมากกว่า 22 ปี พบว่า บุคลิกภาพ สติ จิตวิญญาณ และความยึดมั่นในศาสนา สามารถร่วมกันพยากรณ์การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้ถึงร้อยละ 73 (Adjusted $R^2 = .730$) นอกจากนี้ Keye and Pidgeon (2013) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ สติ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านวิชาการ โดยทำการศึกษากับนักศึกษามหาวิทยาลัยจำนวน 141 คน ผลการวิจัยพบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .67$) อีกทั้ง สติ สามารถพยากรณ์การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้ถึงร้อยละ 44 รวมไปถึง สติและการรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านวิชาการ สามารถร่วมกันพยากรณ์การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติได้ถึงร้อยละ 60

ทฤษฎีระบบ

ความหมายของทฤษฎีระบบ

ประชุม รอดประเสริฐ (2543) ได้ให้รายละเอียดของระบบไว้ใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ ความหมายที่เป็นนามธรรม และรูปธรรม โดยความหมายที่เป็นนามธรรมของระบบ หมายถึง วิธีการ (Method) การปฏิบัติงานที่มีรูปแบบและขั้นตอนที่ไม่ตายตัว อาจผันแปรตามสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่กำหนดให้ ส่วนความหมายที่เป็นรูปธรรม หมายถึง สรรพสิ่ง (Entity) ที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์และพึ่งพาอาศัยกัน โดยมีส่วนหนึ่งเป็นศูนย์กลางของระบบ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สุดา สุวรรณภิรมย์ ลัทธินิการ ศิริวรรณ และ ชวลิต ประภาวนนท์ (2544) ให้ความหมายของระบบว่า เป็นกลุ่มของส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งกัน ต้องการบรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน

ระบบ คือ การรวมตัวของสิ่งหลายสิ่ง เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยแต่ละสิ่งนั้นมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรือขึ้นต่อกันและกัน หรือมีผลกระทบต่อกันและกัน เพื่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่ง (Hicks, 1972; Semprevivo, 1976)

สำหรับ Robbins, Bergman, Stagg, and Coulter (2006) ให้นิยาม ระบบ คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกันและสัมพันธ์ซึ่งกัน ซึ่งกำหนดวิธีการปฏิบัติให้เป็นเอกภาพ หรือ บรรลุวัตถุประสงค์

กล่าวโดยสรุป ระบบ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประเภทของระบบ

โดยทั่วไประบบ จำแนกออกได้เป็น 2 ประเภท กล่าวคือ ระบบปิด และระบบเปิด ในองค์การแบบปิด (Closed System) จะไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อม ส่วนในองค์การแบบเปิด (Open System) จะได้รับอิทธิพลอย่างมากจากสิ่งแวดล้อม หากพิจารณาโดยรายละเอียด พบว่า

ระบบปิด (Closed System) คือ ระบบที่มีความสมบูรณ์ภายในตัวเอง ไม่พยายามผูกพันกับระบบอื่นใด และแยกตนเองออกจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสังคม

ระบบเปิด (Open System) คือ ระบบที่ด้อยอาศัยการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล องค์การหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในลักษณะเป็นการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นมีความสมดุล รวมทั้งสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปก็มีผลหรืออิทธิพลต่อการทำงานขององค์การเช่นกัน

องค์ประกอบของระบบ

จากความหมายของระบบที่ได้ให้คำนิยามนั้น ย่อมแสดงให้เห็นว่า ทุกระบบ ต้องมีองค์ประกอบหรือสิ่งต่าง ๆ เพื่อดำเนินงานสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ เพื่อให้ได้ ผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์ที่องค์การได้ตั้งไว้ ดังนั้นภายในระบบจึงมีองค์ประกอบดังนี้

สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ และองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ อันเป็นที่ต้องการของระบบนั้นด้วย ในระบบการศึกษาตัวป้อนเข้าไป ได้แก่ นักเรียน สภาพแวดล้อมของนักเรียน โรงเรียน สมุด ดินสอ และอื่น ๆ เป็นต้น

กระบวนการ (Process) เป็นองค์ประกอบที่สองของระบบ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่นำไปสู่ผลงานหรือผลผลิตของระบบ และในระบบการศึกษาได้แก่ วิธีการสอนต่าง ๆ เป็นต้น

ผลงาน (Output) หรือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของระบบ หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หรือประสิทธิผล ในระบบการศึกษา ได้แก่ นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในลักษณะต่าง ๆ หรือนักเรียนที่มีความรู้ ความสามารถ ที่จะดำรงชีวิตในอนาคตได้ตามอัตรภาพ เป็นต้น

ทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ขาดสิ่งใดไม่ได้ นอกจากนั้นทั้ง 3 องค์ประกอบยังมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ ด้วย ในขณะที่องค์การต้องดำเนินกิจกรรมนั้น สิ่งที่จะช่วยให้องค์การสามารถตรวจสอบว่ากิจกรรมต่าง ๆ นั้นบรรลุวัตถุประสงค์ หรือไม่ มีส่วนใดที่ต้องแก้ไขปรับปรุง จึงต้องอาศัย ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะช่วยให้องค์การสามารถปรับปรุง ตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process)

สรุป ระบบการปฏิบัติงานขององค์การนั้นจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) โดยแต่ละส่วนจะต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ

ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีระบบมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาโดยนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 คือระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยในการวิจัยระยะที่ 2 และปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ที่ส่งผลถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมาใช้เป็นสิ่งที่ป้อนเข้าไป (Input) เพื่อศึกษากระบวนการ (Process) หรือแนวทางที่จะนำไปสู่ผลงาน (Output) ของการวิจัยระยะที่ 2 คือการที่บุคลากรมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work) อยู่ในระดับสูง

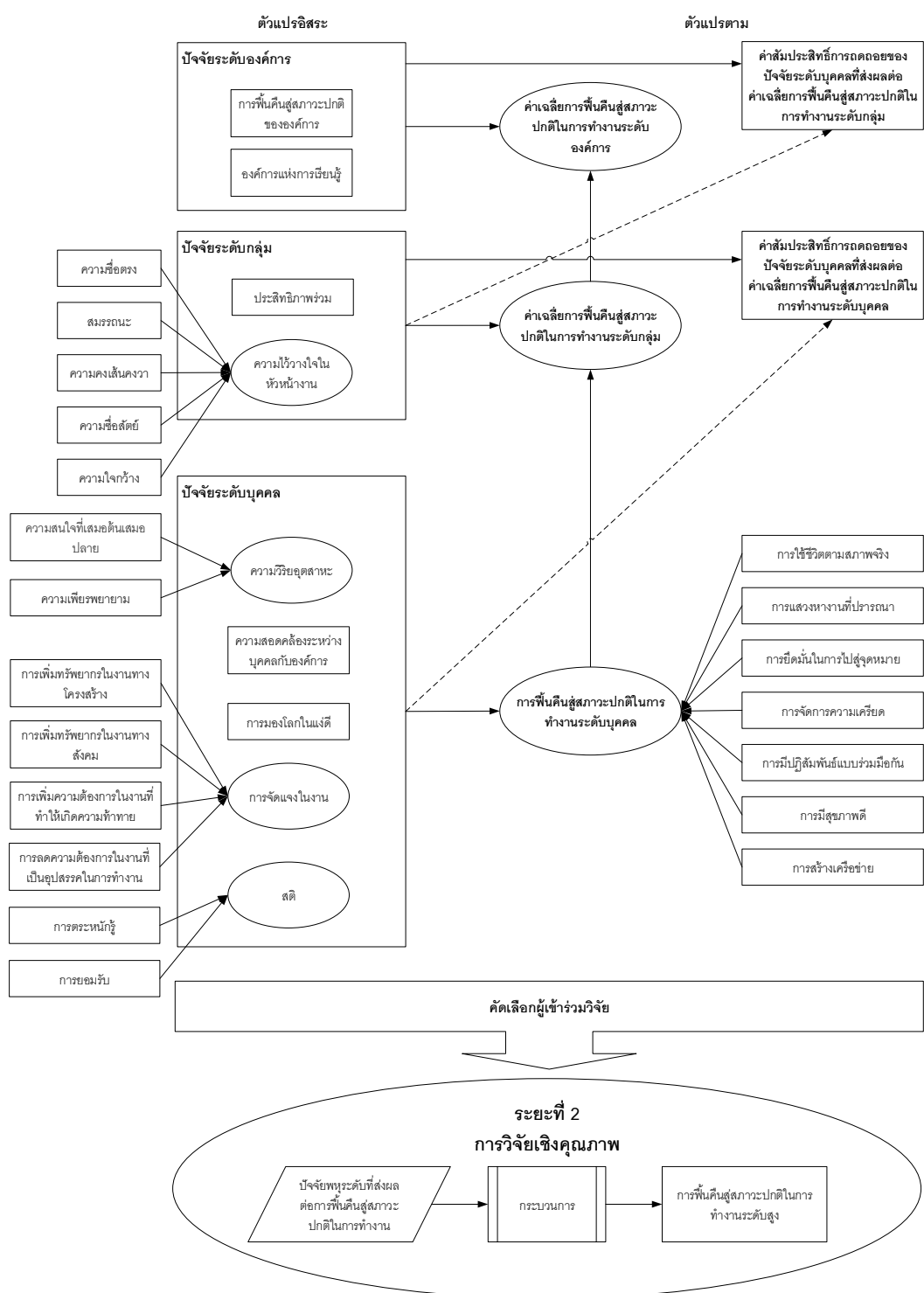
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทางทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และระดับของข้อมูลตามโครงสร้างการบริหารงานของธุรกิจประกันวินาศภัย ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยกำหนดให้ความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นแบบพหุระดับที่มี 3 ระดับ ตัวแปรที่อยู่สูงกว่า มีแนวโน้มที่จะส่งผลทางตรงหรือทางอ้อมต่อตัวแปรที่อยู่ระดับต่ำกว่า ในลักษณะความสัมพันธ์เชิงถ่วงโยงระหว่างตัวแปรข้ามระดับ (Cross level relationship) โดยที่ตัวแปรระดับองค์การเป็นตัวแปรระดับที่ 3 ตัวแปรระดับกลุ่มเป็นตัวแปรระดับที่ 2 และตัวแปรระดับบุคคลซึ่งเป็นหน่วยข้อมูลที่อยู่ในระดับต่ำสุดเป็นตัวแปรในระดับที่ 1 ตัวแปรทั้ง 3 ระดับมีอิทธิพลต่อการกลับสู่สภาวะปกติในการทำงาน และมีลักษณะโครงสร้างข้อมูลแบบพหุระดับ จากนั้นนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 คือระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่ง

แปลผลได้จากคะแนนเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของบุคลากรระดับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละบริษัท โดยเลือกบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดและปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ที่ส่งผลถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้า (Input) เพื่อศึกษากระบวนการ (Process) หรือแนวทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Output) คือการที่บุคลากรมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work) อยู่ในระดับสูงต่อไปตามภาพประกอบ 6



ระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่ภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่ภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยจำแนกได้ดังนี้

1. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความสนใจที่เสื่อมถอย ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรค สติด้านการตระหนักรู้ และสติด้านการยอมรับ ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่ภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

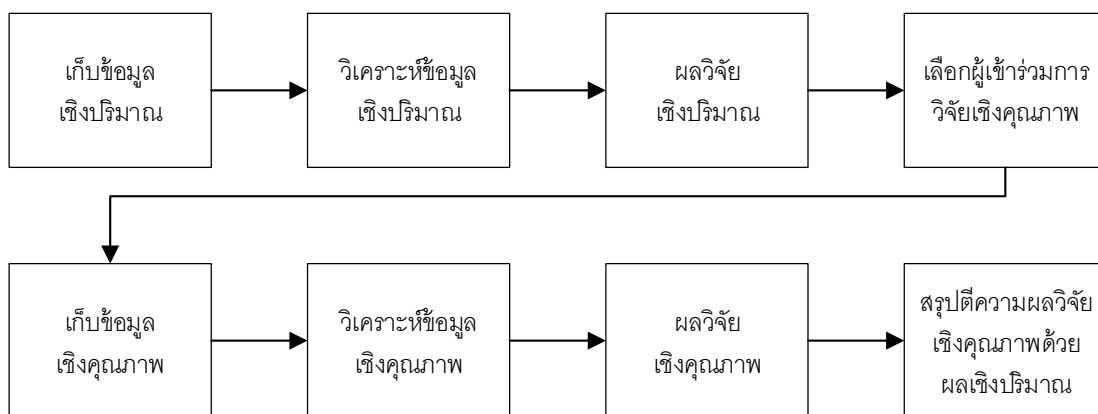
2. ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพร่วม ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่ภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยรายกลุ่ม

3. ปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ การฟื้นคืนสู่ภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่ภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยรายองค์การ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยผสมวิธี (Mixed method) ด้วยแบบแผนเชิงผสมผสานแบบอธิบาย: รูปแบบการเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย (Explanatory design: participant selection model) ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสานที่มีลักษณะการดำเนินงานวิจัย 2 ระยะต่อเนื่องกัน (Two-phase mixed methods design) ที่เริ่มต้นการศึกษาระยะแรกด้วยวิธีการเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาระดับและความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และดำเนินการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัย จากนั้น นำผลที่ค้นพบจากการวิจัยระยะที่ 1 เชื่อมโยงสู่การสืบค้นข้อมูลเชิงลึกในการวิจัยระยะที่ 2 เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยว่ามีกระบวนการอย่างไรด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิอธิบายได้ดังนี้



ภาพประกอบ 7 แผนภูมิแสดงแบบแผนอธิบาย: รูปแบบการเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย

ที่มา: ดัดแปลงจาก Creswell and Clark (2007)

การวิจัยระยะที่ 1

ในระยะแรกของการวิจัยซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณนั้น เป็นการดำเนินการเพื่อตอบปัญหาวิจัยของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ 1 ของการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และปัจจัยพหุระดับที่ส่งผลต่อการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยก่อนปี พ.ศ. 2552 และยังคงดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยอยู่ ณ วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2560 รวมทั้งสิ้นจำนวน 61 บริษัท (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2561a)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์พหุระดับนั้น มีประเด็นสำคัญที่ต้องคำนึงถึง 2 ประการคือ ควรเลือกเทคนิควิธีการประมาณค่าแบบใดจึงจะเหมาะสมและขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอในแต่ละระดับเป็นจำนวนเท่าใด ทั้งนี้ มีนักวิชาการกำหนดเกณฑ์ไว้หลายเกณฑ์ด้วยกัน เช่น Comrey and Lee (1992) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพิจารณาความเพียงพอของขนาดตัวอย่างไว้ว่า ขนาดตัวอย่างจำนวน 100 นั้นอยู่ในระดับต่ำ ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 อยู่ในระดับที่พอดี ขนาดตัวอย่างจำนวน 300 อยู่ในระดับดี ขนาดตัวอย่างจำนวน 500 อยู่ในระดับดีมาก และขนาดตัวอย่างจำนวน 1,000 หรือมากกว่านั้นอยู่ในระดับดีเยี่ยม ส่วน Tabachnick and Fidell (2007) ได้นำเสนอสูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N) จะต้องมากกว่า 8 เท่าของจำนวนตัวแปรพยากรณ์บวกด้วย 50 หรือเขียนเป็นสมการได้คือ $N > 50 + 8m$ (เมื่อ m คือ จำนวนตัวแปรพยากรณ์) นอกจากนี้ Hair (2006) แนะนำว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาในระดับบุคคลและใช้วิธีการประมาณค่าด้วยวิธีความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood: ML) ควรจะมากกว่า 400 หน่วย เป็นต้น สำหรับขนาดตัวอย่างระดับกลุ่มนั้น Hox (2002) ให้ความเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างระดับกลุ่มควรมีไม่น้อยกว่า 50 กลุ่ม และขนาดตัวอย่างระดับบุคคลไม่น้อยกว่า 5 คน ส่วน Snijders and Bosker (1999) นั้น เสนอให้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในระดับกลุ่มไม่น้อยกว่า 30 หน่วย แต่หากต้องการให้ผลการวิเคราะห์พหุระดับมีความแม่นยำควรกำหนดไม่น้อยกว่า 100 หน่วย นอกจากนี้ Browne and Draper (2000) ยังพบว่าด้วยวิธี Restricted Maximum Likelihood (RML) สามารถประมาณความแปรปรวนระดับ

กลุ่มได้ดี ด้วยขนาดกลุ่มเพียง 6-12 กลุ่ม ทั้งนี้ ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยนี้นักวิจัยมักพบข้อจำกัดด้านงบประมาณในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ Snijders and Bosker (2012, p. 186) ได้เสนอขนาดตัวอย่างภายใต้ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของอิทธิพลข้ามระดับที่ยอมรับได้ว่าอยู่ระหว่าง 15 ถึง 20 กลุ่มในกรณีที่มีขนาดตัวอย่างในระดับที่ 1 อยู่ระหว่าง 750 – 800 หน่วย

เนื่องจากการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยในครั้งนี้ ได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ โดยตัวแปรที่ใช้วัดในระดับองค์การซึ่งประกอบด้วย การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น จะใช้แบบจำลองการวัดคุณสมบัติของกลุ่ม (Aggregate property model) ซึ่งไม่ได้เกิดจากการรับรู้หรือปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม จึงเก็บข้อมูลจากบุคคลที่คิดว่าจะให้ข้อมูลได้ถูกต้องตรงที่สุดเพียงคนเดียว ส่วนตัวแปรที่ใช้วัดในระดับกลุ่มงานที่ประกอบด้วยประสิทธิภาพพร้อมและความไว้วางใจในหัวหน้างานนั้น จะใช้แบบจำลองการวัดที่เปลี่ยนจุดอ้างอิงการประเมิน (Reference-shift model) ซึ่งเน้นหลักของความเหมือนความสอดคล้องกันของสมาชิกในกลุ่ม แต่เปลี่ยนจุดอ้างอิงจากการประเมินตนเองมาเป็นให้สมาชิกในกลุ่มประเมินกลุ่มและพฤติกรรมที่หัวหน้างานแสดงต่อกลุ่มโดยรวม ก่อนที่จะนำเอาคะแนนของสมาชิกในกลุ่มมาเฉลี่ยกันเพื่อสร้างคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม (นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล, 2560) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 ระดับ คือ บุคลากรระดับพนักงานจะเป็นผู้ให้ข้อมูลในตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับกลุ่ม ส่วนบุคลากรระดับบริหารจะเป็นผู้ให้ข้อมูลตัวแปรระดับองค์การ สรุปในรูปแบบตารางได้ดังนี้

ตาราง 5 ผู้ให้ข้อมูลและระดับการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	บุคลากรผู้ให้ข้อมูล	ระดับการวิเคราะห์ข้อมูล
การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ	ระดับบริหาร	ระดับองค์การ
องค์การแห่งการเรียนรู้		
องค์ประกอบที่ 4-7	ระดับบริหาร	ระดับองค์การ
องค์ประกอบที่ 1-3	ระดับพนักงาน	ระดับองค์การ
ประสิทธิภาพพร้อม	ระดับพนักงาน	ระดับกลุ่ม

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	บุคลากรผู้ให้ข้อมูล	ระดับการวิเคราะห์ข้อมูล
ความไว้วางใจในหัวหน้างาน	ระดับพนักงาน	ระดับกลุ่ม
ความวิริยะอุตสาหะ	ระดับพนักงาน	ระดับบุคคล
การมองโลกในแง่ดี	ระดับพนักงาน	ระดับบุคคล
การจัดแจงในงาน	ระดับพนักงาน	ระดับบุคคล
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	ระดับพนักงาน	ระดับบุคคล
สติ	ระดับพนักงาน	ระดับบุคคล
การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	ระดับพนักงาน	ระดับบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างในระดับองค์การไว้จำนวน 30 บริษัท มีผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรระดับบริหารของแต่ละบริษัท จำนวนบริษัทละ 2 คน รวมกลุ่มตัวอย่างในระดับองค์การจำนวน 60 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างในระดับบุคคล โดยมีผู้ให้ข้อมูลเป็นบุคลากรระดับพนักงานของทั้ง 30 บริษัท จำนวนบริษัทละ 50 คน รวมจำนวนขนาดตัวอย่างระดับบุคคลทั้งสิ้น 1,500 คน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลของแต่ละบริษัทนั้นจะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจาก 5 กลุ่มงานหลักของบริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยที่จำแนกไว้โดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2561b) ประกอบด้วย 1) การตลาด 2) การรับประกันภัย 3) การลงทุน การเงินและการบัญชี 4) การจัดการสินไหมทดแทน และ 5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมแล้วมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในระดับกลุ่มเท่ากับ 150 กลุ่มงาน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) ดังนี้

1.2.1 สุ่มบริษัทประกันวินาศภัยแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้ขนาดขององค์การเป็นชั้น และทำการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากชื่อบริษัทประกันวินาศภัยตามกลุ่มขนาดองค์การจนครบจำนวน 30 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.18 ของจำนวนบริษัทประกันวินาศภัยทั้งหมด ดังตาราง 6

ตาราง 6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างระดับองค์การจำแนกตามขนาดองค์การ

กลุ่มขนาดองค์การ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ขนาดใหญ่ เบี้ยประกันภัยรับตรงมากกว่า 5,000 ล้านบาท (Direct Premium more than Baht 5,000 Million)	13	7
ขนาดกลาง เบี้ยประกันภัยรับตรงอยู่ระหว่าง 1,000 ถึง 5,000 ล้านบาท (Direct Premium between Baht 1,000 - 5,000 Million)	23	11
ขนาดเล็ก เบี้ยประกันภัยรับตรงน้อยกว่า 1,000 ล้านบาท (Direct Premium less than Baht 1,000 Million)	25	12
รวม	61	30

ที่มา: สมาคมประกันวินาศภัยไทย (2561)

1.2.2 สุ่มบุคลากรระดับพนักงานจากทั้ง 5 กลุ่มงานที่ได้กำหนดไว้ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายด้วยวิธีการจับสลากชื่อของพนักงานในแต่ละกลุ่มงาน จำนวนกลุ่มงานละ 10 คน ในกรณีที่กลุ่มงานใดมีพนักงานไม่ถึง 10 คนนั้น จะดำเนินการสุ่มเพิ่มเติมครั้งละ 1 คน เรียงลำดับจากกลุ่มงานที่มีจำนวนสมาชิกมากที่สุดไปจนถึงกลุ่มงานที่มีจำนวนสมาชิกน้อยที่สุดที่ยังคงมีสมาชิกคงเหลือจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 50 คนในแต่ละบริษัท

จากการเก็บข้อมูล ได้ข้อมูลคืนกลับมาจากบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 15 บริษัท แบ่งออกเป็นบริษัทขนาดใหญ่ จำนวน 6 แห่ง บริษัทขนาดกลาง จำนวน 7 แห่ง และบริษัทขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง โดยเป็นข้อมูลจากบุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 คน และข้อมูลจากบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 คน จาก 15 บริษัทเดียวกันกับข้อมูลที่ได้รับการตอบกลับจากบุคลากรระดับบริหาร ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถเปิดเผยรายชื่อบุคคลและบริษัทประกันวินาศภัยที่ให้ข้อมูลได้และไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้ลงนามในสัญญาระหว่างผู้วิจัยกับบริษัทในการที่จะรับรู้หรือใช้ข้อมูลร่วมกันแต่จะไม่เปิดเผยเนื้อหาความรู้หรือข้อมูลใด ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงที่มาของแหล่งข้อมูลนั้นต่อบุคคล

ที่สาม (Non-Disclosure Agreement: NDA) จึงใช้เลขลำดับที่แทนชื่อบริษัทประกันวินาศภัย โดยมีรายละเอียดของผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1

บริษัท ที่	จำนวนบุคลากร ระดับบริหารที่ตอบ กลับ	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากรระดับ พนักงานที่ตอบกลับ
1	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	14
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	13
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	13
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	5
		รวม	50
2	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	14
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	11
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	14
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	6
		รวม	50
3	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	12
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	11
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	12
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	10
		รวม	50

ตาราง 7 (ต่อ)

บริษัท ที่	จำนวนบุคลากร ระดับบริหารที่ตอบ กลับ	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากรระดับ พนักงานที่ตอบกลับ
4	1	1) การตลาด	9
		2) การรับประกันภัย	8
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	20
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	6
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	7
		รวม	50
5	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	5
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	18
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	6
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	16
		รวม	50
6	1	1) การตลาด	9
		2) การรับประกันภัย	5
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	20
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	8
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	8
		รวม	50
7	1	1) การตลาด	10
		2) การรับประกันภัย	5
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	12
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	12
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	11
		รวม	50

ตาราง 7 (ต่อ)

บริษัท ที่	จำนวนบุคลากร ระดับบริหารที่ตอบ กลับ	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากรระดับ พนักงานที่ตอบกลับ
8	1	1) การตลาด	11
		2) การรับประกันภัย	5
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	11
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	11
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	12
		รวม	50
9	1	1) การตลาด	12
		2) การรับประกันภัย	8
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	9
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	11
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	10
		รวม	50
10	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	11
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	13
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	11
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	10
		รวม	50
11	1	1) การตลาด	10
		2) การรับประกันภัย	8
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	10
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	17
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	5
		รวม	50

ตาราง 7 (ต่อ)

บริษัท ที่	จำนวนบุคลากร ระดับบริหารที่ตอบ กลับ	กลุ่มงาน	จำนวนบุคลากรระดับ พนักงานที่ตอบกลับ
12	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	5
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	13
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	13
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	14
		รวม	50
13	1	1) การตลาด	14
		2) การรับประกันภัย	13
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	5
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	13
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	5
		รวม	50
14	1	1) การตลาด	5
		2) การรับประกันภัย	10
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	12
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	11
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	12
		รวม	50
15	1	1) การตลาด	13
		2) การรับประกันภัย	5
		3) การลงทุน การเงินและการบัญชี	14
		4) การจัดการสินไหมทดแทน	8
		5) งานคณิตศาสตร์ประกันภัยฯ	10
		รวม	50
รวม	15		750

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดทฤษฎีส่วนหนึ่งและปรับปรุงจากแบบวัดที่มีอยู่แล้วทั้งในและต่างประเทศอีกส่วนหนึ่ง เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลสำหรับการวัดตัวแปรปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นจำนวน 2 ฉบับ คือ แบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับบริหาร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน และแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับพนักงาน แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ซึ่งใช้วัดตัวแปรทั้งหมด 10 ตัวแปร ในแบบสอบถามแต่ละฉบับประกอบด้วยแบบวัดที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มสามารถให้ข้อมูลได้ โดยแบบสอบถามแต่ละฉบับใช้วัดตัวแปรดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับบริหาร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งใช้วัดตัวแปรในการวิจัยนี้ทั้งหมด 2 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 องค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 4 ถึง องค์ประกอบที่ 7 ประกอบด้วย การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม และการจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ

2.2 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับพนักงาน แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ซึ่งใช้วัดตัวแปรในการวิจัยนี้ทั้งหมด 9 ตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การใช้ชีวิตในการทำงาน เป็นการวัดตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ เป็นการวัดตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา และการส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทีมงาน เป็นการวัดตัวแปรประสิทธิภาพร่วม

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับหัวหน้างาน เป็นการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างาน

ส่วนที่ 6 ลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวัดตัวแปรความวิริยะอุตสาหะ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ และการมองโลกในแง่ดี

ส่วนที่ 7 พฤติกรรมการทำงาน เป็นการวัดตัวแปรการจัดแจงในงาน

ส่วนที่ 8 การตระหนักรู้และการยอมรับ เป็นการวัดตัวแปรสถิติ

โดยมีรายละเอียดขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระทั้ง 3 ระดับและตัวแปรตาม เพื่อทำความเข้าใจความหมายให้ตรงตามแนวคิดทฤษฎีและกำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรให้มีความชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างข้อคำถามในแต่ละตัวแปรตามนิยามเชิงปฏิบัติการ ทั้งนี้หากตัวแปรที่มีเครื่องมือมาตรฐานและสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือนั้นมาปรับให้เหมาะสมกับบริบทที่ทำการศึกษา ส่วนเครื่องมือที่เป็นภาษาต่างประเทศ เมื่อผู้วิจัยได้แปลเป็นภาษาไทยแล้วได้นำข้อคำถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอคำแนะนำเกี่ยวกับความถูกต้อง ความชัดเจน ความครอบคลุมในเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และความเหมาะสมของข้อคำถาม แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงพัฒนาเป็นเครื่องมือฉบับร่าง โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคอร์ท 6 ระดับ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งการที่ผู้วิจัยเลือกใช้มาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคอร์ท 6 ระดับนั้น เพื่อให้แน่ใจว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามไม่ได้ตอบแบบสอบถามเพียงเพราะใช้ความง่ายในการเลือกตอบที่ตัวอย่างไม่ได้เอาใจใส่ (Indifference) ในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเหมือนกับที่เกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับที่มีคำตอบตรงกลางเป็นระดับ “3” ซึ่งหมายถึงปานกลาง เฉย ๆ หรือไม่แน่ใจ (Neither Agree nor Disagree) อันจะเข้าไปมีผลกับผลของการวิจัย (Garland, 1991) ซึ่งสอดคล้องกับ (Birkett, 1986; Simms, Zelazny, Williams, & Bernstein, 2019) ที่กล่าวว่า การที่เพิ่มความน่าเชื่อถือในการเก็บข้อมูลได้ดีที่สุดคือการใช้มาตรวัด 6 ระดับในแบบสอบถาม แต่หากใช้แบบให้เลือกตอบเพียงสองข้อ (Dichotomous) จะเหมาะสมกับข้อมูลภูมิหลังของตัวอย่างมากกว่า

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบวัดโดยผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดพร้อมกับรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามเชิงปฏิบัติการของตัวแปรให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ความชัดเจนของข้อคำถาม และความถูกต้องของภาษา แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตัดสินว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัดหรือไม่ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ หากคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัดให้ 1 คะแนน หากไม่แน่ใจว่าคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัดหรือไม่ ให้ 0 คะแนน และหากว่าคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการที่ต้องการวัด ให้ -1 คะแนน หลังจาก

นั้นน่าจะแนบที่ได้ในแต่ละข้อไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) ทั้งนี้ข้อคำถามที่นำไปใช้ได้ต้องมีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.50 ขึ้นไป (พิสนุ พงศ์ศรี, 2552) และข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปรับปรุงข้อความ ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การนำแบบวัดที่สร้างและพัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยแต่ละฉบับนั้นได้นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันกับกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแบบวัดไปทดลองใช้กับบุคลากรระดับบริหารจำนวน 30 คนและบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 110 คนในธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจการเงินและธนาคาร เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการตรวจสอบความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยจะต้องมีค่าความเชื่อมั่นแบบวัดที่ยอมรับได้มากกว่า 0.70 และนำข้อมูลมาวิเคราะห์รายข้อ (Item analysis) โดยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected item – total correlation) และทำการหาค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถาม จากนั้นพิจารณาผลควบคู่กับการพิจารณาเนื้อหาเพื่อปรับข้อความ ทั้งนี้หากเป็นข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำ แต่มีข้อคำถามอื่นที่มีใจความใกล้เคียงกันก็จะตัดข้อคำถามนั้นออกไป โดยใช้เกณฑ์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อคำถามกับคะแนนรวมว่าต้องมีค่าเป็นบวกและมีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) โดยใช้โปรแกรม Mplus Version 7 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงการวัดระหว่างตัวแปรแฝง (Latent variable) กับตัวแปรสังเกต (Observed variable) โดยกำหนดให้ตัวบ่งชี้ในแต่ละด้านของตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านนั้น ๆ ซึ่งในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างจะพิจารณาจากความสอดคล้องกลมกลืนของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หากผลการวิเคราะห์พบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าแบบจำลองมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างซึ่งพิจารณาได้จากเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลอง คือ χ^2 ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ข้อเสียของการใช้ไค-สแควร์ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลในภาพรวมคือ เมื่อขนาดตัวอย่างใหญ่ จะทำให้ค่าไค-สแควร์มีค่ามากจึงมีโอกาที่จะปฏิเสธ H_0 มากขึ้นด้วยหรือกล่าวว่ามีโอกาสที่จะสรุปว่า

โมเดลไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทั้งที่ความจริงมีความกลมกลืน ควรพิจารณาถึงสถิติตัวอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาด้วย (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2556) โดยค่า Comparative Fit Index: CFI ต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่า Tucker – Lewis Index: TLI ต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่า Standard Root Mean Squared Residual: SRMR ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.80 และค่า Root Mean Squared Error of Approximation: RMSEA ต้องมีค่าน้อยกว่า 0.80 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) นอกจากนี้หากพบว่าแบบจำลองไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะปรับแบบจำลองและวิเคราะห์ใหม่ภายใต้พื้นฐานของแนวคิดทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและค่าความเที่ยงตรงในการวัด (Construct Reliability and Validity) ด้วยการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ว่าตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงมีความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงในการวัดตัวแปรแฝง โดยคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง (Construct Reliability: CR) ซึ่งหากมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าตัวแปรสังเกตของตัวแปรแฝงมีความเชื่อมั่นในการวัดตัวแปรแฝงหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด (Hair et al., 2010) และคำนวณค่าเฉลี่ยความแปรปรวนของตัวบ่งชี้ที่ตัวแปรแฝงสามารถอธิบายได้ (Average Variance Extracted: AVE) ซึ่งหากมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าตัวบ่งชี้ที่มีความเที่ยงตรงในการวัดตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวบ่งชี้ชี้วัด (Hair et al., 2010) และตรวจสอบความเที่ยงตรงของตัวบ่งชี้ด้วยการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเสมือน (Convergent Validity) ซึ่งตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงต้องมีย่านน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของตัวแปรแฝงที่วัดอย่างมีนัยสำคัญและอยู่ในระดับที่พอใช้ขึ้นไปคือ ต้องมีค่าไม่น้อยกว่า 0.45 (Tabachnick & Fidell, 2007) ทั้งนี้เกณฑ์พิจารณาขั้นต่ำที่ยอมรับได้ของค่าน้ำหนักองค์ประกอบควรอยู่ระหว่าง 0.30 - 0.40 (Hair et al., 2010) นอกจากนี้จะทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ของแต่ละองค์ประกอบด้วยว่ามีค่าสหสัมพันธ์สูงเกินไปหรือไม่ และทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) ซึ่งเป็นการตรวจสอบว่าข้อคำถามทั้งหมดในแบบวัดเดียวกันนั้นไม่ได้เป็นองค์ประกอบเดียวกันแต่เป็นองค์ประกอบที่เป็นไปตามทฤษฎีของตัวแปร ด้วยการเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์แบบจำลองระหว่างแบบจำลองที่มีการจำแนกองค์ประกอบตามทฤษฎีกับแบบจำลองที่รวมเป็นองค์ประกอบเดียว ซึ่งจะพิจารณาได้จากค่าความแตกต่างกันของไค-สแควร์ ($\Delta\chi^2$) ของทั้งสองแบบจำลองว่ามีนัยสำคัญหรือไม่ที่ระดับองศาอิสระ (df) เท่ากับผลต่างขององศาอิสระระหว่างแบบจำลองทั้งสอง (Hair et al., 2010) โดยมีรายละเอียดของการสร้างและผลของการตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดแต่ละตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับบริหาร มีข้อความคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด บริษัทที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานรวม ประสบการณ์การทำงานในการเป็นผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันภัย

1.2 แบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับพนักงาน มีข้อความคำถามที่สอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางชีวสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส บริษัทที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ฝ่ายหรือแผนกที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานรวม และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันภัย

2. แบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ

ในการทำงานซึ่งวัดจากการประเมินตนเองของพนักงานทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) การใช้ชีวิตอยู่กับความเป็นจริง 2) การแสวงหาทางที่ปรารถนา 3) การยึดมั่นในการไปสู่จุดหมาย 4) การจัดการความเครียด 5) การมีปฏิสัมพันธ์แบบร่วมมือกัน 6) การมีสุขภาพดี และ 7) การสร้างเครือข่าย ผู้วิจัยได้แปลและเรียบเรียงข้อความคำถามจากแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work Scale) ของ Winwood et al. (2013) ให้เป็นภาษาไทย (Forward translation) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ผู้วิจัยติดต่อเจ้าของแบบวัดเพื่อขออนุญาตแปลและนำมาใช้ในการวิจัยนั้น เจ้าของแบบวัดได้ให้ความอนุเคราะห์โดยส่งแบบวัดต้นฉบับที่ได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมข้อความขึ้นอีกจำนวน 5 ข้อ ทำให้แบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานต้นฉบับมีจำนวนข้อความรวม 25 ข้อ

2.2 แปลข้อความคำถามจากแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work Scale) ให้เป็นภาษาไทย (Forward translation) โดยใช้การแปลแบบสมมาตร (Symmetric translation approach) คือ ยึดความเท่าเทียมกันระหว่างภาษาอังกฤษของแบบวัดต้นฉบับและแบบวัดชุดภาษาไทยในด้านความหมาย เนื้อหา และแนวคิด รวมทั้งคำนึงถึงความสอดคล้องกับบริบทของคนไทย

2.3 ตรวจทานโดยผู้เชี่ยวชาญทางภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ (bilingual) จำนวน 2 ท่าน

2.4 หลังจากนั้นทำการแปลย้อนกลับ (Blind backward translation) เป็นภาษาอังกฤษโดยผู้แปลที่มีความเชี่ยวชาญทางภาษาทั้งการใช้ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และไม่เคยเห็นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานชุดต้นฉบับมาก่อน จำนวน 2 ท่าน

2.5 นำแบบวัดที่แปลกลับเป็นภาษาอังกฤษส่งกลับให้เจ้าของแบบวัดดำเนินการตรวจสอบว่ายังคงรักษาความหมายเดิมตามต้นฉบับหรือไม่ หากพบว่าข้อคำถามใดไม่เป็นไปตามความหมายเดิมของต้นฉบับ จะดำเนินการแก้ไขและส่งกลับให้เจ้าของแบบวัดยืนยันจนครบถ้วนถูกต้องทั้งฉบับ

แบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work Scale) ที่นำมาใช้ในงานวิจัยนี้มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกจำนวน 23 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 8 ข้อที่ 10 ถึงข้อที่ 23 และข้อที่ 25 ส่วนข้อคำถามทางลบมีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9 และข้อที่ 24 แบบวัดมีลักษณะเป็นแบบวัดเจตคติแบบลิเคอร์ท 7 ระดับ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เป็นแบบวัดเจตคติแบบลิเคอร์ท 6 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งการให้มาตราส่วนประมาณค่าดังกล่าวมีประโยชน์ในการหลีกเลี่ยงคำตอบไม่แน่ใจ โดยเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งในข้อคำถามเชิงบวกได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน ส่วนในข้อคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม โดยผู้ตอบที่มีคะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนเฉลี่ยจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน (ภาคผนวก ค) พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 1 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 24 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 25 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.945 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่

ระหว่าง 0.304 – 0.773 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจริงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.960 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.212 – 0.925

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดข้อคำถามบางข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย และเป็นข้อคำถามที่มีใจความใกล้เคียงกับข้อคำถามอื่นออก โดยทำการตัดทีละข้อจนแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับแบบจำลองแล้วได้แก่ $\chi^2 = 923.244$, $df = 224$, $p < 0.001$, CFI = 0.940, TLI = 0.926, SRMR = 0.036, RMSEA = 0.069 ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงดัชนีของค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า CR = 0.966 และ AVE = 0.551 แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.420 – 0.934 นอกจากนี้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) โดยการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละคู่ พบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละคู่อยู่ระหว่าง 0.586 – 0.889 ซึ่งมีค่าที่สูงเกินไป เนื่องจากมีค่าเกิน 0.70 (Tabachnick & Fidell, 2007) จึงทำการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานที่มีองค์ประกอบเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่ากับแบบจำลองการวัดที่มี 7 องค์ประกอบ พิจารณาได้จากค่า $\Delta\chi^2 = 596.488$ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานที่มีตัวบ่งชี้หรือข้อคำถาม 24 ข้อ สามารถวัดตัวแปรแฝงทั้ง 7 องค์ประกอบของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานซึ่งแยกจากกันได้ เนื่องจากตัวแปรแฝงทั้ง 7 องค์ประกอบนั้นมีความแตกต่างกันมากพอที่จะแยกเป็นตัวแปรแฝงแต่ละตัวได้ (Discriminant Validity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานที่มี 7 องค์ประกอบและมีจำนวนข้อคำถามที่นำไปใช้จริง จำนวน 24 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.963 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.396 – 0.925

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการใช้ชีวิตอยู่กับความเป็นจริง

0. ฉันรู้จุดแข็งของตนเองและมั่นใจว่าฉันนำจุดแข็งนั้นมาใช้ในการทำงานเป็นประจำ

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการแสวงหางานที่ปรารถนา

0. งานที่ฉันทำอยู่นั้นสอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อส่วนตัวของฉัน

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการยึดมั่นในการไปสู่จุดหมาย

0. ความผิดพลาดที่ขึ้นในการทำงาน มักจะส่งผลกระทบต่อกระเทือนต่อด้านอื่น ๆ ในชีวิตของฉันด้วย

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการจัดการความเครียด

0. ฉันมีวิธีผ่อนคลายตนเองที่ได้ผลบางวิธี เมื่อฉันอยู่ภายใต้ความกดดันจากการทำงาน

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการมีปฏิสัมพันธ์แบบร่วมมือกัน

0. ฉันไม่กลัวที่จะขอคำแนะนำและการสนับสนุนจากผู้อื่น หากฉันต้องการความช่วยเหลือในการทำงานของฉัน

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการมีสุขภาพดี

0. ฉันใส่ใจในการรับประทานอาหารที่มีประโยชน์และดีต่อสุขภาพ

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการสร้างเครือข่าย

0. ฉันมีเพื่อนในที่ทำงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือฉันได้เมื่อฉันต้องการ

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. แบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร การวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร ซึ่งวัดจากการประเมินองค์การโดยผู้บริหารของแต่ละองค์การ ผู้วิจัยได้แปลข้อคำถามจากแบบวัด Resilience Benchmarking Tool Survey Questionnaire (Jones, 2015) ให้เป็นภาษาไทย (Forward translation) และดำเนินการปรับปรุงเนื้อหาและพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยจำแนกเป็น 13 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1) ภาวะผู้นำ 2) ความยืดหยุ่นของพนักงาน 3) การตระหนักรู้สถานการณ์ 4) การดำเนินการตัดสินใจ 5) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ 6) หุ่นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ 7) การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ 8) การสลายการทำงานแบบแยกส่วน 9) ทรัพยากรภายใน 10) ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย 11) การวางตัวเชิงรุก 12) การวางแผนกลยุทธ์ และ 13) แผนการทดสอบภาวะวิกฤต มีข้อคำถามจำนวน 63 ข้อ และเมื่อดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบวัดแล้วนั้น มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 54 ข้อ มีลักษณะแบบวัดเจตคติแบบลิเคอร์ท 7 ระดับ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด สำหรับการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เป็นแบบวัดเจตคติแบบลิเคอร์ท 6 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นในแต่ละข้อ ถ้าตอบเห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ 1 คะแนน โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่าองค์กรมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 63 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 6 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 48 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ออกและปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 54 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.984 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.401 – 0.866 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจึงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.212 – 0.931

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านภาวะผู้นำ

0. ผู้บริหารในองค์การของท่านใช้วิธีการนำพนักงานด้วยการปฏิบัติเป็นตัวอย่าง

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน

0. พนักงานในองค์การของท่านรู้สึกว่าคุณมีหน้าที่รับผิดชอบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการตระหนักรู้สถานการณ์

0. องค์การของท่านมีการติดตามในเชิงรุกเกี่ยวกับอุตสาหกรรมของท่านอยู่ตลอด เพื่อที่จะได้รับสัญญาณเตือนล่วงหน้าถึงประเด็นปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการดำเนินการตัดสินใจ

0. หากเกิดปัญหาขึ้น พนักงานมีช่องทางติดต่อโดยตรงกับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์

0. พนักงานถูกกระตุ้นให้สร้างความท้าทายและพัฒนาตนเองจากการทำงานอยู่เสมอ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านหุ้นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ

0. ในระหว่างภาวะวิกฤต องค์การของท่านมีข้อตกลงร่วมกันกับองค์การอื่นในการเข้าถึงทรัพยากรจากองค์การเหล่านั้น

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้

0. ข้อมูลที่สำคัญขององค์การถูกจัดเก็บไว้ให้สามารถเข้าถึงได้จากหลายแหล่งและหลายช่องทาง

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการสลายการทำงานแบบแยกส่วน

0. องค์การของท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จโดยไม่คำนึงถึงขอบเขตของแผนงาน ฝ่ายงาน หรือองค์การ

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านทรัพยากรภายใน

0. องค์การของท่านมีทรัพยากรเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีได้คาดหมาย

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย

0. องค์การของท่านได้กำหนดลำดับความสำคัญของสิ่งต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจนในระหว่างและหลังการเกิดภาวะวิกฤต

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการวางตัวเชิงรุก

0. เป็นที่ยอมรับว่าองค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความตื่นตัวในอุตสาหกรรมและกลุ่มธุรกิจ

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการวางแผนกลยุทธ์

0. องค์การของท่านมีแผนการดำเนินงานทั้งในระยะกลางและระยะยาว

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านแผนการทดสอบภาวะวิกฤต

0. องค์การของท่านมีความมุ่งมั่นในการฝึกปฏิบัติและทดสอบแผนฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการรับมือกับภาวะวิกฤต

.....
 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. แบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ ในการวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ นั้น ผู้วิจัย

ได้แปลข้อคำถามจากแบบวัด Dimensions of the Learning Organization Questionnaire (DLOQ) ของ Marsick and Watkins (2003) ซึ่งพัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ Watkins and Marsick (1997) ให้เป็นภาษาไทย (Forward translation) และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างของ

การวิจัย โครงสร้างคำถามแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา 3) การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม 4) การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ 5) การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน 6) การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม และ 7) การจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้ มีข้อคำถามจำนวน 43 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด มีลักษณะเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ เริ่มตั้งแต่ ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง และเป็นประจำ โดยบุคลากรระดับพนักงานเป็นผู้ตอบแบบวัดในการประเมินระดับบุคคลและกลุ่มงาน (องค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3) ตั้งแต่ข้อที่ 1 ถึงข้อที่ 19 และบุคลากรระดับบริหารเป็นผู้ตอบแบบวัดในการประเมินระดับองค์กร (องค์ประกอบที่ 4 ถึงองค์ประกอบที่ 7) ตั้งแต่ข้อที่ 20 ถึงข้อที่ 43 ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบเป็นประจำได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่เคยเลยได้ 1 คะแนน โดยองค์การที่มีคะแนนจากการวิเคราะห์มากกว่าแสดงว่ามีความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้สูงกว่าองค์การที่มีคะแนนจากการวิเคราะห์น้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 13 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 30 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 43 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.956 สำหรับแบบวัดองค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.959 สำหรับแบบวัดองค์ประกอบที่ 4 ถึงองค์ประกอบที่ 7 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.528 – 0.825 และ 0.385 – 0.824 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจึงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.940 สำหรับแบบวัดองค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.899 สำหรับแบบวัดองค์ประกอบที่ 4 ถึงองค์ประกอบที่ 7 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.555 – 0.713 และ 0.232 – 0.777

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

0. ในองค์การของท่าน พนักงานมองปัญหาในงานที่พวกเขาทำว่าเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา

0. ในองค์การของท่าน พนักงานจะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นก่อนที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเอง

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม

0. ในองค์การของท่าน ทีมงานมีอิสระในการปรับเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานตามความจำเป็น

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้

0. องค์การของท่านรวบรวมบทเรียนต่าง ๆ ที่ได้เรียนรู้มาเพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าถึงได้

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน

0. องค์การของท่านเชิญชวนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์การ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม

0. องค์การของท่านกระตุ้นให้พนักงานทุกคนนำความคิดเห็นของลูกค้าเข้ามาร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ด้านการจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้

0. ผู้นำในองค์การของท่านเป็นทั้งพี่เลี้ยงและโค้ชให้กับพนักงานที่ตนเองรับผิดชอบ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. แบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน การวัดความไว้วางใจในหัวหน้างานซึ่งวัด

จากการประเมินการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมของหัวหน้างานที่มีต่อสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยประยุกต์จากแนวคิดของ Lussier (2010) ทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย 1) ความซื่อตรง 2) สมรรถนะ 3) ความคงเส้นคงวา 4) ความซื่อสัตย์ และ 5) ความใจกว้าง มีข้อคำถามจำนวน 37 ข้อ และเมื่อดำเนินการตรวจสอบคุณภาพแบบวัดแล้วนั้น มีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกจำนวน 30 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุดจริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบจริงที่สุดในข้อคำถามเชิงบวกได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน ส่วนในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีความไว้วางใจในหัวหน้างานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 37 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 1 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 29 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ออกและปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.972 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.357 – 0.886 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจริงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.963 และและมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.280 – 0.833

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดข้อคำถามบางข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย และเป็นข้อคำถามที่มีใจความใกล้เคียงกับข้อคำถามอื่นออก โดยทำการตัดทีละข้อจนแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับแบบจำลองแล้วได้แก่ $\chi^2 = 1271.440$, $df = 305$, $p < 0.001$, $CFI = 0.937$, $TLI = 0.927$, $SRMR = 0.032$, $RMSEA = 0.070$ ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงดัชนีของค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจากมี

นัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า $CR = 0.973$ และ $AVE = 0.578$ แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง $0.354 - 0.905$ นอกจากนี้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) โดยการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละคู่ ซึ่งพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละคู่อยู่ระหว่าง $0.766 - 0.800$ ซึ่งมีค่าที่สูงเกินไป เนื่องจากมีค่าเกิน 0.70 (Tabachnick & Fidell, 2007) จึงทำการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีองค์ประกอบเดียว ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบจำลองการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีองค์ประกอบเดียวไม่ดีเท่ากับแบบจำลองการวัดที่มี 5 องค์ประกอบ พิจารณาได้จากค่า $\Delta\chi^2 = 318.495$ ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีตัวบ่งชี้หรือข้อคำถาม 27 ข้อ สามารถวัดตัวแปรแฝงทั้ง 5 องค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้างานซึ่งแยกจากกันได้ เนื่องจากตัวแปรแฝงทั้ง 5 องค์ประกอบนั้นมีความแตกต่างกันมากพอที่จะแยกเป็นตัวแปรแฝงแต่ละตัวได้ (Discriminant Validity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มี 5 องค์ประกอบและมีจำนวนข้อคำถามที่นำไปใช้จริงจำนวน 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.971 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง $0.332 - 0.831$

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านความซื่อตรง

0. หัวหน้างานของท่านแสดงออกกับพนักงานทุกคนอย่างตรงไปตรงมา

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ด้านสมรรถนะ

0. หัวหน้างานของท่านมีความรู้ ทักษะ และความสามารถตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ด้านความคงเส้นคงวา

0. หากหัวหน้างานของท่านได้มอบหมายให้พนักงานทำสิ่งใดแล้วจะไม่มีมีการเปลี่ยนไปเปลี่ยนมาให้เกิดความสับสน

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ด้านความซื่อสัตย์

0. หัวหน้างานของท่านไม่เคยแสวงหาผลประโยชน์จากตัวท่านหรือผลงานของท่าน

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ด้านความใจกว้าง

0. หัวหน้างานของท่านถ่ายทอดความรู้ที่จำเป็นในงานให้กับท่านเสมอ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

6. แบบวัดประสิทธิภาพร่วม ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นโดยประยุกต์จากแนวคิด

ของ Bandura (1986) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบจริงที่สุดในข้อคำถามเชิงบวกได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีความเชื่อในประสิทธิภาพร่วมสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 2 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 4 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดประสิทธิภาพร่วม จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.903 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.609 – 0.834 หลังจากนั้นนำไปเก็บ

ข้อมูลจริงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.899 และและมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.681 – 0.809

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปรับเปลี่ยนจำลองจนมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับเปลี่ยนแล้วได้แก่ $\chi^2 = 13.365$, $df = 7$, $p = 0.064$, $CFI = 0.997$, $TLI = 0.994$, $SRMR = 0.013$, $RMSEA = 0.037$ ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรประสิทธิภาพพร้อมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า $CR = 0.924$ และ $AVE = 0.670$ แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.657 – 0.907

ตัวอย่างข้อคำถาม

0. สมาชิกในทีมของท่านทำงานอย่างหนักเพื่อตอบสนองต่อความรับผิดชอบโดยรวมของทีม

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

0. เมื่อทีมของท่านกำหนดเป้าหมายในการทำงานขึ้น ท่านมั่นใจว่าทีมของท่านจะบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

7. แบบวัดความวิริยะอุตสาหะ ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามโดยแปลจาก Grit-O

Scale ของ Duckworth et al. (2007) ให้เป็นภาษาไทย (Forward translation) โดยโครงสร้างคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ความสนใจที่เสมอต้นเสมอปลาย และ 2) ความเพียรพยายาม มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวกและข้อคำถามทางลบ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้น ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบจริงที่สุดในข้อคำถามเชิงบวกได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน ส่วนในคำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่า แสดงว่ามีความวิริยะอุตสาหะสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 1 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 11 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดความวิริยะอุตสาหะ จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 12 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.783 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.327 – 0.511 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจึงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.748 และและมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.076 – 0.573

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาตัดข้อคำถามบางข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย และเป็นข้อคำถามที่มีใจความใกล้เคียงกับข้อคำถามอื่น ออก โดยทำการตัดที่ละข้อจนแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับแบบจำลองแล้วได้แก่ $\chi^2 = 183.466$, $df = 40$, $p < 0.001$, CFI = 0.942, TLI = 0.9271 SRMR = 0.044, RMSEA = 0.074 ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงดัชนีของค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรความวิริยะอุตสาหะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า CR = 0.826 และ AVE = 0.305 แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.354 – 0.905 นอกจากนี้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) โดยการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน ซึ่งพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเท่ากับ 0.098 ซึ่งมีค่าไม่สูงเกินไป เนื่องจากมีค่าไม่เกิน 0.70 (Tabachnick & Fidell, 2007) นั้นแสดงว่า แบบวัดความวิริยะอุตสาหะที่มีตัวบ่งชี้หรือข้อคำถาม 11 ข้อ สามารถวัดตัวแปรแฝงทั้ง 2 องค์ประกอบของความวิริยะอุตสาหะซึ่งแยกจากกันได้ เนื่องจากตัวแปรแฝงทั้ง 2 องค์ประกอบนั้นมีความแตกต่างกันมากพอที่จะแยกเป็นตัวแปรแฝงแต่ละตัวได้ (Discriminant Validity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดความวิริยะอุตสาหะที่มี 2 องค์ประกอบ

และมีจำนวนข้อคำถามที่นำไปใช้จริง จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.768 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.318 – 0.603

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านความสนใจที่เสนอต้นเสมอปลาย

0. ฉันให้ความสนใจกับเป้าหมายใหม่ ๆ ทุก ๆ สองถึงสามเดือน

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ด้านความเพียรพยายาม

0. อุปสรรคไม่ทำให้ฉันหมดกำลังใจ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

8. แบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

การวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การซึ่งวัดจากการประเมินตนเองของพนักงาน ผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามขึ้นโดยประยุกต์จากแนวคิดของ Kristof (1996) มีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบจริงที่สุดในข้อคำถามเชิงบวกได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่จริงเลยได้ 1 คะแนน โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 2 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 2 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ตัดข้อคำถามที่ไม่ผ่านเกณฑ์ออกและปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 4 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.844 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่

ระหว่าง 0.591 – 0.758 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจริงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.793 และและ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.517 – 0.715

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่ สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปรับเปลี่ยนจำลองจนมีความกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับเปลี่ยนจำลองแล้วได้แก่ $\chi^2 = 0.001$, $df = 1$, $p = 0.9813$, $CFI = 1.000$, $TLI = 1.007$, $SRMR = 0.000$, $RMSEA = 0.000$ ซึ่งเป็นค่าที่ดีขึ้นความกลมกลืนทุกตัวผ่านเกณฑ์ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปร ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อ พิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า $CR = 0.871$ และ $AVE = 0.629$ แสดงว่าข้อคำถาม หรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.557 – 0.923

ตัวอย่างข้อคำถาม

0. เป้าหมายในชีวิตของฉันกับเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรขององค์การมีความคล้ายคลึงกัน มาก

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

0. ค่านิยมหลักในการทำงานของฉันเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับค่านิยมหลักขององค์การ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

9. แบบวัดการมองโลกในแง่ดี ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดการมองโลกในแง่ดีที่พัฒนาโดย อรพินทร์ ชูชม สุภาพร ธนะชานันท์ และ ทศนา ทองภักดี (2554) และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่ม ตัวอย่างของการวิจัย มีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งเกณฑ์การให้ คะแนนสำหรับคำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้า ตอบจริงที่สุดในข้อคำถามได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่จริงเลย 1 คะแนน ส่วนใน คำถามเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม โดยผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีการมองโลกในแง่ดีมาก และผู้ที่ตอบได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีการมองโลกในแง่ดีน้อย

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 3 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 5 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดการมองโลกในแง่ดี จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 8 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.845 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.002 – 0.807 ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงข้อคำถามข้อที่ 7 ซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกต่ำ (0.002) หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจึงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.857 และและมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.202 – 0.795

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปรับแบบจำลองด้วยการตัดข้อคำถามบางข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย และเป็นข้อคำถามที่มีใจความใกล้เคียงกับข้อคำถามอื่นออก โดยทำการตัดที่ละข้อจนแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับแบบจำลองแล้วได้แก่ $\chi^2 = 22.738$, $df = 10$, $p = 0.0118$, $CFI = 0.996$, $TLI = 0.991$, $SRMR = 0.013$, $RMSEA = 0.044$ ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงดัชนีของค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า $CR = 0.922$ และ $AVE = 0.937$ แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.681 – 0.835

ตัวอย่างข้อคำถาม

0. ฉันคาดหวังว่าปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ จะคลี่คลายได้

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

0. ฉันเชื่อมั่นว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมมีทางออกเสมอ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

10. แบบวัดการจัดแจงในงาน ผู้วิจัยได้พัฒนาข้อคำถามโดยแปลจากแบบวัด

Dutch Job Crafting Scale: JCS ของ Tims et al. (2012) ให้เป็นภาษาไทย (Forward translation) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง (Increasing structural job resources) 2) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม (Increasing social job resources) 3) การเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย (Increasing challenging job demands) และ 4) การลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน (Decreasing hindering job) มีข้อคำถามจำนวน 21 ข้อ และปรับข้อคำถามให้เข้ากับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา มีลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ เริ่มตั้งแต่ ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง และเป็นประจำ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบเป็นประจำได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่เคยเลยได้ 1 คะแนน โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีการจัดแจงในงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อคำถามทั้งหมด 21 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 1 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 20 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อคำถามจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดการจัดแจงในงาน จึงมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 21 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.942 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.463 – 0.756 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจริงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.908 และและมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.404 – 0.686

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปรับแบบจำลองจนมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบค่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับแก้แล้วคือ $\chi^2 = 618.157$, $df = 177$, $p < 0.001$, CFI = 0.945, TLI = 0.935, SRMR = 0.074, RMSEA = 0.062 ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงดัชนีของค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่าน

เกณฑ์เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรการจัดแจงในงานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบค่า $CR = 0.921$ และ $AVE = 0.362$ แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง $0.551 - 0.911$ นอกจากนี้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) โดยการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละคู่ ซึ่งพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบแต่ละคู่อยู่ระหว่าง $0.223 - 0.591$ ซึ่งมีค่าไม่สูงเกินไป เนื่องจากมีค่าไม่เกิน 0.70 (Tabachnick & Fidell, 2007) นั้นแสดงว่าแบบวัดการจัดแจงในงานที่มีตัวบ่งชี้หรือข้อคำถาม 21 ข้อ สามารถวัดตัวแปรแฝงทั้ง 4 องค์ประกอบของการจัดแจงในงานซึ่งแยกจากกันได้ เนื่องจากตัวแปรแฝงทั้ง 4 องค์ประกอบนั้นมีความแตกต่างกันมากพอที่จะแยกเป็นตัวแปรแฝงแต่ละตัวได้ (Discriminant Validity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดการจัดแจงในงานที่มี 4 องค์ประกอบและมีจำนวนข้อคำถามที่นำไปใช้จริง จำนวน 21 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.908 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง $0.404 - 0.686$

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง

0. ฉันพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

ด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม

0. ฉันขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

ด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย

0. เมื่อมีโครงการใหม่ ๆ ที่น่าสนใจเข้ามา ฉันเสนอตัวด้วยความกระตือรือร้นที่จะเป็นหนึ่งในผู้ร่วมโครงการ

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

ด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน

0. ฉันพยายามทำให้แน่ใจว่าฉันจะไม่ต้องเผชิญกับการตัดสินใจที่ยากหลาย ๆ ครั้งในการทำงาน

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

11. แบบวัดสติ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale

ฉบับภาษาไทย (PHLMS_TH) ของ ชัชวาลย์ ศิลปกิจ อรวรรณ ศิลปกิจ และ ภัทราพร วิสาจันทร์ (2554) ที่แปลจากแบบวัด Philadelphia Mindfulness Scale: PHLMS ของ Cardaciotto et al. (2008) ตามแนวคิดของ Kabat-Zinn (2003) และ Bishop et al. (2004) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) การตระหนักรู้ (Awareness) และ 2) การยอมรับ (Acceptance) มีข้อความจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะข้อความเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ เริ่มตั้งแต่ ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง และเป็นประจำ ลักษณะข้อความประกอบด้วยข้อความทางบวกและข้อความทางลบ ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนคือ คำตอบทั้ง 6 ตัวเลือกนั้นผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ ถ้าตอบเป็นประจำในข้อความเชิงบวกได้ 6 คะแนนและลดลงมาตามลำดับจนถึงไม่เคยเลยได้ 1 คะแนน ส่วนในข้อความเชิงลบให้คะแนนตรงกันข้าม โดยผู้ตอบที่มีคะแนนจากแบบวัดมากกว่าแสดงว่ามีสติสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่า

การตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

เริ่มจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ พบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) จากข้อความทั้งหมด 20 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 คะแนนจำนวน 7 ข้อ และมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.6 – 0.8 คะแนนจำนวน 13 ข้อ พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงข้อความจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยจึงได้ปรับปรุงข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นแบบวัดสติ จึงมีข้อความทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ จากนั้นนำแบบวัดไปทดลองใช้เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) พบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.922 แสดงว่าแบบวัดมีความสอดคล้องภายในอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.351 – 0.714 หลังจากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจึงพบค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.877 และและมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.320 – 0.617

สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพบว่า แบบจำลองในขั้นต้นยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาปรับแบบจำลองด้วยการตัดข้อความบางข้อที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) น้อย และเป็นข้อความที่มีใจความใกล้เคียงกับข้อ

คำถามอื่นออก โดยทำการตัดทีละข้อจนแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าดัชนีความกลมกลืนของแบบจำลองเมื่อปรับแก้แล้วได้แก่ $\chi^2 = 637.702$, $df = 127$, $p < 0.001$, CFI = 0.927, TLI = 0.902, SRMR = 0.077, RMSEA = 0.073 ซึ่งเป็นค่าที่ดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ มีเพียงดัชนีของค่าสถิติ χ^2 เพียงตัวเดียวที่ไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองการวัดตัวแปรแฝดมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝดพบค่า CR = 0.899 และ AVE = 0.307 แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝดในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นใช้วัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.338 – 0.914 นอกจากนี้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (Discriminant Validity) โดยการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน ซึ่งพบว่ามีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเท่ากับ 0.364 ซึ่งมีค่าไม่สูงเกินไป เนื่องจากมีค่าไม่เกิน 0.70 (Tabachnick & Fidell, 2007) นั่นแสดงว่า แบบวัดสถิติที่มีตัวบ่งชี้หรือข้อคำถาม 20 ข้อ สามารถวัดตัวแปรแฝดทั้ง 2 องค์ประกอบของสถิติซึ่งแยกจากกันได้ เนื่องจากตัวแปรแฝดทั้ง 2 องค์ประกอบนั้นมีความแตกต่างกันมากพอที่จะแยกเป็นตัวแปรแฝดแต่ละตัวได้ (Discriminant Validity) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้แบบวัดสถิติที่มี 2 องค์ประกอบและมีจำนวนข้อคำถามที่นำไปใช้จริง จำนวน 19 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.877 และมีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.302 – 0.626

ตัวอย่างข้อคำถาม

ด้านการตระหนักรู้

0. ฉันตระหนักรู้ความคิดที่ฉันกำลังมีอยู่ขณะที่อารมณ์ของฉันเปลี่ยนแปลง

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

ด้านการยอมรับ

0. ฉันบอกกับตัวเองว่า ฉันไม่ควรรู้สึกโศกเศร้าเสียใจ

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากสมาคมประกันวินาศภัยไทยในการประสานงานกับบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งถึงผู้อำนวยการบริหาร สมาคมประกันวินาศภัยไทย

3.2 สมาคมประกันวินาศภัยไทยประสานงานไปยังคณะกรรมการพัฒนาธุรกิจและวิชาการประกันภัย สมาคมประกันวินาศภัยไทย และเมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาอนุมัติแล้วจึงออกหนังสือในนามประธานคณะกรรมการพัฒนาธุรกิจและวิชาการประกันภัย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยให้ผู้วิจัยนำส่งถึงกรรมการผู้จัดการบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3.3 เมื่อได้รับอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากกรรมการผู้จัดการ บริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อกับผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อกำหนดวันและเวลาในการเข้าไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดเตรียมแบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษและรูปแบบออนไลน์ให้กับแต่ละบริษัทตามความต้องการที่ได้รับแจ้งจากผู้ประสานงาน

3.4 ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามกลับคืนจากผู้ประสานงานของแต่ละบริษัท ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจาก 15 บริษัท จำนวน 765 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็นแบบสอบถามบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 ฉบับ และแบบสอบถามบุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมดจำนวน 1,530 ฉบับ ทั้งนี้ได้ใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม 2561 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2561

4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดการกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถามแต่ละชุดข้อมูล และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ให้คะแนนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดไว้สำหรับเครื่องมือแต่ละชุด และบันทึกลงแฟ้มข้อมูล แล้วนำแฟ้มข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยค่าสถิติดังกล่าวจะใช้ในการ

อธิบายและทำความเข้าใจลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลทางชีวสังคม สำหรับบุคลากรระดับบริหารประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด บริษัทที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานรวม ประสบการณ์การทำงานในการเป็นผู้บริหาร และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันภัย และสำหรับบุคลากรระดับพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส บริษัทที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในบริษัทปัจจุบัน ฝ่ายหรือแผนกที่สังกัดอยู่ในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานรวม และประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันภัย

ส่วนการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานสำหรับอธิบายลักษณะของตัวแปร ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) ตลอดจนค่าสถิติในการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา คือ การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item-Object Congruence Index) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Alpha Coefficient)

เนื่องจากทุกมาตรวัดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนในลักษณะเดียวกันคือ เป็นมาตรวัด 6 ระดับ โดยให้คะแนนตั้งแต่ 6 คะแนนลดหลั่นลงมาตามลำดับจนถึง 1 คะแนน ดังนั้นการแปลความหมายของค่าระดับ การกำหนดช่วงคะแนน และความหมายของแต่ละช่วงคะแนนตามเกณฑ์การวิเคราะห์สำหรับทุกมาตรวัดจึงใช้การแปลความหมายด้วยเกณฑ์เดียวกัน โดยกำหนดระดับในการแปลความหมายออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 2.00 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรในด้านนั้น ๆ หรือโดยรวมอยู่ในระดับ ต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.01 ถึง 3.00 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรในด้านนั้น ๆ หรือโดยรวมอยู่ในระดับ ค่อนข้างต่ำ

ค่าเฉลี่ย 3.01 ถึง 4.00 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรในด้านนั้น ๆ หรือโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 4.01 ถึง 5.00 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรในด้านนั้น ๆ หรือโดยรวมอยู่ในระดับ ค่อนข้างสูง

ค่าเฉลี่ย 5.01 ถึง 6.00 แสดงว่า คะแนนเฉลี่ยของตัวแปรในด้านนั้น ๆ หรือโดยรวมอยู่ในระดับ สูง

4.4 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของแบบจำลององค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยโปรแกรม Mplus version 7 โดยใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) ซึ่งพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ (χ^2) โดยค่าไค-สแควร์ต้องไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสัดส่วนของค่าไค-สแควร์กับค่าองศาความอิสระไม่เกิน 5.00 มีค่าดัชนีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มากกว่า 0.90 มีค่า Tucker – Lewis Index: TLI มากกว่า 0.90 มีค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของเศษมาตรฐาน (Standard Root Mean Squared Residual: SRMR) น้อยกว่า 0.80 และมีค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation: RMSEA) น้อยกว่า 0.80 (Hair et al., 2010) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) กับตัวแปรในระดับบุคคลและตัวแปรในระดับกลุ่มทุกตัวแปรในงานวิจัยนี้ ส่วนตัวแปรระดับองค์กรนั้นไม่ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เนื่องจากขนาดตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริงของตัวแปรระดับองค์กรนั้นไม่เพียงพอต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันที่ใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลด้วยวิธีความควรจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood: ML) ซึ่งต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ หากใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดต่ำกว่า 100 หน่วย จะพบว่ามีโอกาสปฏิเสธสมมติฐานในการทดสอบไค-สแควร์มาก (Hair et al., 2010)

4.5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัย ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

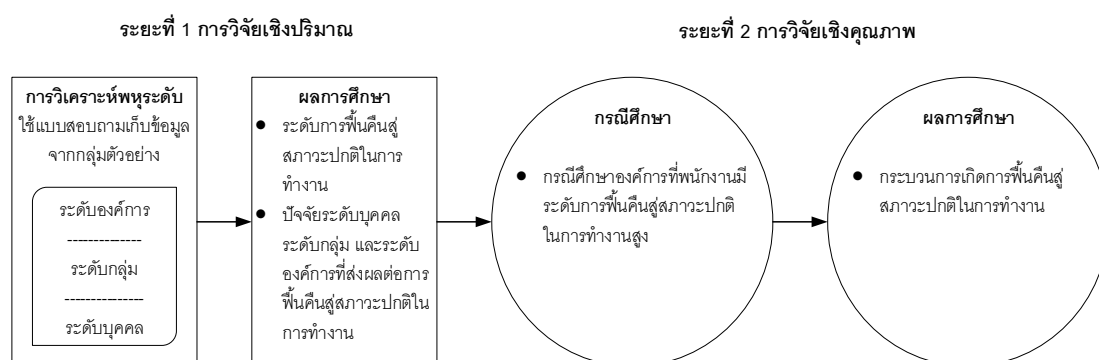
4.6 วิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัย ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยพหุระดับโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป HLM (Hierarchical Linear Model) for Windows version 7

การเชื่อมโยงข้อค้นพบจากการวิจัยระยะที่ 1 สู่การวิจัยระยะที่ 2

หลังจากที่ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณแล้วนั้น นำมาสู่การสืบค้นข้อมูลเชิงลึกในการวิจัยระยะที่ 2 เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยว่ามีกระบวนการอย่างไร ผ่านกรอบแนวคิดของทฤษฎีระบบ (System Theory) โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 คือระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของแต่ละบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแปลผลได้จากคะแนนเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของ

บุคลากรระดับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของแต่ละบริษัทโดยเรียงคะแนนตามลำดับจากบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปยังบริษัทที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยในการวิจัยระยะที่ 2 และปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ที่ส่งผลถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้า (Input) ด้วยการสร้างเป็นประเด็นคำถามและการกำหนดแบบบันทึกที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเพื่อศึกษากระบวนการ (Process) หรือแนวทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Output) คือการที่บุคลากรมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work) อยู่ในระดับสูงต่อไป ดังภาพประกอบ 8

สำหรับผู้เข้าร่วมวิจัยของการวิจัยในระยะที่ 2 นั้น ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ประกอบการของบริษัทที่มีค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสูงสุด ให้ดำเนินการเลือกบุคลากรระดับพนักงานมีคะแนนการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงที่สุดในบริษัท 6 อันดับแรกแบบเจาะจงจากข้อมูลที่ผู้วิจัยกำหนดให้ คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันและวันเกิด และขอความยินยอมในการเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย หากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ยินยอมจะดำเนินการเลือกผู้ที่มีคะแนนสูงในลำดับถัดไปในบริษัทนั้น ๆ จนครบ 6 คน



ภาพประกอบ 8 แสดงการเชื่อมโยงข้อค้นพบจากการวิจัยระยะที่ 1 สู่การวิจัยระยะที่ 2

การวิจัยระยะที่ 2

ในระยะที่สองของการวิจัยซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น เป็นการดำเนินการเพื่อตอบปัญหาวิจัยของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ 2 ของการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เพื่อทำความเข้าใจว่ากระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้การศึกษกรณีเฉพาะเอกนาม (Single-case Designs) แบบองค์รวม

(Holistic-case study designs) โดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มและนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา ซึ่งแบ่งรายละเอียดของการศึกษาดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้งานในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1. ผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้เข้าร่วมวิจัยในการวิจัยระยะที่ 2 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพนั้น ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้ที่มีคะแนนการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัยจากบริษัทประกันวินาศภัยที่มีค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานสูงที่สุด โดยกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลบริษัทละ 6 คน ซึ่งเป็นขนาดที่พอเหมาะ ไม่เล็กและไม่ใหญ่เกินไป (ชาย โพธิ์สิตา, 2554)

2. เครื่องมือที่ใช้งานในการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยระยะที่ 2 นี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้การเข้าร่วมกระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยเครื่องมือสำคัญที่สุดของงานวิจัยรูปแบบนี้คือผู้วิจัย ซึ่งต้องมีประสบการณ์และความสามารถในการเก็บข้อมูล แต่เพื่อให้การเก็บข้อมูลได้ข้อมูลครบถ้วนทุกประเด็นที่ต้องการจะเก็บ จึงต้องมีการกำหนดแนวทางการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งขั้นตอนการสร้างแนวคำถามนี้มีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนได้ในขณะดำเนินการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจึงสร้างคำถามในลักษณะของการกำหนดประเด็นในภาพกว้างเป็นคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ อันเป็นผลจากการวิจัยระยะที่ 1 ดังนี้

- ท่านคิดว่าความเพียรพยายามทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร
- การที่ท่านมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร
- การที่ท่านเป็นคนมองโลกในแง่ดีทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร
- การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง เช่น การพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ช่วยให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร

- ประสิทธิภาพของทีมงานมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับการที่ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูง
- การที่องค์การของท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การส่งผลให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร
- ท่านคิดว่ากระบวนการใดในบริษัทของท่านที่ทำให้ท่านเป็นบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการประสานงานกับผู้ประสานงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่มีคะแนนเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานสูงที่สุด รวมถึงกำหนดผู้เข้าร่วมวิจัยที่เป็นอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย และดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มในช่วงเดือนเมษายน 2562 โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยดำเนินการติดต่อกับผู้ประสานงานที่ได้รับมอบหมายของบริษัทประกันวินาศภัยที่มีคะแนนเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานสูงที่สุด เพื่อดำเนินการขออนุมัติเก็บข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม โดยส่งแนวคำถามให้ผู้ประสานงานได้ทำความเข้าใจในเบื้องต้น และตอบข้อซักถามในกรณีที่มีข้อสงสัย

3.2 ผู้ประสานงานแจ้งผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีเงื่อนไขตรงตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งถูกจัดลำดับด้วยคะแนนเฉลี่ยจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด จนครบจำนวนผู้เข้าร่วมวิจัย 6 คน และดำเนินการให้ผู้เข้าร่วมวิจัยที่ถูกคัดเลือกลงนามในหนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัย (Informed Consent Form) เมื่อได้ผู้เข้าร่วมวิจัยครบตามจำนวนแล้ว ผู้ประสานงานได้ส่งรายละเอียดของผู้เข้าร่วมวิจัยพร้อมกับหนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยให้กับผู้วิจัย

3.3 ผู้ประสานงานกำหนดวัน เวลา และสถานที่สำหรับจัดการสนทนากลุ่มและแจ้งให้ผู้วิจัยทราบ

3.4 ผู้วิจัยดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มตามกำหนดการที่ได้นัดหมายกับผู้ประสานงานไว้

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสนทนากลุ่มโดยเลือกใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป มีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ (ชาย โพธิ์สิตา, 2554)

4.1 การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาจากภาคสนาม มักไม่อยู่ในสภาพที่พร้อมจะนำไปใช้วิเคราะห์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาได้มาจัดทำให้ข้อมูลอยู่ในสภาพที่พร้อมจะนำไปวิเคราะห์ได้โดยสะดวก โดยผู้วิจัยจะจัดระเบียบของข้อมูลที่ได้จากบันทึกการสนทนากลุ่มที่ถูกจดบันทึกด้วยลายมือและการบันทึกเสียง ซึ่งทำการจัดระเบียบโดยการถอดถ้อยคำจากการสนทนากลุ่มออกมาพิมพ์ไว้ในรูปแบบของเอกสารและบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อความปลอดภัยและสะดวกต่อการอ่านและวิเคราะห์ และการเรียกมาใช้ภายหลัง

4.2 การให้รหัสและการแสดงข้อมูล (Coding & Data display) หลังจากผู้วิจัยได้อ่านข้อมูลที่ได้จัดระเบียบอย่างละเอียด เพื่อสรรหาข้อความที่มีความหมายตรงประเด็นกับคำถามการวิจัย เมื่อพบข้อความดังกล่าวตามที่ต้องการจะศึกษา ผู้วิจัยจะกำหนดรหัสแทนความหมายของกลุ่มข้อความเหล่านั้น ซึ่งเป็นการลงรหัสแบบอุปนัย (Inductive Coding) ที่ไม่มีการกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า เนื่องจากการกำหนดรหัสล่วงหน้านั้นจะสร้างข้อจำกัดของข้อมูลที่ค้นพบใหม่และมีความน่าสนใจ โดยข้อความที่ให้มีความหมายในลักษณะเดียวกันจะใช้รหัสที่เหมือนกัน จากนั้นผู้วิจัยจัดแสดงข้อมูลโดยการนำหน่วยของข้อความที่ให้รหัสเรียบร้อยแล้วนำมาเชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์รวมเป็นกลุ่มของประเด็นในการวิเคราะห์ ซึ่งการแสดงข้อมูลจะจัดกลุ่มประเภทของข้อความที่มีความสัมพันธ์กันทางความหมาย โดยจะจัดแสดงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การแสดงข้อมูลด้วยตาราง กราฟ แผนภาพ เป็นต้น

4.3 การหาข้อสรุป การตีความ และการยืนยัน (Conclusion, Interpretation, and Verification) หลังจากการลงรหัสข้อมูลและจัดทำการแสดงข้อมูลแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่มีรหัสเดียวกันมาทำการวิเคราะห์ สรุป และตีความ โดยการวิเคราะห์ผู้วิจัยจะใช้ผลการวิจัยระยะที่ 1 คือปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การทั้ง 6 ตัวแปรที่ส่งผลถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้า (Input) ด้วยการสร้างเป็นประเด็นคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่มเพื่อศึกษากระบวนการ (Process) หรือแนวทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Output) คือการที่บุคลากรมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work) อยู่ในระดับสูง และทำการอภิปรายผลการวิจัย สุดท้ายเมื่อได้ข้อสรุปของผลการวิเคราะห์และอภิปรายผลแล้วผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อสรุปนั้น แล้วทำการสร้างเป็นรูปแบบที่เผยให้เห็นถึงกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย รวมถึงรายงานสิ่งที่เป็นข้อค้นพบใหม่ที่เกิดขึ้นในการวิจัยครั้งนี้ นอกเหนือจากแนวคิดทฤษฎีที่ได้ประมวลไว้

5. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ข้อมูลมีความเชื่อถือจากการเก็บรวบรวม ผู้วิจัยได้ใช้การตรวจทานข้อมูล โดยให้ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ตรวจสอบข้อมูล กล่าวคือทุกครั้งเมื่อจบประเด็นคำถามผู้วิจัยจะสรุปและกล่าวให้ผู้ให้ข้อมูลฟังเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้ตรวจสอบ และยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member check) ก่อนจะเปลี่ยนประเด็นคำถาม และหลังจากเสร็จสิ้นการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ถอดถ้อยคำจากการสนทนากลุ่มนั้นและส่งให้ผู้ให้ข้อมูลได้อ่านตรวจสอบว่าผู้วิจัยถอดถ้อยคำจากการสนทนากลุ่มตรงตามที่ผู้ให้ข้อมูลได้ร่วมสนทนากลุ่มหรือไม่ หากไม่ตรงหรือมีความบิดเบือนจะทำการปรับแก้ให้ถูกต้อง

จริยธรรมในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งมุ่งเน้นเกี่ยวกับบุคลากรและกระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเป็นการวิจัยผลานวิธีที่ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยไม่ได้กำหนดให้กรอกหรือระบุชื่อของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยระยะที่ 2 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้เทคนิคการสนทนากลุ่ม เกี่ยวกับกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานโดยใช้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยในระยะที่ 1 โดยผู้วิจัยจะทำงานปกปิดข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูล ตั้งแต่ชื่อที่ปรากฏในการวิจัยจะไม่ใช้ชื่อจริงแต่จะเป็นชื่อสมมติของผู้ให้ข้อมูลตลอดจนไม่เปิดเผยหรือปรากฏชื่อหน่วยงานหรือบริษัทที่ใช้เป็นกรณีตัวอย่างในการวิจัย นอกจากนี้ในการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลและแจ้งการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลได้รับทราบก่อนดำเนินการ รวมถึงสามารถแจ้งความประสงค์ที่จะดบันทึกภาพและเสียงได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการขอพิจารณาการรับรองจริยธรรมในมนุษย์ และได้รับการรับรองของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E-400/2559 โดยก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้ให้ข้อมูลทราบถึงเอกสารชี้แจงอาสาสมัครผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยโดยการตอบแบบสอบถามและการพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยไม่สามารถเปิดเผยรายชื่อบุคลากรและชื่อบริษัทประกันวินาศภัยที่สามารถให้ข้อมูลได้และไม่สามารถให้ข้อมูลได้ เนื่องจากผู้วิจัยได้ลงนามในสัญญาระหว่างผู้วิจัยกับบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการที่จะรับรู้หรือใช้ข้อมูลร่วมกันแต่จะไม่เปิดเผยเนื้อหาความรู้หรือข้อมูลใด ๆ ที่แสดงให้ทราบได้ถึงที่มาของแหล่งข้อมูลนั้นต่อบุคคลที่สาม (Non-Disclosure Agreement: NDA)



381194661

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์พหุระดับ ส่วนระยะที่ 2 การศึกษากระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลในผลการวิเคราะห์เป็น 2 ส่วนเรียงตามลำดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ในการวิจัยระยะที่ 1 นั้น ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายคุณลักษณะของบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์แทนค่าสถิติ

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
Max	แทน	คะแนนสูงสุด
Min	แทน	คะแนนต่ำสุด
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R^2_{HLM}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายพหุคูณของการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมเอชแอลเอ็ม

b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนดิบ
a	แทน	ค่าคงที่
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติของอิทธิพลคงที่ (Fixed effect)
χ^2	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติของอิทธิพลสุ่ม (Random effect)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตัวแปร

ตัวแปรอิสระระดับบุคคล

GRIT	แทน	ความวิริยะอุตสาหะ
COI	แทน	ความวิริยะอุตสาหะด้านความสนใจที่เสนอต้นเสมอปลาย
POE	แทน	ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม
OPT	แทน	การมองโลกในแง่ดี
POF	แทน	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ
JCRT	แทน	การจัดแจงในงาน
ISTR	แทน	การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง
ISOR	แทน	การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม
ICJD	แทน	การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย
DHJD	แทน	การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน
MIND	แทน	สติ
AWA	แทน	สติด้านการตระหนักรู้
ACC	แทน	สติด้านการยอมรับ

ตัวแปรอิสระระดับกลุ่ม

CE	แทน	ประสิทธิภาพร่วม
----	-----	-----------------



TIS	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างาน
INT	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความซื่อตรง
COM	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านสมรรถนะ
CON	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความคงเส้นคงวา
LOY	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความซื่อสัตย์
OPN	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความใจกว้าง

ตัวแปรอิสระระดับองค์การ

ORE	แทน	การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ
LO	แทน	องค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวแปรตาม

$\bar{Y}$	แทน	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
$\bar{Y}_{\text{GROUP}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ระดับกลุ่ม
$\bar{Y}_{\text{ORG}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ระดับองค์การ
POE/ Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
POF/ Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
OPT/ Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
ISTR/ Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายคุณลักษณะของบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 1 ประกอบด้วยบุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 คน และบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 คน จาก 15 บริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย โดยบุคลากรระดับบริหารกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 66.7 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยบุคลากรระดับบริหารที่ทำการศึกษามีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 51 ปี ในส่วนของประสบการณ์การทำงานของบุคลากรระดับบริหารนั้น พบว่า อายุงานเฉลี่ยของบุคลากรระดับบริหารเท่ากับ 27 ปี เมื่อวิเคราะห์ลงไปรายละเอียดถึงประสบการณ์การทำงานในองค์กรการปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในระดับบริหาร และประสบการณ์ทำงานในธุรกิจประกันภัย พบว่า บุคลากรระดับบริหารมีอายุงานในองค์กรปัจจุบัน เฉลี่ยเท่ากับ 17 ปี และมีอายุงานในตำแหน่งบริหารเฉลี่ยเท่ากับ 17 ปี ส่วนอายุงานในธุรกิจประกันภัยเฉลี่ยเท่ากับ 23 ปี

สำหรับบุคลากรระดับพนักงานนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.9 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา คือ มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 1.1 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 0.9 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญามีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.3 บุคลากรระดับพนักงานที่ทำการศึกษามีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 36 ปี เมื่อวิเคราะห์สถานภาพสมรสของบุคลากรระดับพนักงานแล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.8 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.1 นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรระดับพนักงานมีสถานภาพสมรสหย่าร้างและแยกกันอยู่คิดเป็นร้อยละ 3.3 และ 0.8 ตามลำดับ ส่วนข้อมูลประสบการณ์การทำงานของบุคลากรระดับพนักงานพบว่า อายุงานเฉลี่ยของบุคลากรระดับพนักงานเท่ากับ 13 ปี โดยบุคลากรระดับพนักงานมีอายุงานในองค์กรปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 9 ปี ส่วนประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันภัยนั้น บุคลากรระดับพนักงานมีอายุงานในธุรกิจประกันภัยเฉลี่ยเท่ากับ 10 ปี ทั้งนี้ รายละเอียดของข้อมูลพื้นฐานที่อธิบายคุณลักษณะของบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถแสดงได้ดังตาราง 8 และตาราง 9

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ข้อมูลคุณลักษณะของบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บุคลากรระดับบริหาร (n=15)		
เพศ		
ชาย	9	60.0
หญิง	6	40.0
รวม	15	100.0
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	5	33.3
ปริญญาโท	10	66.7
รวม	15	100.0
บุคลากรระดับพนักงาน (n=750)		
เพศ		
ชาย	233	31.1
หญิง	517	68.9
รวม	750	100.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	7	0.9
ปวช.	8	1.1
ปวส.	19	2.5
อนุปริญญา	2	0.3
ปริญญาตรี	540	72.0
ปริญญาโท	174	23.2
รวม	750	100.0
สถานภาพสมรส		
โสด	486	64.8
สมรส	233	31.1

ตาราง 8 (ต่อ)

ข้อมูลคุณลักษณะของบุคลากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หย่าร้าง	25	3.3
แยกกันอยู่	6	0.8
รวม	750	100.0

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และพิสัยของข้อมูลคุณลักษณะบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ข้อมูลคุณลักษณะของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย (ปี)	ค่าส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า ต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่า พิสัย
บุคลากรระดับบริหาร (n=15)					
อายุ	51	7.009	36	61	25
อายุงาน	27	7.851	12	40	28
อายุงานในองค์กรปัจจุบัน	17	7.304	6	27	21
อายุงานในตำแหน่งบริหาร	17	6.501	7	26	19
อายุงานในธุรกิจประกันภัย	23	8.935	10	38	28
บุคลากรระดับพนักงาน (n=750)					
อายุ	36	8.445	20	60	40
อายุงาน	13	8.352	2	38	36
อายุงานในองค์กรปัจจุบัน	9	7.667	1	38	37
อายุงานในธุรกิจประกันภัย	10	8.026	1	38	37

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น (ตาราง 10) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยระดับองค์กรซึ่งประกอบด้วย การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร (ORS) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

ของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .352 และ .385 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับปัจจัยระดับกลุ่มพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพร่วม (CE) และความไว้วางใจในหัวหน้างาน (TIS) กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .413 และ .344 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้างานกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยซึ่งประกอบด้วย ด้านความซื่อตรง (INT) ด้านสมรรถนะ (COM) ด้านความคงเส้นคงวา (CON) ด้านความซื่อสัตย์ (LOY) และด้านความใจกว้าง (OPN) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .318 .336 .257 .323 และ .334 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยระดับบุคคลซึ่งประกอบด้วย ความวิริยะอุตสาหะ (GRIT) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร (POF) การมองโลกในแง่ดี (OPT) การจัดแจงในงาน (JCRT) และ สติ (MFN) นั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .428 .366 .525 .299 และ .325 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความวิริยะอุตสาหะกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ ด้านความสนใจที่เสมอต้นเสมอปลาย (COI) และด้านความเพียรพยายาม (POE) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .094 และ .559 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 0.1 ตามลำดับ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการจัดแจงในงานกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น พบว่า ด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง (ISTR) ด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม (ISOR) และด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย (ICJD) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .475 .220 และ .269 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรค (DHJD) นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการฟื้นคืนสู่

สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสถิติกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น พบว่า ด้านการตระหนักรู้ (AWA) และด้านการยอมรับ (ACC) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .196 และ .337 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยสูงสุด คือ ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง รายละเอียดปรากฏดังตาราง 10 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและระดับของปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ และการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยได้แสดงไว้ในภาคผนวก ข



ตาราง 10 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การกับการพัฒนาต้นสู่สถานะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

[illegible]

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

เนื่องจากเงื่อนไขข้อหนึ่งของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ คือ ตัวแปรอิสระต้องเป็นอิสระต่อกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา Multicollinearity ขึ้น เมื่อตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะทำให้เงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระต่อกันไม่เป็นจริง โดยตัวแปรที่นำมาใช้พยากรณ์ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (ตั้งแต่ .80 ขึ้นไป) เพราะหากมีความสัมพันธ์กันสูงเข้าใกล้ 1.0 แสดงว่าตัวแปรที่นำมาพยากรณ์ดังกล่าวเกือบจะเป็นตัวแปรเดียวกัน ซึ่งไม่เหมาะสมในการนำมาพยากรณ์พร้อมกัน (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2537) ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร ก่อนที่จะไปถึงขั้นตอนของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยพบว่าตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์จำนวนสามคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป ($r \geq 0.80$) ได้แก่ 1) ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความซื่อตรง กับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านสมรรถนะ 2) ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านสมรรถนะ กับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความใจกว้าง และ 3) ความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความซื่อสัตย์ กับความไว้วางใจในหัวหน้างานด้านความใจกว้าง และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์คู่อื่น ๆ ของตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานพบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.80 ในทุกคู่ที่เหลืออยู่ ดังที่แสดงในตาราง 11 ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้ตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวมมาวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระอีกครั้ง และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคู่ใดมีค่าสูงเกินไป ดังตาราง 12

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (n = 750)

ตัวแปร	ORS	LO	CEF	INT	COM	CON	LOY	OPN	COI	POE	POF	OPT	ISTR	ISOR	ICJD	DHJD	AWA	ACC
ORS	1	.272**	.199**	.130**	.127**	.099**	.152**	.105**	.129**	.179**	.078*	.226**	.167**	.039	.091*	.021	-.019	.305**
LO		1	.429**	.408**	.442**	.375**	.404**	.409**	-.089*	.219**	.341**	.324**	.350**	.328**	.242**	.172**	.262**	.269**
CE			1	.560**	.595**	.490**	.474**	.493**	.003	.242**	.458**	.518**	.423**	.231**	.259**	.115**	.202**	.305**
INT				1	.851**	.776**	.765**	.768**	-.028	.149**	.359**	.331**	.266**	.238**	.164**	.068	.182**	.180**
COM					1	.787**	.782**	.828**	-.066	.181**	.374**	.377**	.310**	.322**	.181**	.098**	.218**	.188**
CON						1	.766**	.786**	-.052	.163**	.410**	.327**	.276**	.324**	.193**	.165**	.242**	.183**
LOY							1	.800**	.008	.189**	.396**	.324**	.262**	.279**	.178**	.087**	.197**	.163**
OPN								1	-.079*	.144**	.391**	.370**	.311**	.317**	.213**	.100**	.233**	.167**
COI									1	.098**	-.122**	.131**	.062**	-.242**	-.241**	-.420**	-.261**	-.001
POE										1	.315**	.478**	.377**	.164**	.291**	.093*	.169**	.257**
POF											1	.510**	.494**	.396**	.451**	.253**	.392**	.342**
OPT												1	.616**	.238**	.398**	.108**	.259**	.422**
ISTR													1	.347**	.529**	.223**	.372**	.673**
ISOR														1	.591**	.328**	.774**	.301**
ICJD															1	.482**	.720**	.454**
DHJD																1	.476**	.346**
AWA																	1	.364**
ACC																		1

* p < .05, ** p < .01

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่ปรับแล้ว (n = 750)

ตัวแปร	ORS	LO	CEF	OPN	COI	POE	POF	OPT	ISTR	ISOR	ICJD	DHJD	AWA	ACC
ORS	1	.272**	.429**	.443**	-.089*	.219**	.341**	.324**	.350**	.328**	.242**	.172**	.262**	.269**
LO		1	.199**	.138**	.129**	.179**	.078*	.226**	.167**	.039	.091*	.021	-.019	.305**
CE			1	.573**	.003	.242**	.458**	.518**	.423**	.231**	.259**	.115**	.202**	.305**
OPN				1	-.037	.186**	.427**	.382**	.309**	.321**	.199**	.108**	.230**	.192**
COI					1	.098**	-.122**	.131**	.062	-.242**	-.241**	-.420**	-.261**	-.001
POE						1	.315**	.478**	.377**	.164**	.291**	.093	.169**	.257**
POF							1	.510**	.494**	.396**	.451**	.253**	.392**	.342**
OPT								1	.616**	.238**	.398**	.108**	.259**	.422**
ISTR									1	.347**	.529**	.223**	.372**	.673**
ISOR										1	.591**	.328**	.774**	.301**
ICJD											1	.482**	.720**	.454**
DHJD												1	.476**	.346**
AWA													1	.364**
ACC														1

* p < .05, ** p < .01

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์พหุระดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model)

การวิเคราะห์โมเดลว่าง เป็นการวิเคราะห์ขั้นแรกเพื่อให้เห็นภาพรวมของตัวแปรตาม โดยไม่มีตัวแปรอิสระในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การเข้ามาร่วมพิจารณาหรือเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์ และเพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรมีความแปรปรวนภายในหน่วยหรือระหว่างหน่วยเพียงพอกที่จะวิเคราะห์หาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยหรือไม่ ผลการวิเคราะห์โมเดลว่าง แสดงในตาราง 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model)

ผลกระทบแบบคงที่ (Fixed Effect)	ค่าสัมประสิทธิ์	SE	t	df	p
ค่าเฉลี่ยรวมของค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	4.332	0.094	46.009***	14	<0.001
ผลกระทบแบบสุ่ม (Random Effect)	องค์ประกอบ ความแปรปรวน		df	χ^2	p
ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานระหว่างพนักงาน	0.504				
ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานระหว่างกลุ่ม	0.020		60	80.305*	0.041
ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานระหว่างองค์การ	0.118		14	137.809***	<0.001

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

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model) เมื่อพิจารณาการทดสอบอิทธิพลคงที่ โดยใช้ตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกัน

วินาศภัยเป็นตัวแปรตาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยทุกองค์การมีค่าเท่ากับ 4.332 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 46.009$) ส่วนการวิเคราะห์ประมาณค่าองค์ประกอบความแปรปรวนของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การมีค่าองค์ประกอบความแปรปรวนเท่ากับ 0.504 0.020 และ 0.118 ตามลำดับ โดยค่าองค์ประกอบความแปรปรวนของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ระดับกลุ่ม และระดับองค์การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ ($\chi^2 = 80.305$ และ $\chi^2 = 137.809$) แสดงให้เห็นว่าความแปรปรวนของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การมีเพียงพอที่จะค้นหาว่าตัวแปรอิสระแต่ละระดับตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย จึงดำเนินการวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model) ต่อไป

3.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model)

การวิเคราะห์ขั้นโมเดลอย่างง่าย เป็นการวิเคราะห์ต่อจากการวิเคราะห์ขั้นโมเดลว่าง เมื่อพบว่าค่าคงที่หรือค่าเฉลี่ยระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความแตกต่างระหว่างพนักงานแต่ละคน และมีความแปรปรวนระหว่างบุคคล ระหว่างกลุ่ม กับระหว่างองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการวิเคราะห์ขั้นโมเดลอย่างง่ายต่อไป ซึ่งวิเคราะห์โดยนำตัวแปรอิสระระดับบุคคลเข้ามาวิเคราะห์ทีละตัว โดยการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรระดับบุคคล คือ ความวิริยะอุตสาหะด้านความสนใจที่เสมอดั้นเสมอปลาย ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรค สถิติด้านการตระหนักรู้ และสถิติด้านการยอมรับ เพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระระดับบุคคลในงานวิจัยครั้งนี้ส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยใช้สถิติที่ทดสอบอิทธิพลคงที่ และเพื่อศึกษาว่าตัวแปรอิสระระดับบุคคลทำให้ระดับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เกิดความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม กับระหว่างองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่โดยใช้ไค-สแควร์ทดสอบอิทธิพลสุ่ม ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปัจจัยระดับบุคคล	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่			อิทธิพลสุ่ม	
			β	t	p	χ^2	p
ความวิตกกังวลด้านความสนใจที่เสื่อมถอย	$\bar{Y}$	0.238	-0.082	-1.472	0.163	34.409**	0.005
ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม			0.409	8.787***	<0.001	37.169**	0.002
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร			0.099	2.285*	0.038	32.228**	0.009
การมองโลกในแง่ดี			0.163	3.100**	0.008	34.630**	0.005
การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง			0.249	3.754**	0.002	44.315***	<0.001
การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม			0.031	0.802	0.436	44.712***	<0.001
การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย			-0.047	-0.771	0.453	45.329***	<0.001
การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน			-0.119	2.347*	0.034	25.292	0.065
สติด้านการตระหนักรู้			0.036	0.590	0.565	30.997*	0.013
สติด้านการยอมรับ			-0.036	-0.517	0.613	28.465*	0.028
ค่าคงที่ (a)			4.327	78.192	<0.001	47.344***	<0.001

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

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model) แสดงให้เห็นว่าปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความสนใจที่เสื่อมถอย ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร การมองโลกในแง่ดี การ

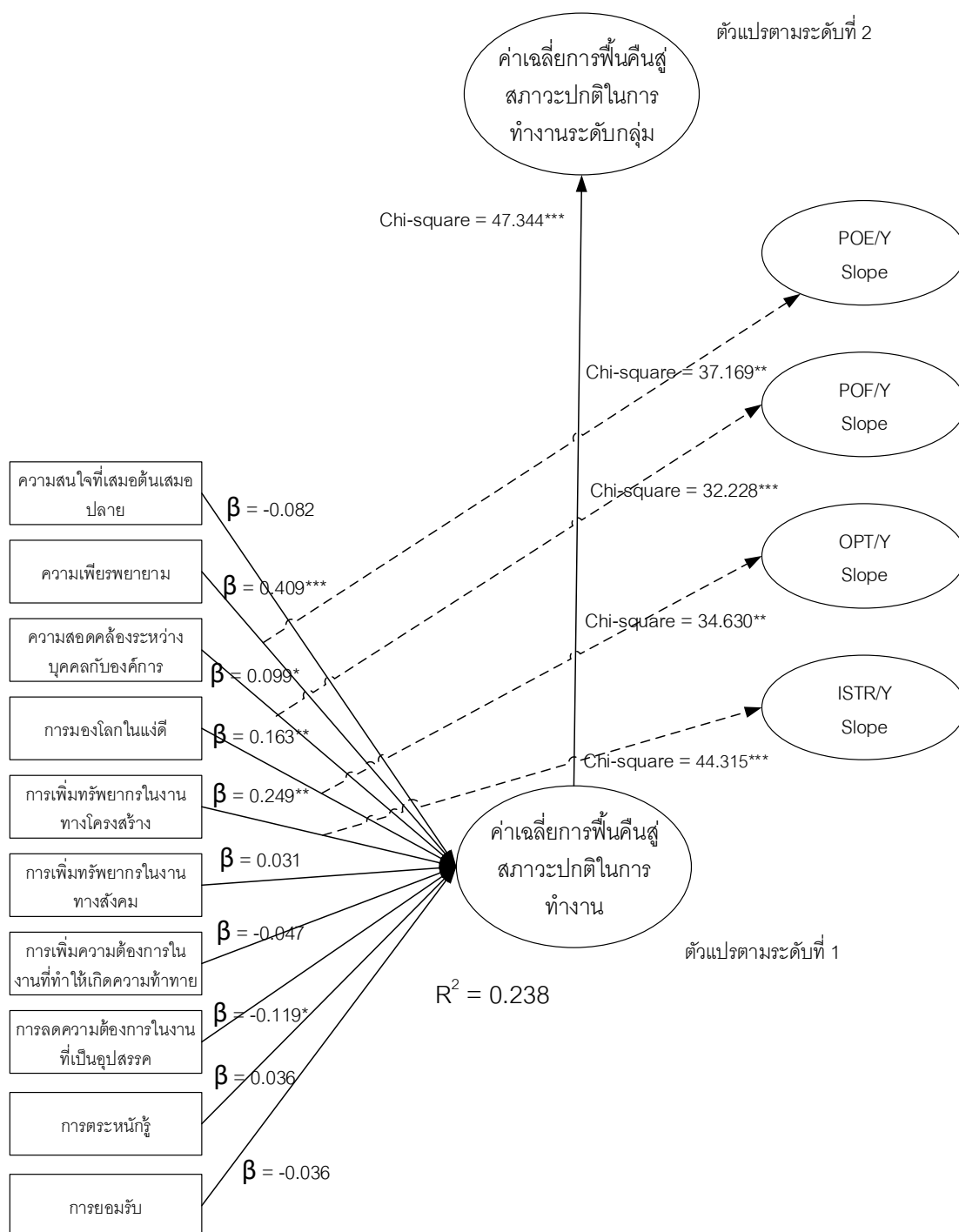
จัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความตองการในงานที่ทำให้เกิดความท่ำทาย การจัดแจงในงานด้านการลดความตองการในงานที่เป็นอุปสรรค สถิติด้านการตระหนักรู้ และสถิติด้านการยอมรับ สามารถร่วมกันอธิบายการพ่นคั่นสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้ ร้อยละ 23.8 ($R^2 = 0.238$)

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed Effect) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยอุตสาหะด้านความสนใจที่เสมอต้นเสมอปลายมีค่าเท่ากับ -0.082 ($t = -1.472$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคมมีค่าเท่ากับ -0.031 ($t = 0.802$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความตองการในงานที่ทำให้เกิดความท่ำทายมีค่าเท่ากับ -0.047 ($t = -0.771$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของสถิติด้านการตระหนักรู้มีค่าเท่ากับ 0.036 ($t = 0.590$) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของสถิติด้านการยอมรับมีค่าเท่ากับ -0.036 ($t = -0.517$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีค่าเท่ากับ 0.099 ($t = 2.285$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการลดความตองการในงานที่เป็นอุปสรรคมีค่าเท่ากับ -0.119 ($t = 2.347$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีมีค่าเท่ากับ 0.163 ($t = 3.100$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างมีค่าเท่ากับ 0.249 ($t = 3.754$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายามมีค่าเท่ากับ 0.409 ($t = 8.787$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 4.327 ($t = 78.192$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง และการจัดแจงในงานด้านการลดความตองการในงานที่เป็นอุปสรรค มีอิทธิพลต่อการพ่นคั่นสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของตัวแปรระดับบุคคล ได้แก่ การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความตองการในงานที่ทำให้เกิดความท่ำทาย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรความวิริยอุตสาหะด้าน

ความสนใจที่เสมอด้านเสมอปลาย ความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่า สถิติด้านการตระหนักรู้ และสถิติด้านการยอมรับ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคนั้น พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ค่าคงที่ (a) มีค่า $\chi^2 = 47.344$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่า ความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายามมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานภายในกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($\chi^2 = 37.169$) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานภายในกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($\chi^2 = 32.228$) การมองโลกในแง่ดีมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานภายในกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($\chi^2 = 34.630$) และค่าการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานภายในกลุ่มที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ($\chi^2 = 44.315$) ดังนั้น จึงสามารถนำค่าเฉลี่ยของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดี และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างไปใช้เป็นตัวแปรตาม เพื่อวิเคราะห์โมเดลสมมติฐานกับตัวแปรอิสระระดับกลุ่ม ($\bar{Y}_{\text{GROUP}}$) ในขั้นต่อไป

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถสร้างโมเดลพหุระดับของปัจจัยระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย มีลักษณะดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย



381194661

POE/Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
POF/Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
OPT/Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
$ISTR/Y_{\text{slope}}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

3.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม

ผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยระดับที่ 2 (Hypothetical Model - Level 2) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ห้ระดับกลุ่ม (Between-Group Analysis) เพื่อค้นหาตัวแปรระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม โดยการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรระดับกลุ่ม คือ ประสิทธิภาพรวมและความไว้วางใจในหัวหน้างาน และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระระดับบุคคลที่มีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ด้วยการนำตัวแปรระดับกลุ่มมาเป็นตัวแปรอิสระเพื่ออธิบายตัวแปรตามในสมการถดถอย และตรวจสอบความแปรปรวนแต่ละตัวว่า สามารถนำไปวิเคราะห์กับตัวแปรอิสระระดับองค์การได้หรือไม่ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม ($\bar{Y}_{\text{GROUP}}$) ปรากฏดังตาราง 15

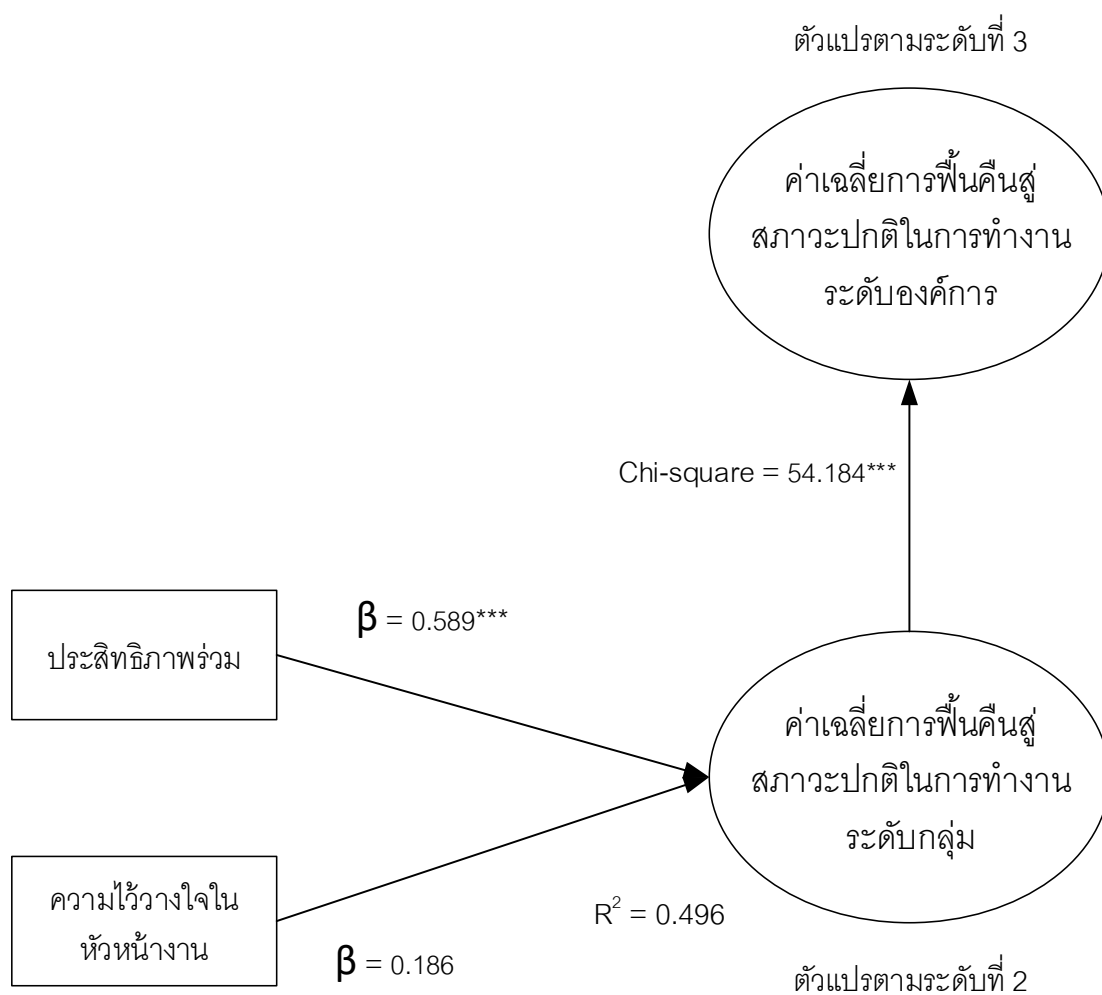
ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม

ปัจจัยระดับกลุ่ม	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานระดับกลุ่ม	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่			อิทธิพลสุ่ม	
			β	t	p	χ^2	p
ประสิทธิภาพร่วม	$\bar{Y}_{GROUP}$	0.496	0.589	5.060***	<0.001	9.162	>0.500
ความไว้วางใจในหัวหน้างาน			0.186	1.562	0.141	12.946	>0.500
ค่าคงที่ (a)			4.326	62.720***	<0.001	54.184***	<0.001

*** $p < .001$

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพร่วมและความไว้วางใจในหัวหน้างาน สามารถร่วมกันอธิบายค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่มได้ ร้อยละ 49.6 ($R^2 = 0.496$) เมื่อพิจารณาอิทธิพลคงที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความไว้วางใจในหัวหน้างานมีค่าเท่ากับ 0.186 ($t = 1.562$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพร่วมมีค่าเท่ากับ 0.589 ($t = 5.060$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 4.326 ($t = 62.720$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ประสิทธิภาพร่วมมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม นอกจากนี้เมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของประสิทธิภาพร่วมและความไว้วางใจในหัวหน้างานไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ค่าคงที่ (a) มีค่า $\chi^2 = 54.184$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมมติฐานกับตัวแปรอิสระระดับองค์การในขั้นต่อไป

จากการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม สามารถสร้างโมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม มีลักษณะดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

3.3.1 การวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความ วิ
 รียอุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ
 ประกันวินาศภัย ปรากฏดังตาราง 16

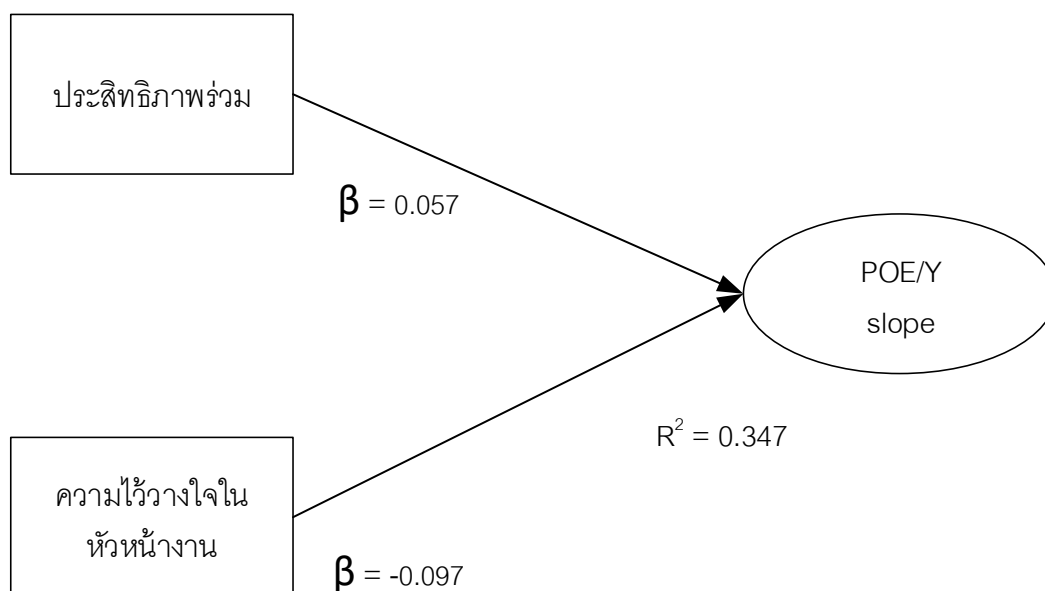
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปัจจัย ระดับกลุ่ม	ค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยของความวิตกกังวล ด้านความเพียรพยายาม ต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะ ปกติในการทำงาน	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่			อิทธิพลสุ่ม	
			β	t	p	χ^2	p
ประสิทธิภาพ รวม	POE/Y _{slope}	0.347	0.057	0.277	0.786	12.074	>0.500
ความ ไว้วางใจใน หัวหน้างาน			-0.097	-0.469	0.647	15.071	0.373
	ค่าคงที่ (a)		0.557	10.741***	<0.001	37.007***	0.001

*** $p < .001$

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรต้นระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพรวม และความไว้วางใจในหัวหน้างาน สามารถร่วมกันอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้ร้อยละ 34.7 ($R^2 = 0.347$) เมื่อพิจารณาอิทธิพลคงที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพรวม และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีค่าเท่ากับ 0.057 ($t = 0.277$), -0.097 ($t = -0.469$) ตามลำดับ ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.557 ($t = 10.741$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของตัวแปรอิสระระดับกลุ่มทุกค่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ค่าคงที่ (a) มีค่า $\chi^2 = 37.007$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมมติฐานกับตัวแปรอิสระระดับองค์กรในขั้นต่อไปได้

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความ
วิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานใน
ธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถสร้างโมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่ม ดังภาพประกอบ 11



ภาพประกอบ 11 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์
การถดถอยของความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ
ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POE/Y_{slope})

3.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความ
สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ
ประกันวินาศภัย ปรากฏดังตาราง 17

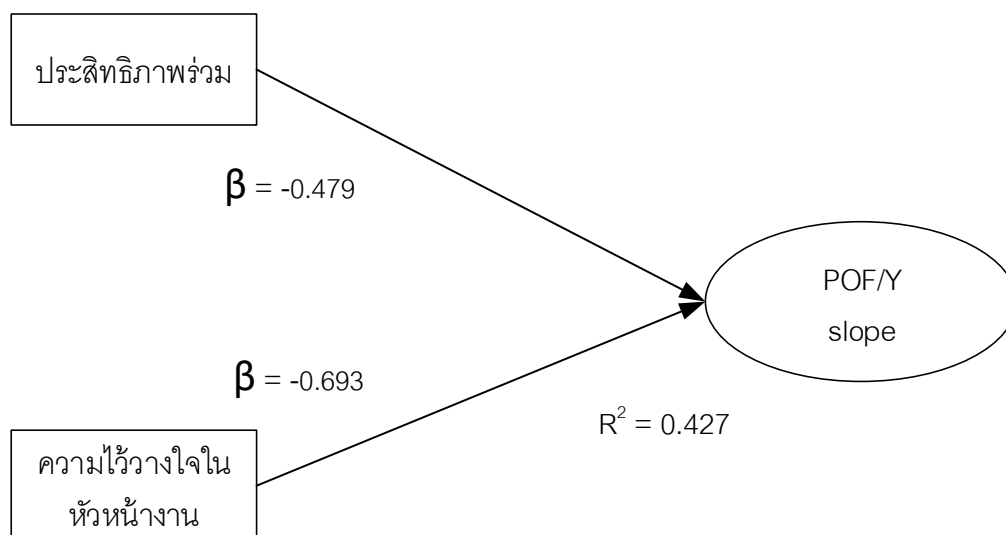
ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปัจจัย ระดับกลุ่ม	ค่าสัมประสิทธิ์การ ถดถอยของความ สอดคล้องระหว่างบุคคล กับองค์การต่อการฟื้นคืน สู่สภาวะปกติในการ ทำงาน	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่			อิทธิพลสุ่ม	
			β	t	p	χ^2	p
ประสิทธิภาพ รวม	POF/ Y_{slope}	0.427	-0.479	-2.483*	0.026	10.523	>0.500
ความ ไว้วางใจใน หัวหน้างาน			0.693	3.133*	0.007	14.788	0.392
	ค่าคงที่ (a)		0.415	7.647***	<0.001	18.547	0.183

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

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระระดับกลุ่ม ได้แก่ ประสิทธิภาพรวม และความไว้วางใจในหัวหน้างาน สามารถร่วมกันอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้ร้อยละ 42.7 ($R^2 = 0.427$) เมื่อพิจารณาอิทธิพลคงที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพรวม และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีค่าเท่ากับ -0.479 ($t = -2.483$), 0.693 ($t = 3.133$) ตามลำดับ ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.415 ($t = 7.647$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ประสิทธิภาพรวม และความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การที่มีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของตัวแปรอิสระระดับกลุ่มทุกค่ารวมถึงค่าคงที่ (a) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมมติฐานกับตัวแปรอิสระระดับองค์การในขั้นต่อไปได้

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถสร้างโมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่ม ดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POF/Y_{slope})

3.3.3 การวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
ปรากฏดังตาราง 18

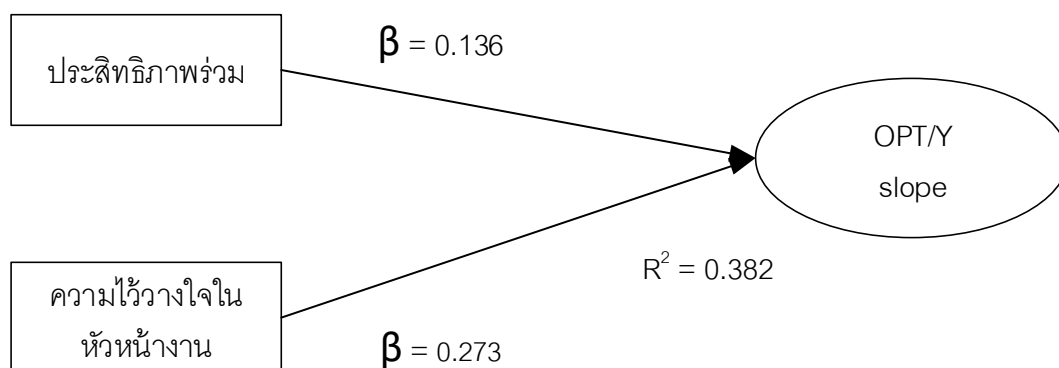
ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปัจจัยระดับกลุ่ม	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่			อิทธิพลสุ่ม	
			β	t	p	χ^2	p
ประสิทธิภาพรวม	OPT/Y _{slope}	0.382	0.136	0.468	0.647	15.445	0.348
ความไว้วางใจในหัวหน้างาน			0.273	1.446	0.170	13.485	>0.500
	ค่าคงที่ (a)		0.538	10.373***	<0.001	16.530	0.281

*** p < .001

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพรวม และความไว้วางใจในหัวหน้างาน สามารถร่วมกันอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้ร้อยละ 38.2 ($R^2 = 0.382$) เมื่อพิจารณาอิทธิพลคงที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพรวม และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีค่าเท่ากับ 0.136 ($t = 0.468$), 0.273 ($t = 1.446$) ตามลำดับ ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.538 ($t = 10.373$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าไม่มีตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของตัวแปรอิสระระดับกลุ่มทุกค่ารวมถึงค่าคงที่ (a) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมมติฐานกับตัวแปรอิสระระดับองค์กรในขั้นต่อไปได้

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถสร้างโมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่ม ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (OPT/Y_{slope})

3.3.4 การวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ปรากฏดังตาราง 19

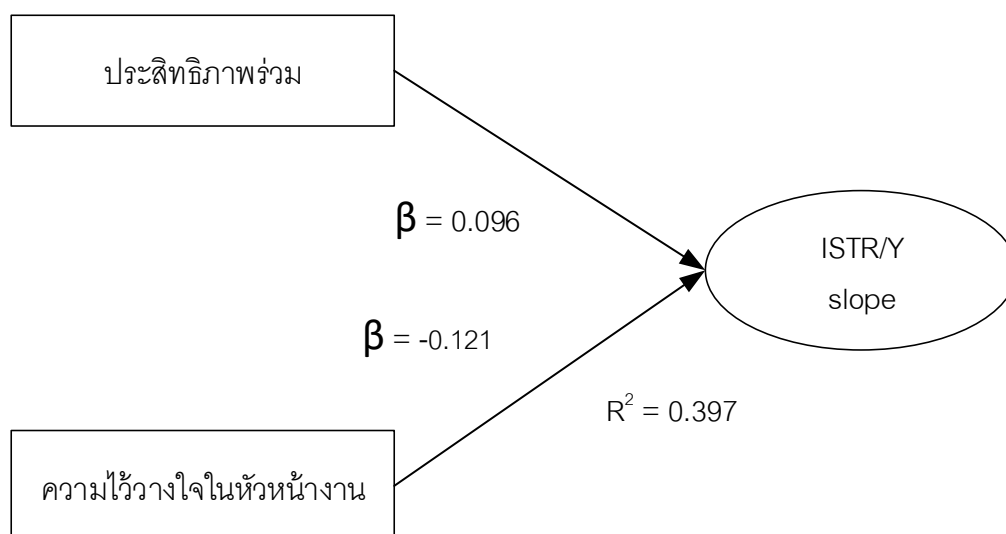
ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปัจจัยระดับกลุ่ม	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่			อิทธิพลสุ่ม	
			β	t	p	χ^2	p
ประสิทธิภาพร่วม	ISTR/Y _{slope}	0.397	0.096	0.440	0.667	8.814	>0.500
ความไว้วางใจในหัวหน้างาน			-0.121	-0.654	0.524	4.432	>0.500
ค่าคงที่ (a)			0.408	9.026***	<0.001	16.530	0.407

*** $p < .001$

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพรวม และความไว้วางใจในหัวหน้างาน สามารถร่วมกันอธิบายค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้ร้อยละ 39.7 ($R^2 = 0.397$) เมื่อพิจารณาอิทธิพลคงที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพรวม และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีค่าเท่ากับ 0.096 ($t = 0.440$) และ -0.121 ($t = -0.654$) ตามลำดับ ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 0.408 ($t = 9.026$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าไม่มีตัวแปรใดมีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย เมื่อพิจารณาอิทธิพลสุ่ม (Random Effect) พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ของตัวแปรอิสระระดับกลุ่มทุกค่ารวมถึงค่าคงที่ (a) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยไม่สามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์โมเดลสมมติฐานกับตัวแปรอิสระระดับองค์การในขั้นต่อไปได้

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยสามารถสร้างโมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่ม ดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับกลุ่มของปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อค่าสัมประสิทธิ์การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (ISTR/Y_{slope})

3.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ

การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรระดับองค์การ คือ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ ($\bar{Y}_{ORG}$) ปราบกฏดังตาราง 20

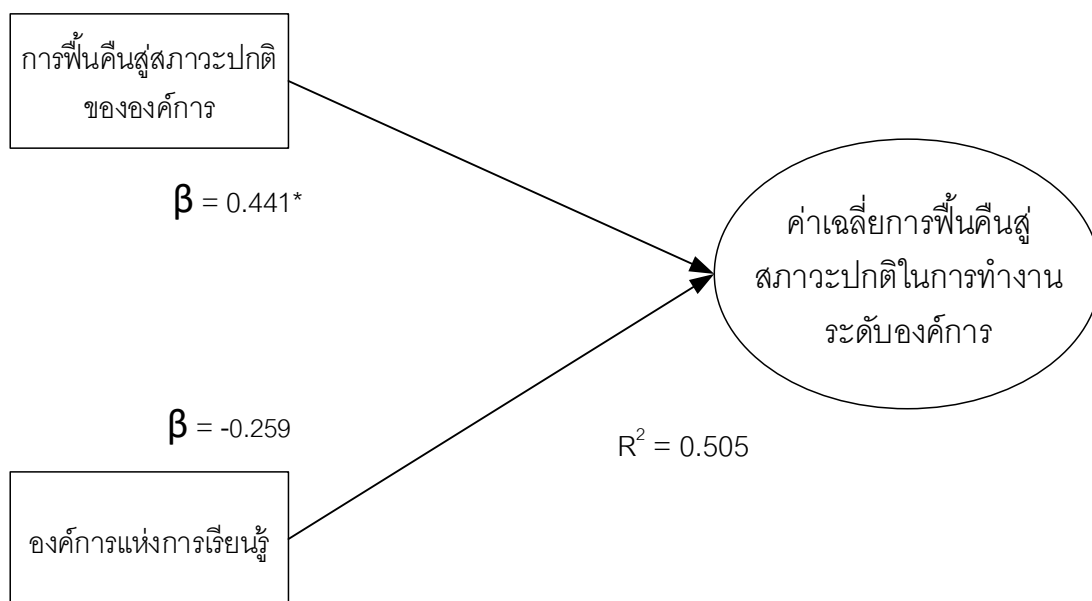
ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ

ปัจจัยระดับ องค์การ	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะ ปกติในการทำงานระดับ องค์การ	R^2_{HLM}	อิทธิพลคงที่				
			β	SE	T	df	p
การฟื้นคืนสู่ สภาวะปกติ ขององค์การ	$\bar{Y}_{ORG}$	0.505	0.441	0.120	3.666*	12	0.003
องค์การแห่ง การเรียนรู้			0.259	0.142	1.820	12	0.094
	ค่าคงที่ (a)		4.332	0.056	77.621***	12	<0.001

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

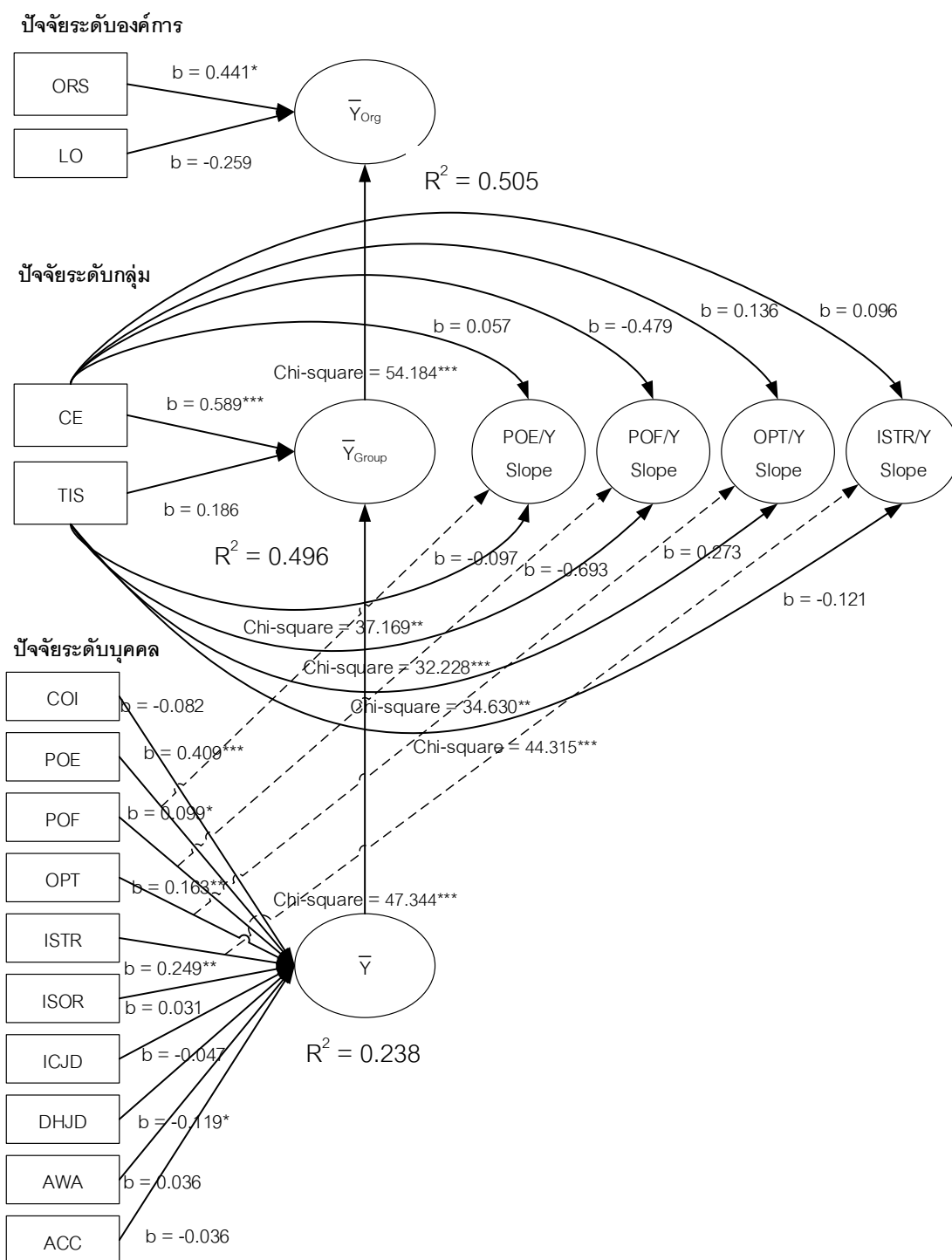
จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์โมเดลไฮโพเทติกอล (Hypothetical Model – Level 3) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยระดับองค์การได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถร่วมกันอธิบายค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ ได้ร้อยละ 50.5 ($R^2 = 0.505$) เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลคงที่พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยขององค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่าเท่ากับ 0.259 ($t = 1.820$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ มีค่าเท่ากับ 0.441 ($t = 3.666$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าคงที่ (a) ของการวิเคราะห์มีค่าเท่ากับ 4.332 ($t = 77.621$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ

จากการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ สามารถสร้างโมเดลพหุระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ มีลักษณะดังภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 โมเดลพหุระดับปัจจัยระดับองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยระดับบุคคล ในตาราง 14 และภาพประกอบ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยระดับกลุ่ม ในตาราง 15 ถึง ตาราง 19 และภาพประกอบ 10 ถึงภาพประกอบ 14 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยระดับองค์กร ในตาราง 20 และภาพประกอบ 15 ผู้วิจัยได้สร้างโมเดลพหุระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้ดังภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 โมเดลพหุระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ปัจจัยระดับบุคคล

COI	แทน	ความวิริยะอุตสาหะด้านความสนใจที่เสนอต้นเสมอปลาย
POE	แทน	ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม
OPT	แทน	การมองโลกในแง่ดี
POF	แทน	ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ
ISTR	แทน	การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง
ISOR	แทน	การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม
ICJD	แทน	การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิด ความท้าทาย
DHJD	แทน	การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคใน การทำงาน
AWA	แทน	สติด้านการตระหนักรู้
ACC	แทน	สติด้านการยอมรับ

ปัจจัยระดับกลุ่ม

CE	แทน	ประสิทธิภาพพร้อม
TIS	แทน	ความไว้วางใจในหัวหน้างาน

ปัจจัยระดับองค์การ

ORE	แทน	การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ
LO	แทน	องค์การแห่งการเรียนรู้

ตัวแปรตาม

$\bar{Y}$	แทน	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ประกันวินาศภัย
$\bar{Y}_{\text{GROUP}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ประกันวินาศภัย ระดับกลุ่ม
$\bar{Y}_{\text{ORG}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ประกันวินาศภัย ระดับองค์การ
$\text{POE}/Y_{\text{slope}}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียร พยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานใน ธุรกิจประกันวินาศภัย



POF/Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
OPT/Y_{slope}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย
$ISTR/Y_{slope}$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

จากภาพประกอบ 16 อธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ว่า ปัจจัยระดับบุคคลได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความสนใจที่เสนอต้นเสมอปลาย (COI) ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม (POE) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (POF) การมองโลกในแง่ดี (OPT) การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง (ISTR) การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย (ICJD) การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรค (DHJD) สถิติด้านการตระหนักรู้ (AWA) และสถิติด้านการยอมรับ (ACC) สามารถร่วมกันอธิบายการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้ร้อยละ 23.8 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POE/Y_{slope}) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POF/Y_{slope}) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (OPT/Y_{slope}) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ($ISTR/Y_{slope}$) มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์กับตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้

ส่วนปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ประสิทธิภาพร่วม และความไว้วางใจในหัวหน้างาน สามารถร่วมกันอธิบายค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม ได้ร้อยละ 49.6 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ ประสิทธิภาพร่วม ทั้งนี้ไม่พบว่ามีความแปรปรวนที่มีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความไว้วางใจด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย นอกจากนี้ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยตัวแปรระดับกลุ่มทั้ง ประสิทธิภาพร่วม และความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม ที่มีความแปรปรวนเพียงพอที่สามารถจะนำไปเป็นตัวแปรตามระดับองค์การต่อไป

ปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ และองค์การแห่งการเรียนรู้ สามารถร่วมกันอธิบายค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับองค์การ ได้ร้อยละ 50.5 และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ

การเชื่อมโยงผลการวิจัยระยะที่ 1 สู่วิจัยระยะที่ 2

จากผลการวิจัยระยะที่ 1 พบว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความไว้วางใจด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ประสิทธิภาพร่วม และปัจจัยระดับองค์การ ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย จึงนำมาสู่การสืบค้นข้อมูลเชิงลึกในการวิจัยระยะที่ 2 เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยว่ามีกระบวนการอย่างไร ผ่านกรอบแนวคิดของทฤษฎีระบบ (System Theory) โดยนำผลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 คือปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การทั้ง 6 ตัวแปรที่ส่งผลถึงการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้า (Input) ด้วยการสร้างเป็นประเด็นคำถามที่ใช้ในการ

สนทนากลุ่มเพื่อศึกษากระบวนการ (Process) หรือแนวทางที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Output) คือการที่บุคลากรมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน (Resilience at Work) อยู่ในระดับสูง

สำหรับผู้เข้าร่วมวิจัยของการวิจัยในระยะที่ 2 นั้น ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้ประสานงานของบริษัทที่ค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสูงที่สุด คือ บริษัทที่ 13 ($\bar{X} = 4.815$) ให้ดำเนินการเลือกบุคลากรระดับพนักงานแบบเจาะจงจากข้อมูลที่ผู้วิจัยกำหนดให้ คือ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบันและวันเกิด โดยบุคลากรที่ถูกเลือกนั้นมีความเหมาะสมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงที่สุดในบริษัท 6 อันดับแรก และขอความยินยอมในการเป็นอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการวิจัย หากผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ยินยอมจะดำเนินการเลือกผู้มีความเหมาะสมในลำดับถัดไปในบริษัทนั้น ๆ จนครบ 6 คน ผู้เข้าร่วมวิจัยที่เข้าร่วมการวิจัยระยะที่ 2 มีความเหมาะสมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ระหว่าง 5.35 – 5.76

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

จุดมุ่งหมายของการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษานี้ เพื่อสืบค้นความรู้อย่างลุ่มลึกมาอธิบายข้อค้นพบสำคัญจากการวิจัยในระยะที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้มีความครอบคลุมและเข้าใจมากยิ่งขึ้นว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้นว่า กระบวนการอะไรที่เชื่อมโยงปัจจัยทุกระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การและการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยเข้าด้วยกันและเกิดขึ้นได้อย่างไร โดยกระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นเริ่มต้นหลังจากทราบผลของการวิจัยระยะที่ 1 แล้ว ซึ่งการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพในระยะที่ 2 นี้ อาศัยการศึกษกรณีเฉพาะเอกรนาม (Single-case Designs) แบบองค์รวม (Holistic-case study designs) โดยใช้การสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดสนทนากลุ่มกับผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 คน จากบริษัทประกันวินาศภัยที่มีค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานสูงที่สุดของการวิจัยระยะที่ 1 คือ บริษัทที่ 13 โดยผู้เข้าร่วมวิจัยทั้ง 6 คน ที่เข้าร่วมการวิจัยระยะที่ 2 มีความเหมาะสมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานอยู่ระหว่าง 5.35 – 5.76 ซึ่งมีรายละเอียดข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัย

ลำดับ ที่	เพศ	อายุ (ปี)	สถานภาพ สมรส	แผนก/ฝ่าย	ระดับ การศึกษา	(1)	(2)	(3)
1	หญิง	27	โสด	บัญชีและ การเงิน	ปริญญาตรี	4	4	4
2	หญิง	31	โสด	การจัดการ สินไหมทดแทน	ปริญญาโท	9	9	9
3	ชาย	30	โสด	การจัดการ สินไหมทดแทน	ปวส.	7	7	7
4	หญิง	29	สมรส	การจัดการ สินไหมทดแทน	ปริญญาตรี	6	6	6
5	ชาย	45	โสด	การจัดการ สินไหมทดแทน	ปริญญาตรี	24	24	24
6	หญิง	29	โสด	การตลาด	ปริญญาตรี	6	6	2

หมายเหตุ (1) หมายถึง อายุงานรวม (ปี)

(2) หมายถึง อายุงานในธุรกิจประกันภัย (ปี)

(3) หมายถึง อายุงานในองค์กร (ปี)

จากตาราง 21 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีอายุน้อยที่สุด 27 ปี ส่วนผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีอายุมากที่สุดอยู่ที่ 45 ปี ส่วนใหญ่มีสถานะโสด และมีอายุงานโดยรวมซึ่งอยู่ในธุรกิจประกันภัยมาโดยตลอดอายุการทำงานตั้งแต่ 4 ปี จนถึง 24 ปี ผู้เข้าร่วมวิจัยเกือบทั้งหมดเริ่มต้นชีวิตการทำงานที่บริษัทแห่งนี้เป็นที่แรก มีเพียง 1 คนที่เพิ่งย้ายเข้ามาร่วมงานกับบริษัทแห่งนี้ได้เป็นระยะเวลา 2 ปี

สำหรับการวิจัยระยะที่ 2 นั้น ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับความเข้าใจต่อการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

โดยมีรายละเอียดในแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับความเข้าใจต่อการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ในการวิเคราะห์เนื้อหาที่เกี่ยวกับความเข้าใจของผู้เข้าร่วมวิจัยที่มีต่อการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปเนื้อหาจากการสนทนากลุ่มร่วมกันของผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยและทำการวิเคราะห์เนื้อหาแล้วพบว่า การฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานตามความเข้าใจของผู้เข้าร่วมวิจัยนั้น หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการเผชิญหน้าและจัดการกับความเครียด ปัญหาและความยากลำบากในการทำงาน และเหตุการณ์ที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นโดยไม่ทันคาดคิดหรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าในการทำงาน โดยลักษณะของคนที่มีความสามารถในการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานนั้นมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเอง ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การจัดการความเครียด รักษาสุขภาพทั้งทางกายและทางใจ และได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน

ประเด็นสนทนาที่ 1 “ท่านเข้าใจว่าการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานหมายถึงอะไรในตัวท่าน”

“น่าจะเป็นการที่เรารับมือกับความกดดันต่าง ๆ ได้ โดยที่ไม่รู้สึกเครียดไปกับมัน อย่างการปิดบทรายเดือน รายปี ที่คนทำงานบัญชีต้องเจอเป็นประจำ เพราะต้องทำภายในเวลาที่จำกัด แล้วบางทีก็ไม่ว่าจะเกิดปัญหาอะไรที่เราคาดไม่ถึงในรอบนั้นบ้าง”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“การที่เรากล้าเผชิญหน้ากับปัญหาแล้วควบคุมสติตัวเองให้จัดการปัญหาเหล่านั้นให้ผ่านไปได้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ไม่รู้สิ อย่างผมโดนลูกค้าโมโหใส่ ด่าเราเป็นชุดเลย แต่เราก็ยังควบคุมอารมณ์ได้ ยังพูดจาดี ๆ พยายามอธิบายด้วยเหตุผลจนเค้าอารมณ์เย็นลง หรือได้คำตอบที่เค้าต้องการ บางคนนี่ถ้ายังไม่ได้คำตอบที่ต้องการนะยังงี้ก็ไม่ยอม เจอแบบนี้ทุกวันถามว่าเครียดมั๊ย เครียดมากนะ แต่ก็ต้องยิ้มสู้ไว้ วันไหนเจอหนัก ๆ กลับถึงบ้านนี่ต้องหาอะไรสนุก ๆ ทำคลายเครียด แต่ผมเพิ่งเข้าใจนี่

แหละว่าการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานมันคืออะไร แต่สิ่งที่ผมรู้สึกได้ทุกวันนี้คือ ผมมาทำงานแล้วผมมีความสุข ไม่ต้องพยายามลุกจากที่นอนมาทำงาน”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“ถ้าถามว่าทุกวันนี้รู้สึกยังไง ก็รู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ไม่เครียด มีเวลาส่วนตัว รู้สึกมั่นคง แล้วก็เติบโตได้ ไม่ต้องกังวล ก็อาจจะเป็นการที่เราเชื่อมั่นตัวเองว่าสามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่ว่าแต่ละวันจะต้องเจอกับปัญหาอะไร ถึงแม้ตอนที่เจอปัญหาใหญ่ ๆ หน่วยงานแล้วยังไม่รู้จะหาวิธีแก้ไขมันยังไง ก็มั่นใจว่ามันจะต้องผ่านไปได้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“พี่เองก็รู้สึกว่าการที่เราอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีแบบทุกวันนี้ เราก็ไม่เครียด ได้ทำงานที่เรารัก เราถนัด มันก็มีความสุขในการทำงานที่นี้เลยทำมาตั้ง 20 กว่าปีแล้ว สำหรับพี่น่าจะเป็นการที่เราต้องเจอกับอะไรก็ตามที่เราไม่ได้อยากเจอ ไม่ว่าจะคนหรือเหตุการณ์อะไรก็ตามแล้วแต่ แต่พอเจอแล้วก็เราก็ผ่านมันไปได้ อาจจะเครียดในตอนนั้น แต่ก็จะไม่เก็บกลับไปเครียดต่อที่บ้านนะ เลิกงานก็ไปออกกำลังกายหรือไม่ก็หาอะไรอร่อยกินกับเพื่อน ๆ น้อง ๆ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“มันคือเหมือนเวลาที่เรารู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ หหมดกำลังใจในการทำงาน แล้วก็จะมีอะไรมาทำให้เราหายเหนื่อยมีพลังที่จะฮึดสู้ต่อไป แต่อะไรที่ว่ามันก็แล้วแต่นะ แต่ครั้งมันก็ไม่เหมือนกัน บางทีก็เป็นของหวาน บางทีก็ได้นอนเต็มอิ่ม หรือก็มีระบายออกกับใครสักคนแล้วก็หาย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

ประเด็นสนทนาที่ 2 “ท่านคิดว่าลักษณะใดของท่านที่แสดงถึงการที่ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน”

“เราค่อนข้างมั่นใจนะว่าเราเป็นคนใจเย็น ไม่ค่อยอารมณ์ร้อน แล้วส่วนใหญ่เวลาทำงานก็จะวางแผนให้ชัดเจน คิดแผนสำรองล่วงหน้าไว้ด้วย เพราะเป็นงานรูทีนสามารถเอาปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาวางแผนป้องกันได้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“มองว่าปัญหาทุกอย่างมีทางแก้ไข แล้วมันก็คงไม่ใช่เราที่เจอปัญหาอยู่คนเดียว คนอื่น ๆ ก็คงต้องเจอเหมือนกัน ไม่ต้องไปเครียดกับมัน”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ผมรู้สึกว่าการแบกความเครียดไว้เป็นการทำร้ายตัวเอง เครียดมาก ๆ เดียวหน้าแก่ ทำไมเราจะต้องแบกปัญหาต่าง ๆ เอาไว้ให้ปวดหัว งานเราเป็นงานบริการ มันหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องพบเจอผู้คนและรับหน้าแทนบริษัทเวลาที่ลูกค้าไม่พอใจ ดังนั้นผมก็จะไม่เครียด เลิกงานก็หากิจกรรมอื่นทำผ่อนคลายตัวเอง”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“มีคนรอบข้างคอยให้กำลังใจตลอด สามี เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย มีอะไรไม่สบายใจก็คุยกันได้หมด เหมือนพอเราได้ระบายออกไปแล้วก็สบายใจไม่มีอะไรต้องกังวล”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“เพื่อนฝูง พี่น้องเยอะครับ เวลามีปัญหาเรียกกันช่วยเหลือได้ตลอด แล้วก็อย่างที่บอกพี่จะไม่เก็บความเครียดกลับบ้านนะ เกรงใจแฟน บางทีเลิกงานก็ไปออกกำลังกายกันเป็นกลุ่ม ๆ หรือไม่ก็ไปหาอะไรอร่อยกินกัน แฟนบ้าง เพื่อน ๆ น้อง ๆ ที่ออฟฟิศบ้าง เพื่อนที่เรียนบ้าง”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“เรารักตัวเอง กินให้อิ่ม นอนให้หลับ ทำงานหนักไป เครียดกับงานมาก ๆ ป่วยขึ้นมาเงินที่หาไว้ก็ต้องเอาไปจ่ายให้หมดหมด สู้ดูแลตัวเองให้แข็งแรงดีกว่า”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

จากการสนทนากลุ่มกับผู้เข้าร่วมวิจัย โดยมีประเด็นในการสนทนาว่า “องค์กรมีการจัดกระบวนการอะไรบ้างให้กับพนักงานที่อาจจะทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานตามที่ได้สนทนากันในประเด็นที่ผ่านมา” พบว่า กระบวนการหลักที่องค์กรแห่งนี้จัดขึ้นเพื่อการพัฒนาพนักงานให้มีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานได้แก่

1) การฝึกอบรม

กระบวนการหลักขององค์การในการพัฒนาบุคลากรขององค์การแห่งนี้คือ การฝึกอบรม ทั้งการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงาน ยังรวมไปถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภายใน กระบวนการคิด และอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านจิตใจ ควบคู่ไปกับทักษะในการทำงาน

“ที่นี้เน้นการอบรมทั้งภายในภายนอกเลย เวลาที่มีกฎหมายออกใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ก็รีบส่งไปอบรมแล้วเอามาแชร์กันว่าจะกระทบอะไรกับบริษัทมั้ย พอเรามีความรู้มากขึ้น เราก็วางแผนการทำงานได้ครอบคลุมและรอบคอบมากขึ้น ปัญหาเรื่องความผิดพลาดก็จะน้อยลง”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“ชอบเวลาไป Outing ประจำปีแล้วมีกิจกรรมกลุ่ม เค้กเซียววิทยากรมาแล้วก็ให้เราทำกิจกรรมด้วยกัน ออกแรงบ้าง ใช้สมองบ้าง ที่สำคัญได้ทำอะไรกับเพื่อน ๆ ที่อยู่ฝ่ายอื่นด้วยก็สนุกดี ได้เรียนรู้การใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับคนอื่นด้วย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ไม่ได้ส่งไปอบรมแค่เรื่องงานนะครับ พวกอบรมบุคลิกภาพ อบรมทัศนคติในการให้บริการ ฝึกการนำเสนอ ฝึกการสื่อสารกับคนรอบตัวก็มี”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“เหมือนทุกคนเลย อบรมเยอะมาก”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“อยู่มา 20 กว่าปีเนี่ย พี่เข้าอบรมไม่ต่ำกว่าร้อยเรื่องแล้วนะเรียกว่า ปีละ 5-6 ครั้งเลย ก็ได้เจอเพื่อนใหม่ ๆ จากบริษัทอื่นในธุรกิจประกันเหมือนกันด้วย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“มีไปอบรมพวกจิตวิทยาด้วยนะ เค้าเอาอาจารย์จิตวิทยามาสอน ด้วยความที่เราทำการตลาด เค้าก็สอนพวกจิตวิทยาผู้บริโภค ให้รู้หรือพอมองออกว่าผู้บริโภคจะคิดหรือรู้สึกอะไรถ้าเราออกแผนการตลาดแบบนี้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

2) ระบบพี่เลี้ยง

พบว่า ระบบพี่เลี้ยงเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการสนับสนุนพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อพนักงานเข้าสู่องค์กรใหม่หรือมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายฝ่าย หรือมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งระบบพี่เลี้ยงนั้นนอกจากจะใช้ประโยชน์ในการสอนงานหรือการให้คำปรึกษาในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์สูงในงานนั้น ๆ กับพนักงานที่เข้ามาใหม่แล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้อุปนิสัยในการทำงานร่วมกันและการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมการทำงานอีกด้วย

“ตอนเข้ามาใหม่ ๆ นี่หนูมีพี่ ๆ ประกบ 2 คนเลย สอนทั้งงานสอนทั้งวัฒนธรรมของที่นี่ คนส่วนใหญ่นี่เค้าทำตัวยังไง ใครชอบอะไร ไม่ชอบอะไร”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“ผมไม่ได้จบ ป.ตรี แต่หัวหน้าก็พยายามผลักดันให้มาทำงานตำแหน่งสูงขึ้น ด้วยความที่เราไม่ได้เรียนมาเราก็ไม่รู้อะไรที่มันถูกหลักการ เราก็มีแต่ประสบการณ์ที่ทำมา เค้าก็ส่งรุ่นพี่มาเลย คนหนึ่ง สอนผมทุกอย่างที่มาที่ไป อะไรคิดยังไง เราก็เออดีนะ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“ระบบนี้ เพิ่งจะมีไม่นานนี้แหละซัก 5-6 ปีได้ พี่ก็ไม่ได้มีพี่เลี้ยงหรอก แต่ตอนนี้ก็ได้เป็นพี่เลี้ยงให้น้อง ๆ ที่เข้ามาใหม่ หรือย้ายแผนกมา เราก็สอนเค้าว่าจะต้องดีลกับฝ่ายอื่นยังไง ดีลกับลูกค้ายังไง ดีลกับพวกอยู่ยังไง ให้บริษัทได้ประโยชน์ที่สุด แล้วก็ลูกค้าพอใจที่สุด”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

3) แผนพัฒนารายบุคคล

องค์กรมีการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นระบบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในการเติบโตของพนักงานว่าจะต้องพัฒนาตัวเองอย่างไร พนักงานสามารถใช้แผนพัฒนา

รายบุคคลกำหนดอนาคตในเบื้องต้นของตนเอง และป้องกันความไม่พึงพอใจต่อองค์กรจากความคาดหวังของตนเอง คล้ายคลึงกันกับการให้ข้อมูลล่วงหน้าในการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าพนักงานจะถูกประเมินด้วยอะไร

“สิ้นปีนี่มาเลย พอประเมินผลเสร็จ เราจะต้องทำอะไรบ้าง พัฒนาเรื่องอะไร ต้องไปอบรมอะไร ต้องไปเรียนอะไรเพิ่ม มีมายืนยันด้วยว่าอยากโตไปทางนี้มั้ย หรืออยากย้ายไปเรียนรู้งานด้านอื่น”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“แผนพัฒนารายบุคคลมันช่วยให้เราวางแผนชีวิตง่ายขึ้นนะ มันรู้ว่าเราจะโตยังไง จะต้องมีความรู้ อะไรบ้าง พอรู้ล่วงหน้าแล้วมันก็ไม่ตกใจไม่ต้องมากังวลว่าปีนี้จะได้เลื่อนตำแหน่งมั้ย เพราะเงื่อนไขมันชัดเจนเราได้รู้ก่อน พอไม่เป็นไปตามเงื่อนไขก็รู้เลยว่าไม่ได้เลื่อน ไม่ต้องมาคาดหวัง แล้วถ้าอยากเลื่อนต้องทำอะไรมันก็มีบอกไว้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“หัวหน้ากับฝ่ายบุคคลมีการเรียกคุยทุกปีนะ ว่าเราอยากทำอะไร สนุกกับสิ่งที่ทำอยู่ไหม บริษัทกำลังจะปรับตัวไปในทิศทางแบบนั้นแบบนี้ จะมีแผนใหม่ เราสนใจมั้ย คิดว่าเหมาะกับเรารึเปล่า ปีนี้เราต้องไปอบรมอะไรเพิ่มช่วงไหน เคลียร์งานไว้นะ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ในการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยของปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ เพื่อให้เกิดการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์แยกเป็นรายตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการฟื้นคืนสภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างระดับกลุ่ม ได้แก่ ประสิทธิภาพร่วม และระดับองค์การ ได้แก่ การฟื้นคืนสภาวะปกติขององค์กร ดังนี้

ปัจจัยระดับบุคคล

1) ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ที่พบว่า ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายามมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POE/Y_{slope}) มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์กับตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นสนทนาว่า “ท่านคิดว่าความเพียรพยายามทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร”

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ความเพียรพยายามสามารถอธิบายออกมาในรูปแบบของความเชื่อ ทศนคติต้องงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสูเป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบากหรือความท้าทาย บางคนอาจต้องใช้ความพยายามในการปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ หรือไม่เคยพบมาก่อน สำหรับบางคนแสดงให้เห็นถึงการทำงานด้วยวิธีการหนึ่ง ๆ ซ้ำแล้วซ้ำเล่าจนเกิดความชำนาญ หรือพยายามหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ รวมไปถึงการมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จให้ได้

“หนูเชื่อเสมอว่า ความพยายามอยู่ที่ไหน ความสำเร็จอยู่ที่นั่น มันใช้ได้เสมอกับการทำงานที่นี่”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“อยากเล่าเรื่องตอนเรียน ป.โท มากกว่า ตอนจะสอบประมวลความรู้ อ่านหนังสือเยอะมาก คือสอบได้แค่ 2 รอบ แล้วรอบหนึ่งเอาตั้งกี่วิชามาสอบรวม ๆ กันเต็มไปหมด คือเราตั้งใจอยากสอบรอบเดียวผ่านเลย เพราะรอบ 2 มันก็เสี่ยงโช้ยมัย ถึงจะพอเดาข้อสอบได้ แต่เวลาสอบมันจำกัด ฝึกเขียนซ้ำแล้วซ้ำอีก เขียนเพื่อให้มันได้คำตอบที่ความหมายครบถ้วนตามเดิมแต่สั้นลง เวลาสอบจริงจะได้เขียนน้อยลง ช่วงนั้นนอนตี 3 ตี 4 แล้วก็มาทำงานเช้าทุกวัน แต่ในที่สุดก็สอบผ่านตอนรอบ 2 นั้นแหละ แต่ก็คิดนะถ้าตั้งเป้าว่าจะผ่านรอบสอง มันอาจจะไม่ผ่านก็ได้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ตอนที่ผมเปลี่ยนหน้าที่มาทำส่วนที่ทำอยู่ทุกวันนี้ ยอมรับเลยว่าทำไม่เป็น ก็ได้พี่เค้าสอน ผมก็ฝึก ทำซ้ำ ๆ ย้ำ ๆ ทำอยู่นั่นแหละ ทำจนกว่าจะได้ แรก ๆ ที่ทำได้อีกไม่เข้าใจหรือ ทำตามวิธีที่พี่เค้า บอก พอทำได้ก็เลยค่อยมีเวลามาทำความเข้าใจกับมัน”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“...ตอนนั้นเข้ามาทำงานใหม่ ๆ คือทำงานที่แรกมันก็ไม่เคยไปหมด ตอนมีงานก็ไม่ได้ทำอะไร จริงจัง มาทำงานช่วงนั้นเจอหัวหน้าให้การบ้านว่า 1 สัปดาห์ต้องเข้าใจศัพท์ประกันภัยให้ครบทุก คำ แล้ววันนั้นก็บ้านอยู่ไกลออกแต่เช้ากลับถึงก็มีดสลับหมดแรงแล้ว กลางวันก็ทำงานที่ได้รับ มอบหมาย ก็ต้องไปควานวิธีทำยังไงให้จำได้หมดภายในสัปดาห์เดียว แต่เอาจริง ๆ ถ้าพยายาม มันก็ทำได้แหละ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“ช่วงที่บริษัทเอาระบบเข้ามาทดลองใช้ใหม่ ๆ แล้วเปลี่ยนวิธีการทำงานจากที่พี่เคยทำบนกระดาษ บ้าง Excel บ้าง มันเปลี่ยนวิธีการทำงานไปหมดเลย ทำผิดทำถูกก็ลองทำไป ทำแล้วทำอีก ทำอยู่ เป็นเดือนเลยนะ ช่วงนั้นระบบมันก็ไม่นิ่งด้วย ไม่รู้ว่ามันผิดที่เราหรือผิดที่ระบบ แต่ก็พยายามทำไป ทำจนกว่ามันจะถูก แล้วก็ไม่ได้ดูว่าไวก่อนหน้าที่เราทำผิดนะมันเพราะอะไร”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“ตอนย้ายเข้ามาทำงานที่นี่ใหม่ ๆ ต้องปรับตัวเยอะมาก วิธีการทำงานหรือความรู้ที่ต้องใช้มันต่าง ไปจากเดิมเกือบหมด กลับบ้านไปต้องอ่านหนังสือหาข้อมูลเพิ่มทุกวัน สุดท้ายก็ผ่านมันมาได้ ทุก วันนี้สบายละ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

2) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ที่พบว่าความ สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของ พนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่าง บุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (POF/Y_{slope}) มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์กับตัว แปรอิสระระดับกลุ่มได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นสนทนว่า “การที่ท่านมีความสอดคล้องระหว่าง บุคคลกับองค์การทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร”

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การสะท้อนให้เห็นถึงความเข้ากันได้ของพนักงานกับองค์การที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานหรือองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของกันและกันได้ ทั้งในเรื่องค่านิยมและเป้าหมาย รวมถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่พนักงานได้รับ เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความสอดคล้องกัน จึงทำให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงานและต่อองค์การ ทำให้ไม่เกิดความเครียดและความรู้สึกไม่พอใจขององค์การ

“ชอบเวลาที่ให้เรามีส่วนร่วมเวลาเค้ากำหนดพวกค่านิยมบริษัท คือปกติมันก็จะมีรอบที่ต้องเปลี่ยน เช่นครบ 5 ปีจะมากำหนด Core Values กันใหม่ แล้วพนักงานก็ได้มีส่วนคิดว่าเราอยากให้บริษัทเป็นยังไง แล้วพอประกาศออกมามันใกล้เคียงกับที่เราคิดมัย มันก็มีผลนะ ถ้าเหมือนวิธีคิดของ ภาพรวมบริษัทมันไม่ไกลกับเราเลย เราก็เหมือนไม่เข้าพวก”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“ที่นี้ผู้บริหารพยายามให้เราคิดถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่ตลอด ซึ่งมันตรงกับความคิดของเราเลย เราชอบติดตามเทคโนโลยี ชอบอะไรใหม่ ๆ อยากให้บริษัทมีอะไรที่แปลก ๆ ใหม่ ๆ ออกมาก่อน บริษัทอื่น”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ผมนี้รถชนรอบที่แล้วเข้าโรงพยาบาลไปเกือบสองอาทิตย์ สบายมากไม่ต้องจ่ายอะไรเลย บริษัทดูแลให้หมด แต่มันก็ไม่เกินวงเงินที่เค้าทำให้ด้วยแหละ ถ้าเป็นหนัก ๆ ไปเลยอาจจะแยะเหมือนกัน”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“รู้สึกโอเคกับสวัสดิการสำหรับคนที่มีความรอบคอบมากเลย ยิ่งอีกหน่อยถ้ามีลูกนะ ก็ยิ่งดีกว่านี้อีก”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“พี happy กับสิ่งที่บริษัทให้ทุกวันนี้ละ ทั้งเงินเดือนสวัสดิการอาจจะไม่ได้สูง over อะไร แต่ถ้าเทียบกับเพื่อน ๆ ที่อยู่บริษัทอื่นก็ถือว่าโอเคเลยละ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“แค่รู้สึกว่าถ้าทุกอย่างมันไปในทางเดียวกัน มันก็ไม่อึดอัด อยู่กันได้ยาว ๆ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

3) การมองโลกในแง่ดี จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (OPT/Y_{slope}) มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์กับตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นสนทนาว่า “การที่ท่านเป็นคนมองโลกในแง่ดีทำให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร”

จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยที่เข้าร่วมสนทนากลุ่มมีคุณสมบัติของการมองโลกในแง่ดี มีมุมมองต่อชีวิตในทางบวก มีความหวังในชีวิตแม้จะเผชิญกับอุปสรรค คิดในทางที่ดีเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน มองความผิดพลาดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็ต้องแก้ไข มองเห็นคุณค่าในงานที่ทำอยู่ มีทักษะทางสังคมเข้ากับคนรอบข้างได้ดี มีวิธีการสร้างพลังกายพลังใจให้ตนเอง

“หนูว่าคนที่มองโลกในแง่ดี คือ คนที่ Friendly เข้ากับคนอื่นได้ง่าย ไม่คิดร้ายกับใคร ไม่เป็นศัตรูกับใคร แบบหนูนี้ไง 555”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“เรามองที่เรื่องความผิดพลาดในการทำงาน คือ ทำงานมันก็มีผิดพลาดกันได้ แต่พลาดแล้วจะทำยังไง บางคนก็บ่นบ้างโวยวายบ้างเครียดบ้าง สำหรับเราคิดง่าย ๆ เลย คนเรามันจะไม่พลาดเลยได้ยังไง พลาดแล้วก็แก้ไขซะก็จบเรื่อง”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ผมนี่โดนประจำเลยเอางานที่คนอื่นไม่ยอมทำเอามาให้ผมทำ บางทีมันเป็นงานไม่ยากนะแต่มันอาจจะน่าเบื่อซักหน่อย บางคนก็บอกงานเลเบอร์ไม่ยอมทำ แต่ผมมองว่างานทุกชิ้นมันต้องมีคนทำ ไม่มีใครทำแล้วมันจะเสร็จได้ยังไง งานทุกชิ้นมันต้องเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จนั่นแหละ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“ตอนจะแต่งงานกับแฟน เพื่อน ๆ ก็เตือนนะว่าแต่งงานกันแล้วทำงานที่เดียวกันมันจะดีหรือ จะมีปัญหาอะไรตามมามั้ย แต่หนูก็คิดนะว่า ทำงานที่เดียวกันก็ประหยัดค่าเดินทาง ไปกลับด้วยกัน มีเวลาดูแลกัน ไม่ต้องคอยมานั่งกังวลเวลาที่อีกคนยังไม่ถึงบ้าน มันก็ดีออก แค่เราต้องแบ่งแยกเรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวให้เป็นเท่านั้นเอง”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“ช่วงปี 40 ที่ฟองสบู่แตก พี่เพิ่งเข้ามาทำงานได้สักพัก ตอนแรกก็คิดว่าแย่แล้ว แต่ก็คิดนะอย่างน้อยเราก็กินงานทำไมโดนเลิกจ้าง ในใจก็คิดอยู่ตลอดเวลาว่าผ่านช่วงนั้นไปได้ เดี่ยวทุกอย่างก็ดีขึ้นเอง แล้วก็อยู่มาได้จนทุกวันนี้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“กำลังใจ สำคัญมากเลย เรามองว่าการให้กำลังใจคนรอบข้าง จะทำให้เราได้กำลังใจดี ๆ กลับมามันเหมือนส่งพลังกันในทีม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องดีหรือเรื่องร้าย เวลาคนในทีมเจออะไรสักอย่างก็ให้กำลังใจกันไว้ก่อน”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

4) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ที่พบว่าการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ($ISTR/Y_{slope}$) มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะสามารถนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์กับตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นสนทนว่า “การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง เช่น การพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ช่วยให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร”

จากผลการสนทนากลุ่ม พบว่า การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง แสดงออกถึงการที่ผู้เข้าร่วมวิจัยมีอิสระในการทำงาน มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ตัดสินใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง มีความพยายามที่จะสร้างวิธีการที่หลากหลายในการทำงานของตนเอง เลือกทำงานที่ตนเองชื่นชอบหรือถนัด หรือเลือกทำงานที่หลากหลายมากขึ้นกว่างานที่ทำอยู่เป็นประจำ

“ทำบัญชีมันปรับ process ยากหน่อย แต่ก็ใช้วิธีการบอกหัวหน้าว่าหนูขอทำให้ครบทุก process ของงาน เช่น ไตรมาสนี้ทำงานการเงินรับ ไตรมาสต่อไปก็ทำการเงินจ่าย หมุนไปเรื่อย ๆ จะได้เข้าใจงานได้ครบวงจร”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“ของเราหัวหน้าเรานี้สุดยอดมาก ให้โอกาสเราได้คิด ได้ตัดสินใจในงานของตัวเองได้เต็มที่ แต่ก็จะคอยไกด์ให้ละ ถ้าเราตัดสินใจไม่รอบคอบ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ผมอาจจะคิดอะไรใหม่ ๆ ไม่ค่อยได้เท่าไร แต่ผมว่าทุกวันนี้ ผมได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีทั้งหมดทำงานได้เต็มที่ คือหมดทุกก็อกแล้ว”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“เวลาเจอปัญหาเราก็คิด process ใหม่ ๆ มาแก้ แล้วก็ปรับกันไปเรื่อย ๆ งานมันเร็วขึ้นนะ ใช้เวลาน้อยลงกว่าแต่ก่อนเยอะ ยิ่งพอเอาระบบเข้ามาช่วย แล้วเราก็คิด requirement ให้กับ programmer ไป ให้เค้าเขียนโปรแกรมมา support วิธีการของเรา มันช่วยให้มีเวลาไปทำอะไรใหม่ ๆ ได้เยอะมาก”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“ปีนี้ได้โจทย์มาทุกปีเลย ให้ทำ process improvement ทำยังไงก็ได้ให้เวลาที่เราให้บริการลูกค้าสั้นลงเรื่อย ๆ แล้วต้นทุนก็ต้องลดด้วย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“...ได้อบรมบ่อยมาก อะไรที่จำเป็นต้องเรียน หรืออยากไปเรียนคอร์สไหนแล้วตอบได้ว่าไปเรียนแล้วจะเอามาใช้ทำอะไรเนี่ย พี่เค้ารับอนุมัติเลย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

ปัจจัยระดับกลุ่ม

5) ประสิทธิภาพพร้อม จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ที่พบว่าประสิทธิภาพพร้อมมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนด

ประเด็นสนทนาว่า “ประสิทธิภาพของทีมงานมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับการที่ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูง”

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเชื่อในเรื่องการทำงานเป็นทีม ไว้ใจเพื่อนร่วมทีมในเรื่องของการทำงาน เชื่อในเรื่องความสามัคคีภายในทีม เชื่อว่าการร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีม และเชื่อว่าทีมของตนเองมีบุคลากรที่มีความสามารถเพียงพอในการรับมือกับงานในปัจจุบันและที่จะเข้ามาใหม่ในอนาคต

“ทีมเราทำงานกันหนักมาก ยิ่งช่วงสิ้นเดือนหรือช่วงปิดงบ อยู่กันพร้อมหน้าพร้อมตา บอกเลยใครมีแผนทำงานบัญชีต้องเข้าใจนะ ยิ่งบัญชีทีมนี้ด้วย ไม่มีใครทิ้งกันกลับก่อนเลย รอจนงานเสร็จ”
(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“ไม่เคยต้องกังวลเลย ทุกคนในทีมรับผิดชอบงานตัวเองได้หมด ไม่เป็นภาระคนอื่น ที่สำคัญ ส่งงานกันตรงเวลามาก”
(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“เวลาหัวหน้าสั่งงานมานี้ไม่ต้องกังวลเลยที่ผมแบ่งงานกันเสร็จสรรพ ถึงเวลาส่งมีส่งกันครบ”
(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“เรามีวิธีการทำงานของเรา มีการติดตามเป็นระยะ ใครติดปัญหาก็มาหารือกัน ปรึกษาช่วยกัน แก้ปัญหาก่อนจะถึงกำหนดส่งงาน ทีมเราก็เลยไม่ค่อยมีปัญหา”
(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“พี่เชื่อในเรื่องความสัมพันธ์ภายในทีมนะ มันมีผลมากต่อให้งานยากงานเยอะ ถ้าทั้งทีมเฮใจมาช่วยกันเนี่ย ยังไงก็เสร็จ”
(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“ทีมที่อยู่เนี่ยเก่งมากนะ ทำได้ทุกอย่าง นายสั่งอะไรมาปรับให้ได้หมด เพราะเรารู้ว่าธุรกิจตอนนี้มันเปลี่ยนแปลงเร็ว ก็ต้องเตรียมฝึกฝนรับมือกันไว้ตลอดเวลา”
(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

ปัจจัยระดับองค์การ

6) การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ที่พบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การมีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดประเด็นสนทนาคือ “การที่องค์การของท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การส่งผลให้ท่านมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูงได้อย่างไร”

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า องค์การมีการฟื้นคืนสู่สภาวะขององค์การผ่านตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ในหลายประการ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจำลองเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ออกแบบมาเพื่อฝึกฝนในการรับมือต่อภาวะวิกฤต มีความสัมพันธ์กับองค์การที่สามารถให้การสนับสนุนได้ในระหว่างภาวะวิกฤต การที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและได้รับรางวัลสำหรับการใช้ความรู้ของพวกเขาในแนวทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เดิมหรือปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในช่วงเวลาวิกฤตจะช่วยให้เกิดการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ดีในช่วงภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ยังมีการกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวอยู่เสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ผลการดำเนินงาน และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการทำให้พนักงานได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น มีการแบ่งปันบทบาทหน้าที่และพนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีบุคคลที่สามารถเข้ามารับตำแหน่งสำคัญที่ว่างลงได้เสมอ

“เราทำ Stress Test กันทุกปี มั่นใจได้ว่าเราจะวางแผนป้องกันเหตุการณ์ที่เราไม่คาดคิดได้ บริษัทจะอยู่ได้ไม่ได้ จะล้มไม่ล้ม เรารู้กันล่วงหน้า ก็อยู่ที่ว่าถ้ามีความเสี่ยงแล้วจะจัดการอย่างไรมากกว่า”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 1)

“อย่างที่บอกเลย ที่นี้เน้นให้เราคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ เอาไว้แก้ปัญหาและป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ที่สำคัญมีประจักษ์ด้วยนะ รางวัลถึงแม้จะไม่เยอะมากแต่มันเป็นความภูมิใจเลย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 2)

“ผมก็ไม่รู้มันคืออะไรนะ แต่สิ่งที่ผมเห็นคือทีมผู้บริหารเราเก่ง เวลาดูข่าวแล้วบอกเศรษฐกิจไม่ดีอย่างนั้นอย่างนี้ ผมก็เห็นผู้บริหารเราออกมาตรการต่าง ๆ มาจัดการนู่นนั่นนี่ แล้วพนักงานอย่างเราก็ไม่ได้รู้สึกเดือดร้อนอะไร ผมว่าเค้าเก่งมาก”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 3)

“อีกเรื่องที่สำคัญน่าจะเป็นการที่เราอยู่ในธุรกิจการเงิน มันมีความเสี่ยงอยู่ตลอด บริษัทก็จะเผยแพร่ข้อมูลรวมถึงกระตุ้นให้เราใส่ใจพวกข่าวเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ รวมถึงพวกข่าวการเมือง ข่าวภัยธรรมชาติที่มันมีผลกับการเคลมประกันที่เราอาจต้องเสียรายได้เยอะ ๆ”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 4)

“เราเป็นบริษัทในเครือที่ค่อนข้างใหญ่ พี่ว่าเวลาเกิดปัญหาเศรษฐกิจจริง ๆ ผู้บริหารเค้าก็น่าจะมีวิธีการสนับสนุนจะกลุ่มบริษัทได้”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 5)

“ในมุมมองเรา ที่เห็นว่าบริษัทนี้แตกต่างจากบริษัทที่เคยอยู่ก็จะเป็นเรื่องการเตรียมคนให้สามารถทำงานแทนคนที่กำลังจะเกษียณได้ แล้วให้พี่คนนั้นคอยอยู่ให้คำแนะนำหรือเป็นพี่เลี้ยงไปจนกว่าจะทำงานแทนได้ก็น่าจะเกี่ยวกับเรื่องนี้แหละ เพราะจากที่เคยอยู่ที่เก่ามาพอตำแหน่งสำคัญ ๆ ลาออกหรือเกษียณไปแล้วไม่มีใครมาทำแทน มันจะเหมือนมีสุญญากาศเลย แล้วความรู้ที่อยู่กับตัวพี่ ๆ เค้าก็หายไปด้วย”

(ผู้เข้าร่วมวิจัยลำดับที่ 6)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

“การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed method) ด้วยแบบแผนเชิงผสมผสานแบบอธิบาย: รูปแบบการเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย (Explanatory design: participant selection model) ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยเชิงผสมผสานที่มีลักษณะการดำเนินงานวิจัย 2 ระยะต่อเนื่องกัน (Two-phase mixed methods design) โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัย 2 ข้อ ได้แก่

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพหุระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

2. เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานสูง

การวิจัยครั้งนี้เริ่มต้นด้วยการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการดำเนินการเพื่อตอบปัญหาวิจัยของวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ 1 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรระดับบริหารและบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน 15 บริษัท ได้ข้อมูลจากบุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 คน และข้อมูลจากบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามขนาดองค์การของบริษัทประกันวินาศภัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับบริหารที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรระดับบริหารของบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 4 ถึง องค์ประกอบที่ 7 ประกอบด้วย การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้ การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม และการจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ โดยแบบวัดฉบับบุคลากรระดับบริหารมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในแบบแอลฟา ทั้งฉบับที่นำมาใช้เก็บข้อมูลจริงมีค่าระหว่าง 0.899 – 0.969 สำหรับแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับพนักงานที่แบ่งออกเป็น 8 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรระดับพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการใช้ชีวิตในการทำงาน ซึ่งเป็นการวัดตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ

ทำงาน ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ ที่เป็นการวัดตัวแปรองค์การแห่งการเรียนรู้ องค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3 ประกอบด้วย การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา และการส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับทีมงาน เป็นการวัดตัวแปรประสิทธิภาพร่วม ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับหัวหน้างาน เป็นการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้างาน ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการวัดตัวแปรความวิริยะอุตสาหะ ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ และการมองโลกในแง่ดี ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน เป็นการวัดตัวแปรการจัดแจงในงาน และส่วนที่ 8 เป็นแบบสอบถามการตระหนักรู้และการยอมรับ เป็นการวัดตัวแปรสติ โดยแบบวัดฉบับบุคลากรระดับพนักงานมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นชนิดความสอดคล้องภายในแบบแอลฟาทั้งฉบับที่นำมาใช้เก็บข้อมูลจริงมีค่าระหว่าง 0.748 – 0.963 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติสำหรับข้อมูลเชิงปริมาณด้วยค่าสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าพิสัย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัย ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทประกันวินาศภัย ด้วยการวิเคราะห์ปัจจัยพหุระดับโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป HLM (Hierarchical Linear Model) for Windows version 7 เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ไปเชื่อมโยงและใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 ต่อไป

หลังจากนั้นเข้าสู่การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการศึกษารายกรณี (Case study) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) มีผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 คน จากบริษัทประกันวินาศภัย 1 แห่ง โดยทำการคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยแบบเจาะจง ผู้วิจัยใช้ผลการวิจัยในระยะที่ 1 เป็นแนวทางกำหนดประเด็นในการสนทนากลุ่มและใช้การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Content analysis) ทั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอการสรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะจากงานวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

1.2 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

2. อภิปรายผลการวิจัย

- 2.1 อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ
- 2.2 อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ
3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามแบบแผนของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.1 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยระยะที่ 1 เป็นผลการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1.1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยระยะที่ 1 ประกอบด้วยบุคลากรระดับบริหารจำนวน 15 คน และบุคลากรระดับพนักงานจำนวน 750 คน จาก 15 บริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย โดยบุคลากรระดับบริหารกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 66.7 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยบุคลากรระดับบริหารที่ทำการศึกษามีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 51 ปี ในส่วนของประสบการณ์การทำงานของบุคลากรระดับบริหารนั้น พบว่า อายุงานเฉลี่ยของบุคลากรระดับบริหารเท่ากับ 27 ปี เมื่อวิเคราะห์ลงไปในรายละเอียดถึงประสบการณ์การทำงานในองค์กรการปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงานในระดับบริหาร และประสบการณ์ทำงานในธุรกิจประกันภัย พบว่า บุคลากรระดับบริหารมีอายุงานในองค์กรการปัจจุบัน เฉลี่ยเท่ากับ 17 ปี และมีอายุงานในตำแหน่งบริหารเฉลี่ยเท่ากับ 17 ปี ส่วนอายุงานในธุรกิจประกันภัยเฉลี่ยเท่ากับ 23 ปี

สำหรับบุคลากรระดับพนักงานนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68.9 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 31.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง คิดเป็นร้อยละ 2.5 มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 1.1 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 0.9 ส่วนกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.3 บุคลากรระดับพนักงานที่ทำการศึกษามีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 36 ปี เมื่อวิเคราะห์สถานภาพสมรสของบุคลากรระดับพนักงานแล้วพบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.8 และมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.1 นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรระดับพนักงานมีสถานภาพสมรสหย่าร้างและแยกกันอยู่คิดเป็นร้อยละ 3.3 และ 0.8 ตามลำดับ

ส่วนข้อมูลประสบการณ์การทำงานของบุคลากรระดับพนักงานพบว่า อายุงานเฉลี่ยของบุคลากรระดับพนักงานเท่ากับ 13 ปี โดยบุคลากรระดับพนักงานมีอายุงานในองค์กรปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 9 ปี ส่วนประสบการณ์การทำงานในธุรกิจประกันภัยนั้น บุคลากรระดับพนักงานมีอายุงานในธุรกิจประกันภัยเฉลี่ยเท่ากับ 10 ปี

1.1.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กรกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยระดับองค์กรซึ่งประกอบด้วย การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กรและองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .352 และ .385 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับปัจจัยระดับกลุ่มพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพพร้อมและความไว้วางใจในหัวหน้างาน กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .413 และ .344 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความไว้วางใจในหัวหน้างานกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยซึ่งประกอบด้วย ด้านความซื่อตรง ด้านสมรรถนะ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความซื่อสัตย์ และด้านความใจกว้าง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .318 .336 .257 .323 และ .334 ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยระดับบุคคลซึ่งประกอบด้วย ความวิริยะอุตสาหะ ความอดกลั้นระหว่างบุคคลกับองค์กร การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงาน และสติ นั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .428 .366 .525 .299 และ .325 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของความวิริยะอุตสาหะกับการฟื้นคืนสู่

สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้แก่ ด้านความสนใจที่เสนอต้นเสมอปลาย และด้านความเพียรพยายาม พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .094 และ .559 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 0.1 ตามลำดับ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของการจัดแจงในงานกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น พบว่า ด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง ด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม และด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .475 .220 และ .269 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย นอกจากนี้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสถิติกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น พบว่า ด้านการตระหนักรู้ และด้านการยอมรับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .196 และ .337 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยสูงสุด คือ ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม รองลงมาคือ การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง

1.1.3 สรุปผลการวิจัยในวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 จำแนกตามสมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ที่ต้องการศึกษาปัจจัยพหุระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ต้องการทดสอบสมมติฐานว่า ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิริยะอุตสาหะด้านความสนใจที่เสนอต้นเสมอปลาย ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้



ให้เกิดความท้าทาย การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรค สถิติด้านการตระหนักรู้ และสถิติด้านการยอมรับ ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม ($b=0.409^{***}$) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ($b=0.099^*$) การมองโลกในแง่ดี ($b=0.163^{**}$) และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง ($b=0.249^{**}$) นอกจากนี้ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อวิเคราะห์กับตัวแปรอิสระระดับกลุ่มได้

ส่วนปัจจัยระดับกลุ่มนั้น ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบสนองมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างานและประสิทธิภาพร่วม ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยรายกลุ่ม นั้น ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยมีเพียง ประสิทธิภาพร่วม ($b=0.589^{***}$) เท่านั้น และไม่พบว่ามีตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายามต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการมองโลกในแง่ดีต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย นอกจากนี้ ไม่พบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยตัวแปรระดับกลุ่มทั้งประสิทธิภาพร่วมและความไว้วางใจในหัวหน้างานที่มีต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยระดับกลุ่ม ที่มีความแปรปรวนเพียงพอที่จะนำไปเป็นตัวแปรตามระดับองค์การต่อไป สำหรับปัจจัยระดับองค์การที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่

สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร (b=0.441*) ส่วนองค์กรแห่งการเรียนรู้นั้นไม่พบว่ามีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความวิริยะอุตสาหะด้านความสนใจที่เสนอต้น เสนอปลาย ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้อง ระหว่างบุคคลกับองค์กร การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงานด้านการ เพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การจัดแจงในงานด้านการเพิ่ม ทรัพยากรในงานทางสังคม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มความต้องการใน งานที่ทำให้เกิดความท้าทาย การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการใน งานที่เป็นอุปสรรค สถิติด้านการตระหนักรู้ และสถิติด้านการยอมรับ ส่งผลต่อ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย	เป็นไปตาม สมมติฐานบางส่วน
2. ปัจจัยระดับกลุ่ม ได้แก่ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และประสิทธิภาพ ร่วม ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงาน ในธุรกิจประกันวินาศภัยรายกลุ่ม	เป็นไปตาม สมมติฐานบางส่วน
3. ปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร และ องค์กรแห่งการเรียนรู้ ส่งผลต่อค่าเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยรายองค์กร	เป็นไปตาม สมมติฐานบางส่วน

1.2 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการวิจัยระยะที่ 2 ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบกรณีศึกษา ด้วยการใช้เทคนิคการสนทนากลุ่มกับผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 6 คน จากบริษัทประกันวินาศภัยที่มีคะแนนเฉลี่ยการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานสูงที่สุด พบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานตามความเข้าใจของผู้เข้าร่วมวิจัยนั้น หมายถึง การที่บุคคลมีความสามารถในการเผชิญหน้าและจัดการกับความเครียด ปัญหาและความยากลำบากในการทำงาน และเหตุการณ์ที่ไม่ต้องการให้เกิดขึ้นโดยไม่ทันคาดคิดหรือไม่ได้คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าในการทำงาน โดยลักษณะของคนที่มี

ความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานนั้นมีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเอง ความพึงพอใจที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน การกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การจัดการความเครียด รักสุขภาพทั้งทางกายและทางใจ และได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน

ส่วนกระบวนการที่เชื่อมโยงปัจจัยพระระดับและการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยเข้าด้วยกันนั้นพบว่า องค์การใช้กระบวนการฝึกอบรมระบบพี่เลี้ยง และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เป็นกระบวนการหลักที่องค์การแห่งนี้จัดให้กับพนักงานในการพัฒนาพนักงานให้มีคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับการมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน โดยการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงาน ยังรวมไปถึงการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภายใน กระบวนการคิด และอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านจิตใจควบคู่กับไปกับทักษะในการทำงาน ส่วนระบบพี่เลี้ยงเป็นอีกกระบวนการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการสนับสนุนพนักงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อพนักงานเข้าสู่องค์การใหม่หรือมีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายฝ่าย หรือมีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งระบบพี่เลี้ยงนี้นอกจากจะใช้ประโยชน์ในการสอนงานหรือการให้คำปรึกษาในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์สูงในงานนั้น ๆ กับพนักงานที่เข้ามาใหม่แล้ว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้อุปนิสัยในการทำงานร่วมกันและการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมการทำงานอีกด้วย อีกทั้งการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในพัฒนาตนเองเพื่อการเติบโตในสายอาชีพ ซึ่งพนักงานสามารถใช้แผนพัฒนารายบุคคลกำหนดอนาคตในเบื้องต้นของตนเอง และป้องกันความไม่พึงพอใจต่อองค์การจากความคาดหวังของตนเอง

ปัจจัยพระระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานในระดับสูง โดยสรุปได้ว่า

ความเพียรพยายามสามารถอธิบายออกมาในรูปแบบของความเชื่อ ทศนคติต่อตัวงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะก้าวไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้แม้ว่าจะต้องเผชิญกับความยากลำบากหรือความท้าทาย บางคนอาจต้องใช้ความพยายามในการปรับตัวเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ใหม่ ๆ หรือไม่เคยพบมาก่อน สำหรับบางคนแสดงให้เห็นถึงการทำงานด้วยวิธีการหนึ่ง ๆ ซ้ำแล้วซ้ำเล่าจนเกิดความชำนาญ หรือพยายามหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จ รวมไปถึงการมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการทำงานนั้น ๆ ให้ประสบความสำเร็จให้ได้

ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การสะท้อนให้เห็นถึงความเข้ากันได้ของพนักงานกับองค์การที่เกิดขึ้นเมื่อพนักงานหรือองค์การสามารถตอบสนองความต้องการของกันและกันได้ ทั้งในเรื่องค่านิยมและเป้าหมาย รวมถึงค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่พนักงานได้รับ เมื่อพนักงานรู้สึกถึงความสอดคล้องกัน จึงทำให้เกิดความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงานและต่อองค์การ ทำให้ไม่เกิดความเครียดและความรู้สึกไม่พอใจขององค์การ

ส่วนการมองโลกในแง่ดีนั้น ผู้เข้าร่วมวิจัยมีมุมมองต่อชีวิตในทางบวก มีความหวังในชีวิตแม้จะเผชิญกับอุปสรรค คิดในทางที่ดีเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน มองความผิดพลาดเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ เมื่อเกิดขึ้นแล้วก็ต้องแก้ไข มองเห็นคุณค่าในงานที่ทำอยู่ มีทักษะทางสังคมเข้ากับคนรอบข้างได้ดี มีวิธีการสร้างพลังกายพลังใจให้ตนเอง

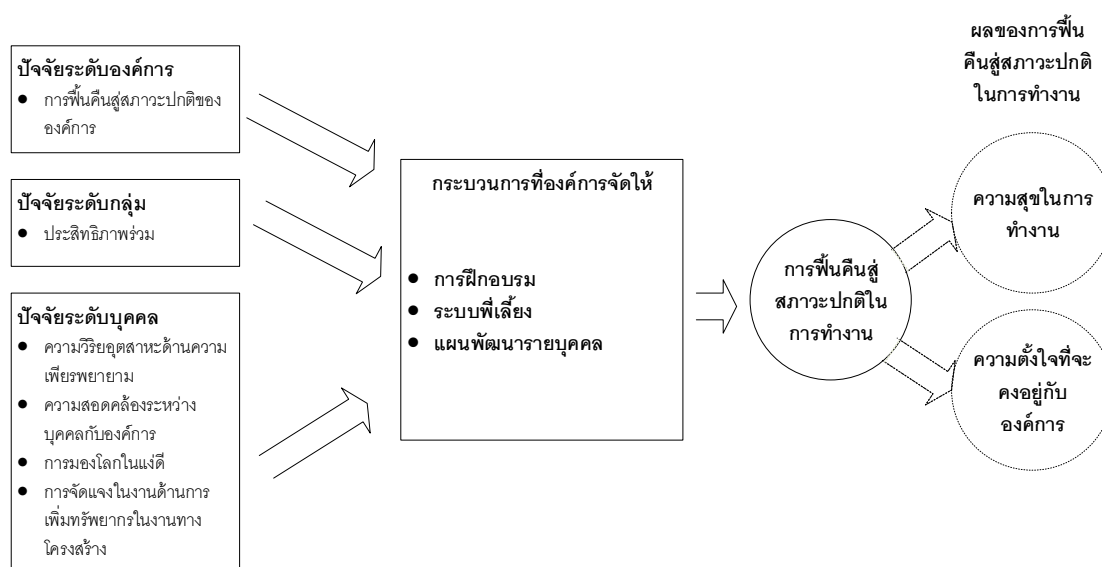
การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง แสดงออกถึงการที่ผู้เข้าร่วมวิจัยมีอิสระในการทำงาน มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ตัดสินใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง มีความพยายามที่จะสร้างวิธีการที่หลากหลายในการทำงานของตนเอง เลือกทำงานที่ตนเองชื่นชอบหรือถนัด หรือเลือกทำงานที่หลากหลายมากขึ้น กว้างงานที่ทำอยู่เป็นประจำ

สำหรับประสิทธิภาพพร้อม ผู้เข้าร่วมวิจัยมีความเชื่อในเรื่องการทำงานเป็นทีม ไว้ใจเพื่อนร่วมทีมในเรื่องของการทำงาน เชื่อในเรื่องความสามัคคีภายในทีม เชื่อว่าการร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของทีม และเชื่อว่าทีมของตนเองมีบุคลากรที่มีความสามารถเพียงพอในการรับมือกับงานในปัจจุบันและที่จะเข้ามาใหม่ในอนาคต

ทั้งนี้ในส่วนของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ พบว่า องค์การมีการฟื้นคืนสู่สภาวะขององค์การผ่านตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ในหลายประการ เช่น การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจำลองเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ออกแบบมาเพื่อฝึกฝนในการรับมือต่อภาวะวิกฤต มีความสัมพันธ์กับองค์การที่สามารถให้การสนับสนุนได้ในระหว่างภาวะวิกฤต การที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและได้รับรางวัลสำหรับการใช้ความรู้ของพวกเขาในแนวทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เดิมหรือปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา รวมถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในช่วงเวลาวิกฤตจะช่วยให้เกิดการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ดีในช่วงภาวะวิกฤต นอกจากนี้ยังมีการกระตุ้นให้พนักงานตื่นตัวอยู่เสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ผลการดำเนินงาน และปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการทำให้พนักงานได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น มี

การแบ่งปันบทบาทหน้าที่และพนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มีบุคคลที่สามารถเข้ามารับตำแหน่งสำคัญที่ว่างลงได้เสมอ

นอกจากนี้ยังค้นพบว่า มีความเป็นไปได้ที่ความสุขในการทำงานและความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรอาจเป็นผลของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน ซึ่งอาจจะต้องศึกษาต่อไปในกรณีศึกษาอื่น ๆ โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเป็นแผนภาพ ดังภาพประกอบ 17



ภาพประกอบ 17 สรุปผลการวิจัยระยะที่ 2

2. อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสานแบบอธิบาย: รูปแบบการเลือกผู้เข้าร่วมวิจัยซึ่งเริ่มต้นด้วยงานวิจัยเชิงปริมาณ และตามด้วยงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงแบ่งการอภิปรายผลการวิจัยตามแบบแผนของการวิจัยออกเป็น 2 ระยะตามลำดับดังต่อไปนี้

2.1 อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ

จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ซึ่งพบว่า ปัจจัยระดับบุคคลได้แก่ ความวิตกกังวลด้านความเพียรพยายาม ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การมองโลกในแง่ดี และการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง ปัจจัยระดับกลุ่มได้แก่ ประสิทธิภาพร่วม และปัจจัยระดับองค์การได้แก่ การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การ มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่

สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น สามารถอธิบายผลจำแนกตามระดับของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้

2.1.1 ปัจจัยระดับบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบในการวิเคราะห์ปัจจัยระดับบุคคลที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม รองลงมาคือ การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การมองโลกในแง่ดี การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน และความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำมาอธิบายผลที่ละประเด็นได้ดังต่อไปนี้

1) ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายามส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวได้ว่า บุคลากรระดับพนักงานที่มีความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายามก็จะมีความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานตามไปด้วย เนื่องจากบุคคลที่มีความเพียรพยายามนั้น จะมีลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความขยันหมั่นเพียร การทำงานหนัก การไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหรือปัญหาที่ผ่านเข้ามาในชีวิต และความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายแม้จะต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน ซึ่งสอดคล้องกันกับงานวิจัยของ Kleiman et al. (2013) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความกตัญญูและความวิริยะอุตสาหะ อิทธิพลทางอ้อมในการลดการเกิดความคิดที่จะฆ่าตัวตายด้วยการเสริมสร้างการให้ความหมายในชีวิต โดยศึกษาปัจจัยของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resiliency) จากการมีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย และนำมาทำการทดสอบรูปแบบการทำงานร่วมกันระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ความกตัญญู) และสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล (ความวิริยะอุตสาหะ) ซึ่งเป็นปัจจัยในรูปแบบที่ซับซ้อนมากขึ้นของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ (Resilience) นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกันกับ Meriac et al. (2015) ที่ได้พบว่าความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม และความวิริยะอุตสาหะโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการบริหารจัดการความเครียดได้นั้นเป็นคุณสมบัติหนึ่งของบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

2) การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ นั่นคือ บุคลากรระดับพนักงานที่มีการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างมีแนวโน้มที่จะมีความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ

ทำงานด้วยเช่นกัน โดยบุคลากรที่มีการจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้างนั้นจะมีความพยายามที่จะพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง พยายามเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน และใช้ความสามารถที่มีอยู่ของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องการแนวคิดของ Berg et al. (2008) ที่ได้ทำการศึกษาผลลัพธ์ที่เกิดจากการจัดแจงในงาน พบว่า บุคคลที่มีการจัดแจงในงานนั้นจะมีความกระตือรือร้นในการจัดการงานด้านต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงานส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญด้วยเช่นกัน ซึ่งการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงานนั้น ใช้วิธีการในการบริหารจัดการตนเองเพื่อลดหรือป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งใดที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นมากระทบกระเทือนจิตใจหรือหรือทำให้เสียสมาธิของตนเอง ซึ่งถือได้ว่าเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานด้วยเช่นกัน ทั้งนี้ ไม่พบว่าการจัดแจงในงานด้านการลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงานมีความแตกต่างกันระหว่างพนักงานภายในกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะการที่พนักงานพยายามคิดในทางที่ดีไว้ก่อนเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงานหรือมีความคาดหวังว่าปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ จะคลี่คลายได้ไม่ว่าจะด้วยวิธีการใดก็ตามนั้น เป็นการจัดการความเครียดวิธีการหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า การฟื้นคืนสู่สภาวะปกตินั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมองโลกในแง่ดีและสามารถพยากรณ์การมองโลกในแง่ดีได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Hosein Souri & Turaj Hasanirad, 2011; Segovia, Moore, Linnville, Hoyt, & Hain, 2012)

4) ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ บุคลากรระดับพนักงานที่มีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การก็也将มีความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานตามไปด้วย โดยลักษณะของบุคคลที่มีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การนั้นจะแสดงให้เห็นถึงการมีความรู้ ความสามารถ และทักษะตรงกับที่องค์การกำหนด มีค่านิยมและเป้าหมายในการทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์การ และรู้สึกพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับจากองค์การในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Deniz et al. (2015) ที่พบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การส่งผลต่อความเครียดในงานอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติ และ Nur Iplik et al. (2011) ที่พบว่า ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการบริหารจัดการความเครียดได้นั้นเป็นคุณสมบัติหนึ่งของบุคคลที่มีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน

5) สถิติไม่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะในการศึกษาค้นคว้ามุ่งเน้นการประเมินสถิติในการตระหนักรู้เกี่ยวกับจำนวนของปรากฏการณ์แต่ละอย่างที่เกิดขึ้นและดำเนินไปในปัจจุบันซึ่งมีความแตกต่างกัน ประกอบด้วย การหายใจ การรับรู้ทางกาย การเคลื่อนไหว เสียง รส การรับรู้สัมผัส และความคิด เป็นต้น ซึ่งการตระหนักรู้เกี่ยวกับลมหายใจจะเป็นหัวใจสำคัญของการฝึกสติ (Bishop et al., 2004) โดยการตระหนักรู้เกี่ยวกับลมหายใจจะถูกใช้เพื่อทำให้เกิดการรับรู้ และการยอมรับโดยสังเกตว่าเกิดอะไรขึ้นกับปัจจุบัน โดยตัดความรู้สึกออกจากการประเมินว่าเป็นเรื่องที่มีความรู้สึก สุข เศร้า สงบ กลัว หรือความรู้สึกใด ๆ ก็ตาม ซึ่งกระบวนการประเมินค่านั้น จะติดเป็นนิสัยอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากบริบทของการทำงานทำให้ไม่มีความสามารถมากพอในการพยากรณ์

2.1.2 ปัจจัยระดับกลุ่ม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบในการวิเคราะห์ปัจจัยระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถนำมาอภิปรายผลที่ละประเด็นได้ดังต่อไปนี้

ประสิทธิภาพร่วมส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของประสิทธิภาพร่วมมีค่าเท่ากับ 0.589 ($t = 5.060$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Esnard and Roques (2014) ที่พบว่า ประสิทธิภาพร่วมมีความสัมพันธ์กับการมุ่งจัดการกับปัญหา (Problem-focused coping) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ Klassen (2010) ที่พบว่าประสิทธิภาพร่วมอาจลดความเครียดในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของครูที่เชื่อว่ามีมาจากพฤติกรรมของนักเรียน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kang and Ko (2006) ที่พบว่า ประสิทธิภาพร่วมและการรับรู้ความสามารถของตนเองจะช่วยลดความเครียดในงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพยาบาล

2.1.3 ปัจจัยระดับองค์การ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบในการวิเคราะห์ปัจจัยระดับองค์การที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การมีค่าเท่ากับ 0.441 ($t = 3.666$) ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถยืนยันแนวคิดของความสัมพันธ์ของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การและการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติของพนักงานนั้นมีทั้งรูปแบบจากบนลงล่าง (Top-down) (Youssef & Luthans, 2005) และจากล่างขึ้นบน (Bottom-up) (Peterson et al., 2009) ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านได้ตั้งข้อสังเกตว่า การที่องค์การเต็มไปด้วยพนักงานที่มีความสามารถในการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติ น่าจะส่งผลกระทบบางประการที่อาจมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ขององค์การ (Sutcliffe & Vogus, 2003)

2.2 อภิปรายผลการวิจัยระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

สำหรับผลการวิจัยในระยะที่ 2 ซึ่งพบว่า กระบวนการฝึกอบรม ระบบพี่เลี้ยง และการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ซึ่งกระบวนการทั้งหมดที่กล่าวมานั้นเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การ เป็นกระบวนการที่องค์การใช้ในการสร้างการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานนั้น อาจเป็นเพราะกระบวนการต่าง ๆ นั้นแสดงให้เห็นถึงการผลักดันให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์การ มีการกำหนดเป้าหมายในชีวิตการทำงาน ผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล มีการสร้างกิจกรรมและการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ เพื่อลดความเครียดในการทำงาน รวมไปถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานที่แสวงหาข้อมูลป้อนกลับ คำแนะนำ และการสนับสนุนจากผู้อื่น พร้อมกับการให้การสนับสนุนแก่ผู้อื่นด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ การที่มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่จะต้องเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในชีวิตตลอดเวลา เมื่อได้รับการมอบหมายงานใหม่ ก็จะทำให้ต้องเรียนรู้ว่างานนั้นจะต้องทำอะไรและทำอย่างไร หรือเมื่อมีหัวหน้างานใหม่หรือมีการย้ายหน่วยงานหรือย้ายองค์การใหม่ บุคคลก็ต้องเรียนรู้วิธีการทำงานหรือการใช้ชีวิตร่วมกันกับบุคคลที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่นั้น ถึงแม้ว่าจะมีความเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนจะต้องมีการเรียนรู้ตลอดเวลา แต่มนุษย์มักจะเลือกเรียนรู้เฉพาะในสิ่งที่ตนเองสนใจ หรือมีความสำคัญแก่ตนเองเท่านั้น หากมีการบังคับให้เรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ ที่ตนเองไม่สนใจแล้ว การเรียนรู้จะไม่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะมีปัจจัยทางแรงจูงใจที่มีผลต่อการเรียนรู้ด้วย แนวทางหนึ่งที่นักจิตวิทยานำมาใช้ในการฝึกอบรมหรือการพัฒนาบุคลากรให้เกิดความรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่

องค์การต้องการคือการใช้แรงจูงใจของมนุษย์เป็นพื้นฐาน ทั้งนี้ การกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับแรงจูงใจของแต่ละบุคคลจึงเป็นอีกแนวทางหนึ่ง การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลจึงเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงความแตกต่างของบุคคลที่มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกัน รวมถึงการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่สนับสนุนให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-Setting Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่มีการพัฒนามาจากแนวคิดของ Locke and Latham (1990) ที่มีสาระสำคัญว่าเป้าหมายที่มีความชัดเจน เจาะจง และน่าท้าทายจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเป้าหมายที่ง่าย เป้าหมายที่ขาดความชัดเจนและการไม่มีเป้าหมาย หากแต่แรงจูงใจที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมาย เป้าหมายเป็นสิ่งที่บุคคลตั้งใจให้บรรลุในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในอนาคต เป้าหมายช่วยส่งเสริมการกระทำโดยมุ่งความใส่ใจของบุคคลไปยังเป้าหมายที่ต้องการ มีความเพียรพยายามและหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับ Latham and Pinder (2005) ที่ระบุว่า การกำหนดเป้าหมายผลการกระทำที่เฉพาะเจาะจงและท้าทาย สามารถจูงใจและเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมในทางที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น การกำหนดเป้าหมายเพื่อจูงใจบุคคลให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้น จะต้องไม่ยากหรือง่ายเกินไป ควรเป็นเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของบุคคล นอกจากนี้ การกำหนดเป้าหมายควรมีความเฉพาะเจาะจงและท้าทายความสามารถ แต่อยู่บนพื้นฐานที่บุคคลมีความสามารถและมีทรัพยากรที่จำเป็นที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น และบุคคลควรได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการที่จะบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการจัดสรรรางวัลสำหรับบุคคลที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้ ผู้บริหารจำเป็นต้องสนับสนุนและมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย ซึ่งการกำหนดเป้าหมายจะมีประสิทธิผลมากที่สุดถ้าพนักงานยอมรับเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้เป้าหมายจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลมีการค้นหาและพัฒนาวิธีการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Locke & Henne, 1986)

3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ และ 2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและปฏิบัติ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำผลการวิจัยไปปฏิบัติดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน พบตัวบ่งชี้ที่สำคัญเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์แบบร่วมมือกัน การใช้ชีวิตตามสภาพจริง การแสวงหางานที่ปรารถนา การจัดการความเครียด การยึดมั่นในการไปสู่จุดหมาย การมีสุขภาพดี และการสร้างเครือข่าย ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับดีเยี่ยมทุกตัว ดังนั้น องค์การควรมุ่งเน้นกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน โดยกำหนดรูปแบบการทำงานที่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) การให้คำแนะนำและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน เช่น โปรแกรมพี่เลี้ยง (Mentoring Program) การสอนงาน (Coaching) การให้ข้อมูลป้อนกลับในงาน (Performance Feedback) และการทำงานเป็นคู่ (Pair Work) ซึ่งมักจะถูกนำมาใช้กับทีมหรือองค์การที่ประยุกต์ใช้หลักการของ Agile ทำให้เกิดกระบวนการ Peer Review ที่ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสนับสนุนทางสังคมในองค์การทั้งในระดับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ซึ่งเป็นการสร้างเครือข่ายขนาดย่อมและอาจเกิดการขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคต

สำหรับการใช้ชีวิตตามสภาพจริงนั้น องค์การควรจัดกิจกรรมที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ของการประเมินตนเอง เช่น ปรับปรุงระบบการประเมินผลให้มีเกณฑ์ที่บ่งชี้ถึงพฤติกรรมที่ชัดเจนให้พนักงานสามารถประเมินตนเองได้ด้วยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ดังกล่าวได้ นำเครื่องมือ SWOT มาใช้ในการประเมินตนเองเพื่อให้พนักงานสามารถวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองได้การพัฒนาตนเองในสายอาชีพได้

ส่วนการแสวงหางานที่ปรารถนาและการยึดมั่นในการไปสู่จุดหมายนั้น องค์การควรมีการจัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development Plan) ให้กับพนักงานเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ล่วงหน้าถึงการเติบโตในอาชีพของตนเอง ว่าสอดคล้องกับความต้องการของตนเองหรือไม่อย่างไร หากไม่สอดคล้องจะมีแนวทางในการปรับเปลี่ยนอย่างไร ซึ่งการจัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพนั้น จะส่งเสริมให้พนักงานสามารถกำหนดเป้าหมายในชีวิตการทำงานได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ การส่งเสริมกระบวนการจัดการความเครียดและการมีสุขภาพดีของพนักงานในองค์การนั้น องค์การควรกำหนดแนวทางการบริหารเวลาการทำงาน การรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และการให้เวลาสำหรับการผ่อนคลาย ด้วยการจัดอบรมให้เห็นแนวทางหรือตัวอย่างในการบริหารเวลาและฝึกปฏิบัติให้เป็นกิจวัตรประจำวัน ควรจัดกิจกรรมให้นักโภชนาการหรือผู้มีความรู้มาให้คำแนะนำในการรับประทานอาหารที่เหมาะสมการดูแลสุขภาพประจำปีให้ของพนักงานที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ ควรเพิ่มเติมสวัสดิการเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปีให้

ครอบคลุมโรคภัยแรงหรือบุคคลที่มีกลุ่มเสี่ยงมากขึ้น โดยจัดสรรสวัสดิการให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน

2) จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยพระระดับด้วยสมการถดถอยกรณี 3 ระดับ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัยสูงที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้แก่ ประสิทธิภาพพร้อมที่เป็นปัจจัยระดับกลุ่ม การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การซึ่งเป็นปัจจัยระดับองค์การ และปัจจัยระดับบุคคล คือ ความวิริยะอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง การมองโลกในแง่ดีและความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ดังนั้น องค์การควรกำหนดแนวทางการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย และนโยบายของทีมให้ชัดเจน ซึ่งสมาชิกทุกคนร่วมรับรู้อย่างทั่วถึงและเข้าใจตรงกันยอมรับกัน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานและสมาชิกให้ชัดเจน ส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารถึงกันอย่างกว้างขวางและทั่วถึง ส่งเสริมให้มีการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ คิดพัฒนาหาแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอย่างสร้างสรรค์ ทั้งนี้อาจดำเนินการผ่านกิจกรรมเพื่อการสร้างทีมงาน (Team Building Activities) ซึ่งกิจกรรมในการสร้างทีมงานที่นิยมใช้กัน เช่น จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และเห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นกลุ่ม และให้ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม หรือใช้การสนทนา (Dialogue) โดยทีมอาจใช้การพูดคุยสนทนากัน เพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับในความคิดและค่านิยมของคนอื่น ๆ การพูดคุยกันจะช่วยสร้างโมเดลในความคิดร่วมกันภายในทีมได้

สำหรับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การนั้น องค์การควรดำเนินการวางแผนผู้สืบทอดทายาท (Succession Planning) สำหรับตำแหน่งสำคัญ ๆ ในองค์การ โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่มีภาวะผู้นำในการบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ดีในช่วงภาวะวิกฤต รวมถึงการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์การที่แสดงให้เห็นถึงการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภาวะวิกฤต เช่น การมีแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) ที่ต้องมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีแผนการทดสอบภาวะวิกฤต (Stress Testing Plans) ที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจำลองเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ออกแบบมาเพื่อฝึกฝนในการรับมือต่อภาวะวิกฤต โดยการฝึกอบรมให้พนักงานได้มีอำนาจที่เหมาะสมและชัดเจนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง ส่วนพนักงานที่มีทักษะสูงสามารถมีส่วนร่วมหรือลงมือปฏิบัติในการตัดสินใจได้ โดยใช้ความรู้เฉพาะทางที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน นอกจากนี้ ควรสร้างช่องทางการสื่อสารใน

องค์การให้พนักงานได้รับการกระตุ้นให้ตื่นตัวอยู่เสมอในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ผลการดำเนินงาน และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับองค์การ แบ่งปันข่าวดีและข่าวร้ายเกี่ยวกับองค์การให้พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้ รวมถึงการกระตุ้นและให้รางวัลสำหรับการใช้ความรู้ของพนักงานในแนวทางใหม่ ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่มีอยู่เดิมหรือปัญหาที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้น รวมไปถึงการค้นหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ และการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อการพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์การ

ส่วนความวิริยอุตสาหะด้านความเพียรพยายาม การจัดแจงในงานด้านการเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง และการมองโลกในแง่ดีนั้น องค์การอาจต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan) ให้สอดคล้องกับพนักงานเป็นรายบุคคล โดยการกำหนดพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานความสามารถที่ต้องการรวมไปถึงการกำหนดพฤติกรรมบ่งชี้เป็นเกณฑ์ เพื่อประเมินว่าพนักงานแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมที่เป็นอยู่กับพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังมากหรือน้อยเพียงใด ซึ่งในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลนั้นจะต้องมีการพูดคุยแผนการพัฒนากับพนักงานให้มีความเข้าใจและเห็นชอบร่วมกันถึงแนวทางการพัฒนา พฤติกรรมที่คาดหวัง เครื่องมือที่ใช้ และการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินผลการพัฒนาร่วมกัน โดยระหว่างกระบวนการทั้งหมดนั้น จะต้องมีการจัดทำ IDP Feedback และ IDP Dialogue เพื่อใช้ในการสื่อสารระหว่างตัวแทนขององค์การกับพนักงาน ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบสองทาง

นอกจากนี้ ในส่วนของความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การนั้น องค์การอาจดำเนินการในส่วนของการสรรหาและคัดเลือก โดยการกำหนดแหล่งในการสรรหาและเกณฑ์ในการคัดเลือกที่สามารถระบุได้อย่างชัดเจนถึงคุณลักษณะของผู้สมัครที่จะต้องมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์การในด้านใดด้านหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นค่านิยม เป้าหมาย บุคลิกภาพและทัศนคติของผู้สมัครที่จะแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องหรือความพร้อมที่จะปรับตัวให้สอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์การ รวมถึงการกำหนดกระบวนการและเนื้อหาที่จะใช้ในการฝึกอบรมและการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การที่สามารถทำให้เกิดการถ่ายทอดความรู้สำหรับพนักงานที่เข้ามาใหม่เพื่อให้เกิดความสอดคล้องระหว่างพนักงานกับองค์การ อีกทั้งต้องสร้างความเข้าใจและถ่ายทอดให้กับพนักงานที่มีอยู่มีความสามารถในการปรับตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามนโยบายขององค์การ โดยการถ่ายทอดทางสังคมนั้นสามารถดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นแบบทางการหรือไม่ทางการ แบบมีตัวแบบหรือไม่มีตัวแบบ เช่น การนำระบบพี่เลี้ยงมาใช้เพื่อถ่ายทอดวัฒนธรรม ค่านิยมและบรรทัดฐานขององค์การ

เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้ เป็นต้น นอกจากการใช้กระบวนการทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อสรรหา คัดเลือกหรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรแล้วนั้น ในทางกลับกันองค์กรเองก็สามารถปรับสภาพแวดล้อมหรือทรัพยากรในด้านต่าง ๆ ขององค์กรให้ตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์กรที่จะส่งผลให้ระดับความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กรเพิ่มขึ้นได้เช่นกัน ซึ่งสามารถทำได้โดยการเปิดรับการแสดงความคิดเห็นผ่านกล่องรับข้อเสนอแนะ การสำรวจความต้องการของพนักงาน การจัดประชุมกลุ่มย่อยโดยมีผู้บริหารเข้าร่วมรับฟังปัญหาและความต้องการของพนักงาน การสังเกตพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานและการสัมภาษณ์พนักงานที่ขอลาออกจากบริษัท (Exit Interview) เป็นต้น

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ สามารถสรุปการอภิปรายผลในเชิงการให้ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปได้ในประการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยผลฐานวิธีครั้งนี้ สิ่งที่ได้เห็นได้ชัดจากการศึกษารายกรณีที่น่าสนใจนอกเหนือจากการยืนยันข้อค้นพบการวิจัยระยะที่ 1 แล้วจะเห็นได้ว่าผลการศึกษามีความเชื่อมโยงไปถึงตัวแปรที่มีความเป็นไปได้ว่าจะจะเป็นผลของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน เช่น ความสุขในการทำงาน ความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากการอบการวิจัยเดิม ในการศึกษาวิจัยต่อไปในบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อต่อยอดจากงานวิจัยนี้จึงควรเพิ่มตัวแปรที่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มของจิตวิทยาเชิงบวกเข้ามาศึกษาในแบบจำลองด้วย ซึ่งแบบจำลองนั้นอาจแสดงให้เห็นได้ถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน รวมถึงบทบาทการเป็นตัวแปรส่งผ่านการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานไปยังตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถอธิบายหรือทำความเข้าใจให้พนักงานและผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการมีการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในระดับสูงมากยิ่งขึ้น

2) เนื่องจากธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นหนึ่งในประเภทธุรกิจการเงินการธนาคารที่มีมาตรการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่ต้องจัดให้มีความเพียงพอของเงินกองทุนและมีการบริหารจัดการความเสี่ยง เช่น การจัดให้มีแผนการทดสอบภาวะวิกฤตประจำปี ซึ่งมีความเข้มข้นของการกำกับดูแลสูงกว่าธุรกิจประเภทอื่น ดังนั้น ควรมีการนำโมเดลและตัวแปรที่ใช้ทำการศึกษาในครั้งนี้ไปทำการวิจัยซ้ำกับกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจประเภทอื่นที่ไม่ใช่ธุรกิจการเงินการธนาคาร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าโมเดลยังมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่และอย่างไร

บรรณานุกรม

- Abu-Tineh, A. M. (2011). Exploring the relationship between organizational learning and career resilience among faculty members at Qatar University. *International Journal of Educational Management*, 25(6), 635-650. doi:doi:10.1108/09513541111159095
- Ahern, N. R. (2006). Adolescent resilience: An evolutionary concept analysis. *Journal of Pediatric Nursing*, 21(3), 175-185.
- American Psychological Association. (n.d.). The Road to Resilience. Retrieved from <http://www.apa.org/helpcenter/road-resilience.aspx>
- Ayling, J. (2009). Criminal organizations and resilience. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 37(4), 182-196.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational psychologist*, 28(2), 117-148.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Bartone, P. T., Ursano, R. J., Wright, K. M., & Ingraham, L. H. (1989). The impact of a military air disaster on the health of assistance workers: A prospective study. *The Journal of nervous and mental disease*, 177(6), 317-328.
- Benard, B. (1991). Fostering resiliency in kids: Protective factors in the family, school, and community. Retrieved from <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED335781.pdf>
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2008). What is job crafting and why does it matter. Retrieved from website of Positive Organizational Scholarship
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job crafting and meaningful work. In B. J. Dik, Z. S. Byrne, & M. F. Steger (Eds.), *Purpose and meaning in the workplace* (pp. 81-104). Washington DC: American Psychological Association.
- Birkett, N. J. (1986). Selecting the number of response categories for a likert-type scale.

Journal of the american statistical association.(January), 488-492.

Bishop, S. R., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L., Anderson, N. C., Carmody, J., & al., e.

(2004). Mindfulness: A proposed operational definition. *Clinical psychology:*

Science and practice, 11(3), 230-241.

Blom, V., Richter, A., Hallsten, L., & Svedberg, P. (2018). The associations between job

insecurity, depressive symptoms and burnout: The role of performance-based self-esteem. *Economic and Industrial Democracy*, 39(1), 48-63.

Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the

human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59(1), 20-28.

Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). The benefits of being present: mindfulness and its role

in psychological well-being. *Journal of personality and social psychology*, 84(4), 822.

Browne, W. J., & Draper, D. (2000). Implementation and performance issues in the

bayesian and likelihood fitting of multilevel model. *Computational statistics.*, 15, 391-420.

Burke, C. S., Sims, D. E., Lazzara, E. H., & Salas, E. (2007). Trust in leadership: A multi-

level review and integration. *The Leadership Quarterly*, 18(6), 606-632.

Cable, D. M., & Parsons, C. K. (2001). Socialization tactics and person-organization fit.

Personnel Psychology, 54(1), 1-23.

Cardaciotto, L., Herbert, J. D., Forman, E. M., Moitra, E., & Farrow, V. (2008). The

assessment of present-moment awareness and acceptance: The Philadelphia Mindfulness Scale. *Assessment*, 15(2), 204-223.

Caza, B. B., & Milton, L. P. (2012). Resilience at work: Building capacity in the face of

adversity. In K. S. Cameron & G. M. Spreitzer (Eds.), *Handbook of positive organizational scholarship* (pp. 895-908). New York: Oxford University Press.

Chan, J. W. (2011). Enhancing organisational resilience: application of viable system

model and MCDA in a small Hong Kong company. *International Journal of Production Research*, 49(18), 5545-5563.

- Chaskalson, M. (2011). *The mindful workplace: Developing resilient individuals and resonant organizations with MBSR*. Chichester: John Wiley & Sons.
- Chatman, J. A. (1989). Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit. *Academy of management Review*, 14(3), 333-349.
- Chavers, D. J. (2013). *Relationships Between Spirituality, Religiosity, Mindfulness, Personality, and Resilience*: University of South Alabama.
- Coldicott, H., & Cook, S. (2014). Resilience at work.
<http://search.proquest.com/docview/1539322572?accountid=44800>
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The connor-davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76-82.
- Cooper, C., Flint-Taylor, J., & Pearn, M. (2013). *Building resilience for success: A resource for managers and organizations*. Hampshire: Palgrave Macmillan.
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. (2007). *Designing and conducting mixed methods research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Criss, M. M., Pettit, G. S., Bates, J. E., Dodge, K. A., & Lapp, A. L. (2002). Family adversity, positive peer relationships, and children's externalizing behavior: A longitudinal perspective on risk and resilience. *Child development*, 73(4), 1220-1237.
- Davidson, C. (2016). *Building character through adventure education: A study of levels of grit and resilience in outward bound students*. (Doctoral dissertation), INDIANA UNIVERSITY,
- Deniz, N., Noyan, A., & Ertosun, Ö. G. (2015). Linking person-job fit to job stress: The mediating effect of perceived person-organization fit. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 207, 369-376.
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development. *Academy of management Review*, 11(3), 618-634.
- Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Kelly, D. R. (2007). Grit: perseverance and passion for long-term goals. *Journal of personality and social psychology*,

92(6), 1087-1101.

- Duckworth, A. L., & Quinn, P. D. (2009). Development and validation of the Short Grit Scale (GRIT-S). *Journal of personality assessment*, 91(2), 166-174.
- Esnard, C., & Roques, M. (2014). Collective efficacy: A resource in stressful occupational contexts. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 64(4), 203-211.
- Feldman, G., Hayes, A., Kumar, S., Greeson, J., & Laurenceau, J. P. (2007). Mindfulness and emotion regulation: The development and initial validation of the Cognitive and Affective Mindfulness Scale-Revised (CAMS-R). *Journal of psychopathology and Behavioral Assessment*, 29(3), 177.
- Fields, D. L. (2002). *Taking the measure of work: A guide to validated scales for organizational research and diagnosis*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Fives, H., & Looney, L. (2009). College Instructors' Sense of Teaching and Collective Efficacy. *International journal of Teaching and Learning in Higher education*, 20(2), 182-191.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J. H., & Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. *International journal of methods in psychiatric research*, 14(1), 29-42.
- Friborg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, J. H., & Martinussen, M. (2003). A new rating scale for adult resilience: what are the central protective resources behind healthy adjustment? *International journal of methods in psychiatric research*, 12(2), 65-76.
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable? *Marketing bulletin*.(2), 66-70.
- Garvin, D. A. (1993). Building a learning organization. *Harvard business review*, 78-91.
- Goddard, R. D., Hoy, W. K., & Hoy, A. W. (2000). Collective teacher efficacy: Its meaning, measure, and impact on student achievement. *American Educational Research Journal*, 37(2), 479-507.
- Goddard, R. D., Hoy, W. K., & Hoy, A. W. (2004). Collective efficacy beliefs: Theoretical developments, empirical evidence, and future directions. *Educational researcher*,

33(3), 3-13.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: A preliminary statement. *American sociological review*, 161-178.

Graen, G. B., & Scandura, T. A. (1987). Toward a psychology of dyadic organizing. *Research in organizational behavior*.

Grant, A. M., & Parker, S. K. (2009). Redesigning work design theories: The rise of relational and proactive perspectives. *Academy of Management Annals*(3), 273–331.

Grotberg, E. (1995). A guide for promoting resilience in children: Strengthening the human spirit. Retrieved from http://www.bernardvanleer.org/English/Home/Ourpublications/Browse_by_series.html?ps_page=2&ps_count=0&getSeries=8

Hahn, T. N. (1976). *The miracle of mindfulness: A manual on meditation*. Boston: Beacon Press.

Hair, J. F. (2006). *Multivariate Data Analysis*: Pearson Prentice Hall.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Hamel, G., & Valikangas, L. (2003). The quest for resilience. *Harvard business review*, 81(9), 52-65.

Hasson, H., Tafvelin, S., & von Thiele Schwarz, U. (2013). Comparing employees and managers' perceptions of organizational learning, health, and work performance. *Advances in developing human resources*., 15(2), 163-176.

Hicks, H. G. (1972). *The Management of Organization : A Systems and Human Resources Approach*. New York: McGraw-Hill.

Hind, P., Frost, M., & Rowley, S. (1996). The resilience audit and the psychological contract. *Journal of Managerial Psychology*, 11(7), 18-29.

doi:10.1108/02683949610148838

Hjemdal, O., Friborg, O., Stiles, T. C., Martinussen, M., & Rosenvinge, J. H. (2006). A new

- scale for adolescent resilience: Grasping the central protective resources behind healthy development. *Measurement and evaluation in Counseling and Development*, 39(2), 84-96.
- Hoffman, B. J., & Woehr, D. J. (2006). A quantitative review of the relationship between person-organization fit and behavioral outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 389-399.
- Holling, C. S. (1973). Resilience and stability of ecological systems. *Annual review of ecology and systematics*, 1-23.
- Horne, J., & Orr, J. (1998). Assessing Behaviors That Create Resilient Organizations. *Employment Relations Today*, 24, 29-39.
- Hosein Souri, & Turaj Hasanirad. (2011). Relationship between Resilience, Optimism and Psychological Well-Being in Students of Medicine. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 1541-1544.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.299>
- Hox, J. J. (2002). *Multilevel Analysis: Techniques and Applications*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hunter, A. J., & Chandler, G. E. (1999). Adolescent resilience. *Journal of Nursing Scholarship*, 31(3), 243-247.
- Jafari, P., & Kalanaki, M. (2012). Relationship between the dimensions of learning organization and readiness-to-change. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 46(1), 5811-5815.
- Jones, B. A. (2015). *Benchmarking organizational resilience: A cross-sectional comparative research study*. (Doctoral dissertation), New Jersey City University, ProQuest Dissertations and Theses database database.
- Jordan, J. (1992). *Relational resilience*. Paper presented at the The stone center colloquium series, Wellesley.
- Joseph, J. M. (1994). *The resilient child: Preparing today's youth for tomorrow's world*. New York: Plenum Press.
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your body and mind to*

face stress, pain, and illness. New York: Dell.

Kabat-Zinn, J. (2003). Mindfulness-based stress reduction (MBSR). *Constructivism in the Human Sciences*, 8(2), 73.

Kang, K. H., & Ko, Y. K. (2006). A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(2), 276-286.

Kanten, P., Kanten, S., & Gurlek, M. (2015). The Effects of organizational structures and learning organization on job embeddedness and individual adaptive performance. *Procedia Economics and Finance*, 23(1), 1358-1366.

Kantur, D., & Iseri-Say, A. (2012). Organizational resilience: A conceptual integrative framework. *Journal of Management & Organization*, 18(6), 762-773.

Kantur, D., & Say, A. I. (2015). Measuring organizational resilience: A scale development. *Journal of Business Economics and Finance*, 4(3), 456-472.

Kazdin, A. E. (2000). *Psychotherapy for children and adolescents: Directions for research and practice*: Oxford University Press.

Keye, M. D., & Pidgeon, A. M. (2013). Investigation of the relationship between resilience, mindfulness, and academic self-efficacy. *Open Journal of Social Sciences*, 1(6).

Kim, J., Egan, T., & Tolson, H. (2015). Examining the dimensions of the learning organization questionnaire: A review and critique of research utilizing the DLOQ. *Human Resource Development Review*, 14(1), 91-112.

Kim, M., & Windsor, C. (2015). Resilience and work-life balance in first-line nurse manager. *Asian nursing research*, 9(1), 21-27.

Klassen, R. M. (2010). Teacher stress: The mediating role of collective efficacy beliefs. *The Journal of educational research*, 103(5), 342-350.

Kleiman, E. M., Adams, L. M., Kashdan, T. B., & Riskind, J. H. (2013). Gratitude and grit indirectly reduce risk of suicidal ideations by enhancing meaning in life: Evidence for a mediated moderation model. *Journal of Research in Personality*, 47(5), 539-546.

Klohn, E. C. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-

- resiliency. *Journal of personality and social psychology*, 70(5), 1067-1079.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, 37(1), 1-11.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). CONSEQUENCES OF INDIVIDUALS' FIT AT WORK: A META-ANALYSIS OF PERSON-JOB, PERSON-ORGANIZATION, PERSON-GROUP, AND PERSON-SUPERVISOR FIT. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485-516.
- Lee, A. V., Vargo, J., & Seville, E. (2013). Developing a tool to measure and compare organizations' resilience. *Natural hazards review*, 14(1), 29-41.
- Lee, H. S., Brown, S. L., Mitchell, M. M., & Schiraldi, G. R. (2008). Correlates of resilience in the face of adversity for Korean women immigrating to the US. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 10(5), 415-422.
- Lengnick-Hall, C. A., Beck, T. E., & Lengnick-Hall, M. L. (2011). Developing a capacity for organizational resilience through strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 21(3), 243-255.
- Lewicki, R. J., & Wiethoff, C. (2000). Trust, trust development, and trust repair. In M. Deutsch & P. T. Coleman (Eds.), *The Handbook of conflict resolution: Theory and practice* (pp. 86-107). San Francisco: Jossey-Bass.
- Linnenluecke, M. K., Griffiths, A., & Winn, M. (2012). Extreme weather events and the critical importance of anticipatory adaptation and organizational resilience in responding to impacts. *Business Strategy and the Environment*, 21(1), 17-32.
- Little, J., & Swayze, S. (2015). Employee Perceptions of Psychological Capital and Learning Organization Dimensions in a Community Medical Center. *Organization Development Journal*, 33(2).
- Locke, E. A., & Henne, D. (1986). Work motivation theories. In C. L. Cooper & I. T.

- Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 1-35). Chichester, England: Wiley.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. NJ: Prentice-Hall.
- Lussier, R. N. (2010). *Human relations in organizations: Application and skill building* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2005). *Organizational behavior*: McGraw-Hill.
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25-44.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. New York: Oxford University Press.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child development*, 71(3), 543-562.
- Maddi, S. R., & Khoshaba, D. M. (2005). *Resilience at work: How to succeed no matter what life throws at you*. New York: AMACOM.
- Mallak, L. A. (1998). Measuring resilience in health care provider organisations. *Health Manpow*, 24(4), 148-152.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the learning organizational: A systems approach to quantum improvement and global success*. New York: McGraw-Hill.
- Marshall, E. M. (2000). *Building trust at the speed of change: The power of the relationship-based corporation*. New York: AMACOM.
- Marsick, V. J. (2013). The dimensions of a learning organization questionnaire (DLOQ): Introduction to the special issue examining DLOQ use over a decade. *Advances in developing human resources.*, 15(2), 127-132.
- Marsick, V. J., & Watkins, K. E. (2003). Demonstrating the value of an organization's learning culture: the dimensions of the learning organization questionnaire. *Advances in developing human resources.*, 5(2), 132-151.
- Masten, A. S., Best, K. M., & Garmezy, N. (1990). Resilience and development: contributions from the study of children who overcome adversity. *Development and*

Psychopathology, 2(4), 425-444.

Masten, A. S., & Reed, M. G. J. (2002). Resilience in development. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp. 74-88). London: Oxford University Press.

McAllister, D. J. (1995). Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations. *Academy of Management Journal*, 38(1), 24-59.

McEwen, K. (2011). *Building resilience at work*. Bowen Hills: Australian Academic Press.

McKinsey & Company. (2018). Insurance 2030—The impact of AI on the future of insurance. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/insurance-2030-the-impact-of-ai-on-the-future-of-insurance>

McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2009). *Organizational behavior: [essentials]* (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill.

Meriac, J. P., Slifka, J. S., & LaBat, L. R. (2015). Work ethic and grit: An examination of empirical redundancy. *Personality and Individual Differences*, 86, 401-405.

Mikulas, W. L. (1990). Mindfulness, self-control, and personal growth. *Psychotherapy, meditation, and health*, 151-164.

Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. Tyler (Eds.), *Trust in Organizations* (pp. 261-287). Thousand Oaks: Sage Publications.

Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology* (8th ed.). Belmont: Thomson/Wadsworth.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work*. New York: Von Haffmann.

Nur Iplik, F., Can Kilic, K., & Yalcin, A. (2011). The simultaneous effects of person-organization and person-job fit on Turkish hotel managers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 644-661.

Nyanaponika, T. (1972). *The power of mindfulness*. San Francisco: Unity Press.

Oudejans, S. C. C., Schippers, G. M., Schramade, M. H., Koeter, M. W. J., & Van den Brink, W. (2011). Measuring the learning capacity of organisations: development

- and factor analysis of the Questionnaire for Learning Organizations. *BMJ quality & safety*, 20(4), 307-313.
- Parker, S. K., & Ohly, S. (2008). Designing motivating jobs. In R. Kanfer, G. Chen, & R. D. Pritchard (Eds.), *Work Motivation: Past, Present, and Future* (pp. 233-384). New York: Routledge.
- Peterson, C., Park, N., Hall, N., & Seligman, M. E. P. (2009). Zest and work. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 161-172. doi:10.1002/job.584
- Piasentin, K. A., & Chapman, D. S. (2006). Subjective person-organization fit: Bridging the gap between conceptualization and measurement. *Journal of Vocational Behavior*, 69(2), 202-221.
- Porter, L. W., Bigley, G. A., & Steers, R. M. (2003). *Motivation and work behavior*.
- Richardson, G. E., Neiger, B. L., Jensen, S., & Kumpfer, K. L. (1990). The resiliency model. *Health education*, 21(6), 33-39.
- Rijal, S. (2010). Leadership style and organizational culture in learning organization: A comparative study. *International Journal of Management and Information Systems*, 14(5), 119-127.
- Rioli, L., & Savicki, V. (2006). Impact of fairness, leadership, and coping on strain, burnout, and turnover in organizational change. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 351-377.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2005a). *Essentials of organizational behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2005b). *Organizational behavior* (11th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P., Bergman, R., Stagg, I. S., & Coulter, M. (2006). *Organization Behavior* (11th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2010). *Essentials of organizational behavior* (10th ed.). Boston: Pearson.
- Ross, J. A., Hogaboam-Gray, A., & Gray, P. (2003). The Contribution of Prior Student

Achievement and School Processes to Collective Teacher Efficacy in Elementary Schools.

- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American journal of orthopsychiatry*, 57(3), 316-331.
- Rutter, M. (2007). Resilience, competence, and coping. *Child abuse Neglect*, 31(3), 205-209.
- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2006). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Schumacher, D., Schreurs, B., Van Emmerik, H., & De Witte, H. (2016). Explaining the relation between job insecurity and employee outcomes during organizational change: A multiple group comparison. *Human Resource Management*, 55(5), 809-827.
- Segovia, F., Moore, J. L., Linnville, S. E., Hoyt, R. E., & Hain, R. E. (2012). Optimism predicts resilience in repatriated prisoners of war: A 37-year longitudinal study. *Journal of Traumatic Stress*, 25(3), 330-336. doi:10.1002/jts.21691
- Seligman, M. E. P. (1990). *Learned optimism*. New York: Knopf.
- Seligman, M. E. P. (1998). *Building human strength: Psychology's forgotten mission*.
- Semprevivo, P. C. (1976). "System Analysis," *Definition, Process, and Design*. Chicago: Science Research Association.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. London: Century Business.
- Shapiro, S. L., & Carlson, L. E. (2009). *The art and science of mindfulness: Integrating mindfulness into psychology and the helping professions*. Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the balance: Building successful organizations and results, integrity and concern*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Shin, Y. (2004). A person-environment fit model for virtual organizations. *Journal of Management*, 30(5), 725-743.
- Simms, L. J., Zelazny, K., Williams, T. F., & Bernstein, L. (2019). Does the number of

- response options matter? Psychometric perspectives using personality question data. *Psychological Assessment*, 31(4), 557-566. doi:10.1037/pas0000648
- Simpson, J. A., Weiner, E. S. C., & Oxford University Press. (1989). *The Oxford English Dictionary*. Oxford: Clarendon Press.
- Skodol, A. E. (2010). The resilient personality. In J. W. Reich, A. J. Zautra, & J. S. Hall (Eds.), *Handbook of adult resilience* (pp. 112-125). New York: The Guilford Press.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. *International journal of behavioral medicine*, 15(3), 194-200.
- Smith, J. E. (2015). An Examination of Authentic Leadership, Perceived Similarity, and Leader-Member Exchange as Moderators of the Relationship between Leader and Follower Resilience.
- Smollan, R. K. (2015). Causes of stress before, during and after organizational change: a qualitative study. *Journal of Organizational Change Management*, 28(2), 301-314.
- Snijders, T. A. B., & Bosker, R. J. (1999). *Multilevel analysis: An introduction to basic and advanced multilevel modeling*. London: SAGE Publications.
- Snijders, T. A. B., & Bosker, R. J. (2012). *Multilevel analysis: An introduction to basic and advanced multilevel modeling*. (2nd ed.). London: SAGE Publications.
- Sparrowe, R. T., & Liden, R. C. (1997). Process and structure in leader-member exchange. *Academy of management Review*, 22(2), 522-552.
- Stephenson, A. V. (2011). *Benchmarking the resilience of organisations*. (Doctoral dissertation), University of Canterbury, Christchurch, New Zealand. Available from ProQuest Dissertations and Theses database database ProQuest Dissertations and Theses database database database.
- Sutcliffe, K. M., & Vogus, T. J. (2003). Organizing for resilience. In K. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive Organizational Scholarship* (pp. 94-110). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. (5th ed.). Boston: Pearson Education, Inc.

The American Heritage. (2019). The American Heritage Dictionary of the English Language. Retrieved from

<https://www.ahdictionary.com/word/search.html?q=resilience>

Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behavior*, 80(1), 173-186.

Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*: Harvard Business Press.

Vogus, T. J., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Organizational resilience: towards a theory and research agenda*. Paper presented at the 2007 IEEE International Conference on Systems, Man and Cybernetics

Vondey, M. (2010). The relationship among servant leadership, organizational citizenship behavior, person-organization fit, and organizational identification. *International Journal of Leadership Studies*, 6(1), 3-27.

Wagnild, G., & Young, H. M. (1990). Resilience among older women. *Image: The Journal of Nursing Scholarship*, 22(4), 252-255.

Wagnild, G., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.

Walach, H., Buchheld, N., Buttenmüller, V., Kleinknecht, N., & Schmidt, S. (2006). Measuring mindfulness—the Freiburg mindfulness inventory (FMI). *Personality and Individual Differences*, 40(8), 1543-1555.

Wanous, J. P. (1978). Realistic job previews: Can a procedure to reduce turnover also influence the relationship between abilities and performance? *Personnel Psychology*, 31(2), 249-258.

Warner, R., & April, K. (2012). Building personal resilience at work. *Effective Executive*, 15(4), 53-68.

Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1993). *Sculpting the learning organization: Lessons in the art and science of systemic Change*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (1997). *Dimensions of the learning organization*. Warwick, RI: Partners for the Learning Organization.

Whitney, J. O. (1996). *The economics of trust: Liberating profits and restoring corporate*

- vitality*. New York: McGraw-Hill.
- Windle, G., Bennett, K. M., & Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9(8), 1-18.
- Winwood, P. C., Colon, R., & McEwen, K. (2013). A practical measure of workplace resilience: Developing the resilience at work scale. *Journal of occupational and environmental medicine*, 55(10), 1205-1212.
- Wong, M. (1997). How risky is "At-Risk"? Building the cords of resiliency. *American Secondary Education*, 25(3), 1-7.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of management Review*, 26, 179-201.
- Yang, B., Watkins, K. E., & Marsick, V. J. (2004). The construct of the learning organization: Dimensions, measurement, and validation. *Human Resource Development Quarterly*, 15(1), 31-55.
- Yeo, R. K. (2005). Revisiting the roots of learning organization: A synthesis of the learning organization literature. *The Learning Organization*, 12(4), 368-382.
- Youssef, C., & Luthans, F. (2005). Resiliency development of organizations, leaders & employees: Multi-level theory building for sustained performance. In W. Gardner, B. Avolio, & F. Walumbwa (Eds.), *Authentic leadership theory and practice: Origins, effects and development (Monographs in leadership and management (Vol. 3)*. Oxford, UK: Elsevier.
- Zautra, A. J., Hall, J. S., & Murray, K. E. (2010). Resilience: A new definition of health for people and communities. In J. W. Reich, A. J. Zautra, & J. S. Hall (Eds.), *Handbook of adult resilience* (pp. 3-29). New York: The Guilford Press.
- Zellars, K. L., Justice, L., & Beck, T. E. (2011). Resilience: New paths for building and sustaining individual and organizational capacity. In L. P. Pamela & C. G. Daniel (Eds.), *The role of individual differences in occupational stress and well being* (pp. 1-37). Bingley: Emerald Group.
- Zhang, R., & Liu, W. (2012). Organizational resilience perspective: Facilitating organizational adaptation analysis. *International Proceedings of Economics*

Development & Research, 28, 55-59.

- เจนจิรา เกียรติธนะบำรุง. (2560). ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของสัตวแพทย์. (วท.ม. วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. (2543). ความฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: มติชน.
- เทียนทอง หาระบุตร และ เพ็ญญา แดงด้อมยุทธ์. (2556). ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับพลังสุขภาพจิตของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเภทในชุมชน. วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต, 27(3), 113-124.
- เบญจพร จุฬพัฒนกุล. (2556). อิทธิพลของการมองโลกในแง่ดี ความสามารถในการฟื้นคืนได้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขเชิงอัตวิสัยเป็นตัวแปรส่งผ่าน. (วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- เพ็ญญา กุลนาคดล. (2560). การเสริมสร้างความยืดหยุ่นตัวทางอารมณ์ของนักเรียนวัยรุ่นที่มาจากครอบครัวเลี้ยงเดี่ยวด้วยรูปแบบการปรึกษากลุ่มเชิงบูรณาการ. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 12(2), 198-212.
- เพ็ญประภา ปริญาพล. (2550). ความยืดหยุ่นและทนทานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 13(2), 137-153.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2540). ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อการสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ ลิฟ เพรส.
- กรมสุขภาพจิต. (2552). เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี RQ พลังสุขภาพจิต พาคุณก้าวผ่านวิกฤตและความไม่แน่นอนของชีวิตได้อย่างสง่างาม. กรุงเทพฯ: ดีน่าดู.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2556). การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (SEM) ด้วย AMOS. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- กิงกาญจน์ จงสุขไกล. (2560). ความสามารถในการรับมือและฟื้นฟูชุมชนจากภัยพิบัติน้ำท่วมในภาคกลางและภาคเหนือของประเทศไทย. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง, 6(2), 1-35.
- จันทร์สุดา จันทรันพคุณ. (2557). ระดับพลังสุขภาพจิตของพยาบาลจบใหม่หมุ่นเวียนที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. (วท.ม. วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ฉัตรฤดี ภาระญาติ. (2559). ปัจจัยทำนายพลังสุขภาพจิตของผู้สูงอายุ. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา, 24(2), 97-106.

ชัชวาลย์ ศิลปกิจ อรวรรณ ศิลปกิจ และ ภัทราพร วิสาจันทร์. (2554). ความตรงของ Philadelphia

Mindfulness Scale ฉบับภาษาไทย. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 19(3), 140-147.

ชัญญา ลี้ศัตร์พ่าย กัณฐก ขวัญยืน เมทินี ทะนงกิจ ลลิตา เดชเป้า อมร หวังพีระวงศ์ และ อัมพร ศรี
ประเสริฐสุข. (2560). ประสิทธิภาพของการใช้โปรแกรมการพัฒนาทางจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การกรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และวิสาหกิจชุมชน. วารสารวิชาการศิลป
ศาสตร์ประยุกต์, 10(2), 83-95.

ชาย โพธิ์สีดา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์
พับลิชชิ่ง.

ตันติมา ด้วยโยธา และคณะ. (2553). การศึกษาและพัฒนาความยืดหยุ่นตัวของผู้ดูแลผู้ป่วยจิตเวชโดย
การให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 16(2), 50-65.

ธัญลักษณ์ แสนสุข และ จิราพร เกศพิชญวัฒนา. (2552). ประสบการณ์การฟื้นฟูสภาพของผู้สูงอายุที่
ประสบภัยพิบัติสึนามิ. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 18(1), 33-42.

นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล. (2560). ตัวแปรพระระดับในงานวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. วารสารพฤติกรรม
ศาสตร์, 23(1), 239-260.

นรีชา นวรัตน์. (2558). ผลการใช้โปรแกรมตามแนวทฤษฎีปัญญาพฤติกรรมที่มีผลต่อความเข้มแข็ง
ทางจิตใจในเด็กวัยเรียน. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 5(ฉบับพิเศษ
ค), 99-109.

นุชนาฏ ธรรมชน. (2556). พลังสุขภาพจิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
กระดาศจังหวัดนครปฐม. (วท.ม. วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ประเวศ วะสี. (2541). คู่มือเรื่องความคิด. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโกลบอลคิมทอง.

ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: เนติกุล
การพิมพ์.

ปริญญา ตันสกุล. (2543). คัมภีร์แห่งอัจฉริยะ. กรุงเทพฯ: จิตจักรวาล.

ปวีณา เทียงพรม และ ฉันทนา กล่อมจิต. (2555). ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการ
พิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อความยืดหยุ่นตัวทางอารมณ์ของเยาวชนในศูนย์
ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 4 จังหวัดขอนแก่น. วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัย
บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 6(1), 69-78.

ฝ่ายวิชาการแพร่พิทยา. (2529). พจนานุกรม ศัพท์แพทย์ อังกฤษเป็นไทย พร้อมด้วยคำอ่าน.

กรุงเทพฯ: แพร์พิทยา.

พรธิดา วิเชียรปัญญา. (2547). การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ: ธรรมมล
การพิมพ์.

พรธณี เขาแก้ว และ บัวทอง สว่างโสภาคกุล. (2556). ความแกร่งของจิตใจ การมองโลกในแง่ดี และ
การปรับตัวต่ออุทกภัยของประชาชนในตำบลพรหมบุรี อำเภอพรหมบุรี จังหวัดสิงห์บุรี.

วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 39(1), 171-185.

พระราชวรมุนี, ป. ธ. (2540). วิทยาศาสตร์ในทัศนะของพระพุทธศาสนา. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพุทธธรรม.

พัชรินทร์ นันทจันทร์ โสภิติน แสงอ่อน และ จริยา วิทยะศุภกร. (2556). ความแข็งแกร่งในชีวิต

เหตุการณ์ที่สร้างความยุ่งยากใจและสุขภาพจิตของนักศึกษามหาวิทยาลัย. วารสารการ
พยาบาลและสุขภาพ, 7(2), 12-26.

พิชิต เทพวรรณ. (2555). A-Z เครื่องมือการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่. กรุงเทพฯ: วี.พรินท์
(1991).

พิสนุ ฟองศรี. (2552). การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: บริษัท ด้านสุทธาการพิมพ์
จำกัด.

ภพเพชร นิลงาม. (2547). แรงจูงใจและการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศของนักกีฬาเทเบิลเทนนิสและ
ผู้ที่ไม่ใช่ นักกีฬา. (วท.ม. วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ยุทธนา ภาระนันท์. (2551). คิดเชิงบวก...กุญแจไขพลังสมอง (Positive thinking). Retrieved from
<http://www.boybdream.com/manager-newscontent.php?newid=28655>

รัตตินาถ เพชรธณี. (2559). แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพที่เข้มแข็ง และความผูกพันต่อองค์การ
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. (วท.ม. วิทยานิพนธ์),
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2547). พท์แพทยศาสตร์ อังกฤษ-ไทย ไทย-อังกฤษ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.
กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2553). พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา. กรุงเทพฯ: โอเดียส แครว.

วราพร เอรารวรรณ. (2553). การพัฒนาแบบวัดภูมิด้านทานทางอารมณ์และจิตใจเชิงสถานการณ์
สำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต โดยใช้เทคนิคแผนผังกลุ่มเชื่อมโยง การสัมภาษณ์แบบ
MMI และการวิเคราะห์พหุลักษณะ-พหุวิธี 2 ระดับ. (ค.ด. การวัดและประเมินผลการศึกษา
วิทยานิพนธ์), คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วราพร เอรารวรรณ ไซติกา ภาณุผล และ ณัฐกรรณ์ หลาวทอง. (2555). การตรวจสอบคุณภาพของ

แบบวัดภูมิต้านทานทางอารมณ์และจิตใจเชิงสถานการณ์สำหรับนักศึกษาปริญญาบัณฑิต
โดยการวิเคราะห์พหุลักษณะ-พหุวิธี 2 ระดับ. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, 6(1), 115-125.

วรุณกันยา คุณากรวิรุฬห์. (2556). การมองโลกในแง่ดีและการเห็นคุณค่าในตนเองที่พยากรณ์
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.
(ศศ.ม.), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,

วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2543). คุณภาพ คือ การเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ส.เอเชีย เพรส.

วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วิวรรษา แซ่เจีย. (2561). ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มโดยใช้การมีส่วนร่วมของครอบครัว ที่มีผลต่อความ
เข้มแข็งทางใจ ของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนจังหวัด
ปัตตานี. (ศศ.ม. วิทยานิพนธ์), คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, ปัตตานี.

วีระวัฒน์ บัณฑิตามย์. (2544). การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ (2nd ed.). กรุงเทพฯ: ธีระป้อม
วรรณกรรม.

ศิริเพ็ญ เชาวศิลป์. (2546). การวิเคราะห์องค์ประกอบของแบบทดสอบบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่
ความเป็นเลิศ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). การวิเคราะห์พหุระดับ = *Multi - level analysis*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ สุดา สุวรรณภิรมย์ ลัทธินกร ศิริธรรมย์ และ ชวลิต ประภา
นนท์. (2544). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สงกรานต์ ก่อธรรมนิเวศน์. (2552). ศัพท์ทางจิตเวช. กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์ (1991).

สถาพร จันทร์พุกษา และ อนงค์ วิเศษสุวรรณ. (2554). ผลของการให้คำปรึกษาโดยใช้ทฤษฎี
โปรแกรมภาษาประสาทสัมผัสต่อความหยุนตัวของเด็กที่มีประสบการณ์ทางลบ. วารสาร
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 22(3), 141-153.

สมพร รุ่งเรืองกลกิจ และ อิงคภา โคตนา. (2552). ความสามารถในการยื่นหยัดเผชิญวิกฤติ : การ
ทบทวนบทความทางวิชาการ. วารสารพยาบาลศาสตร์และสุขภาพ, 32(1), 90-101.

สมศักดิ์ ประเสริฐสุข. (2554). จิตวิทยาการจัดการองค์การอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พริ้นติ้ง
เฮ้าส์.

สมาคมประกันวินาศภัยไทย. (2561). Non-Life Insurance Landscape in Thailand (14-02-2018).

Retrieved from <https://www.tgia.org/download-TH>

สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย. (2561). ในยุคปัจจุบัน Disruption คือมิตรแท้ของ CEO. *Boardroom*, 59(4), 64-66.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2553). แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2553-2557). Retrieved from

<http://www.oic.or.th/th/about/insurance-business-development-plan>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2559). แผนพัฒนาการประกันภัย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2559 - 2563). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2561a). ข้อมูลทางทะเบียนบริษัทประกันวินาศภัย ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2560. Retrieved from

<http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/36/2>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2561b). ข้อมูลบุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัย จำแนกตามวุฒิการศึกษาและเพศ ข้อมูลรายปี 2549-2560.

Retrieved from <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/38/2>

สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ. (2553). รายงาน วิกฤตเศรษฐกิจ 2551-2552 กับระบบสุขภาพและสุขภาพของคนไทย. Retrieved from

<http://ihppthaigov.net/DB/publication/attachresearch/108/chapter1.pdf>

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2553). มาตรการแก้ไขวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2551-2552. Retrieved from

<http://www.sme.go.th/SiteCollectionDocuments/White%20Paper/2551/chapter-13.pdf>

สุกัญญา เพิ่มพูล. (2554). ผลของโปรแกรมการฝึกทักษะชีวิตในโรงเรียนต่อปัจจัยป้องกันด้านบุคคลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีพฤติกรรมการดื่มแอลกอฮอล์ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จังหวัดชลบุรี. (พย.ม. วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2537). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรม: หลักการวิธีการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุธาสนี เพ็งสูง ชัยชนะ. (2561). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวของ Trotzer ที่มี

ต่อการฟื้นคืนได้ของเด็กและเยาวชนหญิงในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 7 จังหวัด
เชียงใหม่. (วท.ม. วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

สุนิพัช เปรมอมรกิจ. (2543). องค์ลักษณะของพลังเข้มแข็งและสร้างสรรค์ในนักเรียนที่มีผลการเรียน
เฉลี่ยต่ำกว่าระดับ “พอใช้” : การศึกษากลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นของโรงเรียน
มัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. (ศศ.ม. จิตวิทยาการปรึกษา วิทยานิพนธ์), คณะศิลป
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุภาวดี ดิสโร. (2551). ผลของกลุ่มจิตวิทยาพัฒนาตนและการปรึกษาแนวพุทธต่อความสามารถใน
การฟื้นพลังของนักศึกษามหาวิทยาลัย. (ศศ.ม. จิตวิทยาการปรึกษา วิทยานิพนธ์), คณะ
จิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สุมาลีนี้ มธุรพจน์พงศ์. (2555). ความหวัง การมองโลกในแง่ดี และความสามารถในการฟื้นคืนได้ :
ตัวแปรทำนายผลงาน ความพึงพอใจในงาน ความสุขในการทำงานและความผูกพันกับ
องค์กร. (ศศ.ม. วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

หฤทัยทิพย์ ตันทเวศ สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ และ วิชัย มนัสศิริวิทยา. (2557). การพัฒนาแบบ
ประเมินต้นทุนทางจิตวิทยาในคนไทยวัยทำงาน. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย,
59(1), 73-83.

อรพินทร์ ชูชม ทศนา ทองภักดี และ สุภาพร ณะชานนท์. (2554). รูปแบบการพัฒนาเพื่อสร้างเสริม
ภูมิคุ้มกันทางจิตของเยาวชน (Report No. #137). Retrieved from
<http://bsris.swu.ac.th/upload/137.pdf>

อัจฉริยา นคะจิต. (2554). ผลของโปรแกรมพัฒนาความมั่นคงทางจิตใจของผู้ต้องขังเรือนจำกลาง
ขอนแก่น. (วท.ม. วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

อารยา ผลธัญญา. (2554). การทดสอบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพัฒนาการของเด็กที่มี/ไม่
มีการฟื้นคืนได้เป็นตัวแปรส่งผ่าน: การเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเด็กประสบ/ไม่ประสบภัยสึ
นามิปี 2547. (ศศ.ด. จิตวิทยา วิทยานิพนธ์), คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

ภาคผนวก ก
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

ที่ ศธ 6922(4)/ ๕๒๓

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

- 2 มี.ค. 2560

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 379/59

เรียน นายกันตกร ขวัญอิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E-400/2559

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร และกระบวนการ
เกิดการตื่นตัวสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC 379/59 เพื่อรับการ
พิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้
คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560 รายละเอียดดังนี้

Certificate Number SWUEC/E-400/2559

Date of Approval 20 กุมภาพันธ์ 2560 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)

Date of Expiration 20 กุมภาพันธ์ 2561

Continuing Review ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561)

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ใคร่ขอความกรุณาให้ผู้วิจัย
ส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการ
มาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารที่ให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate
of Approval (Certificate Number SWUEC/E-400/2559) ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุวิพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
โทรศัพท์ 0-2649-5000 ต่อ 11013
โทรสาร 0-2259-1822

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

(แบบวัดฉบับสมบูรณ์โปรดติดต่อผู้วิจัยหรือสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์)



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับบริหาร

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้า นายกันฐก ขวัญยืน นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความประสงค์ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย” ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ ได้ทราบถึงปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อันนำไปสู่การใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมนโยบายขององค์การด้านการพัฒนาบุคลากรทั้งสามระดับ รวมไปถึงใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับองค์การที่เกี่ยวข้องในการกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบประกันวินาศภัยให้มีความเข้มแข็งและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจนำมาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับการพัฒนาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานที่สอดคล้องกับบริบทของธุรกิจประกันภัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งอาจเป็นจุดเริ่มต้นในการหันมาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทอื่น ๆ ต่อไป

ในการนี้ผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน จำนวน 85 ข้อ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 30 นาที

เนื่องจากแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามหลายส่วน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบตามความรู้สึกรู้สึกของท่านให้มากที่สุด โดยข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาค้นคว้าโดยออกมามีเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบหรือหน่วยงานของผู้ตอบ เนื่องจากไม่สามารถนำมาสืบค้นเจาะจงหาผู้ตอบได้ ท่านมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง หากท่านไม่สบายใจหรืออึดอัดที่จะตอบคำถามนั้น หรือไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเลยก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานใด ๆ ของท่าน ท่านมีสิทธิที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล

หากผู้เข้าร่วมวิจัยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยหรือแบบสอบถาม สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ที่หมายเลข 098-550-4666

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใบรับรองเลขที่ SWUEC/E-400/2559

หากท่านได้รับการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามที่ระบุไว้ หรือมีข้อร้องเรียน ท่านสามารถติดต่อไปยังประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือผู้แทน ได้ที่ ส่วนงานพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย อาคาร ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 20 โทร 649-5000 ต่อ 11015-11018 โทรสาร (02) 259-1822

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาในการตอบ

แบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

นายกันฐก ขวัญยืน



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ระบุวัน/เดือน/ปีเกิด/...../.....
- ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษาปีที่ ☐ มัธยมศึกษาปีที่
☐ ปวช. ☐ ปวส.
☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- บริษัทที่ท่านสังกัดอยู่ในปัจจุบัน
โดยท่านทำงานในบริษัทนี้มาแล้ว ปี เดือน
- ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วทั้งหมด (รวมทั้งบริษัทก่อนหน้า) ปี เดือน
- ท่านมีประสบการณ์ในการเป็นผู้บริหารองค์กรมาแล้วทั้งหมด (รวมทั้งบริษัทก่อนหน้า) ปี เดือน
- ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจประกันภัยมาแล้วทั้งหมด ปี เดือน

ส่วนที่ 2 องค์การแห่งการเรียนรู้

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่เคยเลย” “เกือบจะไม่เคย” “บางครั้ง” “ค่อนข้างบ่อย” “บ่อยครั้ง” “เป็นประจำ” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

ทีมงาน ในแบบวัดนี้ หมายถึง แผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การของท่าน

- องค์การของท่านใช้การสื่อสารแบบสองทางเป็นประจำ เช่น มีระบบการให้คำแนะนำ กระดานสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ หรือการประชุมกลุ่มแบบเปิด
.....

ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
-----------	---------------	----------	--------------	-----------	-----------
- องค์การของท่านเอื้อให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
.....

ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
-----------	---------------	----------	--------------	-----------	-----------
- องค์การของท่านปรับปรุงรายละเอียดทักษะของพนักงานในฐานะข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
.....

ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
-----------	---------------	----------	--------------	-----------	-----------

ส่วนที่ 3 การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าสอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เห็นอวลี “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่เห็นด้วย” “ค่อนข้างไม่เห็นด้วย” “ค่อนข้างเห็นด้วย” “เห็นด้วย” “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

8. พนักงานรู้ว่าตนเองจำเป็นจะต้องทำอะไรในการรับมือกับภาวะวิกฤต

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

9. องค์กรของท่านมีการติดตามในเชิงรุกเกี่ยวกับอุตสาหกรรมของท่านอยู่ตลอด เพื่อที่จะได้รับสัญญาณเตือนล่วงหน้าถึงประเด็นปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

14. การตัดสินใจเรื่องยาก ๆ ในองค์กรของท่านทำได้อย่างรวดเร็ว

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

32. องค์กรของท่านมีทรัพยากรเพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่มีได้คาดหมาย

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

36. องค์กรของท่านเข้าใจถึงระดับการใช้ทรัพยากรขั้นต่ำที่จำเป็นต่อการดำเนินกิจการขององค์กร

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

53. องค์กรของท่านมีความมุ่งมั่นในการฝึกปฏิบัติและทดสอบแผนฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจได้ว่าแผนดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการรับมือกับภาวะวิกฤต

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

*** ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้ ***

ตัวอย่างแบบสอบถามสำหรับบุคลากรระดับพนักงาน

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้า นายกันฐก ขวัญเย็น นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความประสงค์ทำปริญญานิพนธ์เรื่อง “การศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ และกระบวนการเกิดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย” ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ ได้ทราบถึงปัจจัยในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ที่ส่งผลต่อการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย อันนำไปสู่การใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมนโยบายขององค์การด้านการพัฒนาบุคลากรทั้งสามระดับ รวมไปถึงใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับองค์การที่เกี่ยวข้องในการกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบประกันวินาศภัยให้มีความเข้มแข็งและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังอาจนำมาซึ่งองค์ความรู้ใหม่ เกี่ยวกับการพัฒนาการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานที่สอดคล้องกับบริบทของธุรกิจประกันภัย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งอาจเป็นจุดเริ่มต้นในการหันมาให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการส่งเสริมการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในบริษัทอื่น ๆ ต่อไป

ในการนี้ผู้วิจัยมีความจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 8 ส่วน จำนวน 152 ข้อ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 60 นาที

เนื่องจากแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามหลายส่วน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบตามความรู้สึกรู้สึกของท่านให้มากที่สุด โดยข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้โดยออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบหรือหน่วยงานของผู้ตอบ ท่านมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง หากท่านไม่สบายใจหรืออึดอัดที่จะตอบคำถามนั้น หรือไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเลยก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานใด ๆ ของท่าน ท่านมีสิทธิที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล

หากผู้เข้าร่วมวิจัยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยหรือแบบสอบถาม สามารถโทรศัพท์ติดต่อได้ที่หมายเลข 098-550-4666

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใบรับรองเลขที่ SWUEC/E-400/2559

หากท่านได้รับการปฏิบัติที่ไม่ตรงตามที่ระบุไว้ หรือมีข้อร้องเรียน ท่านสามารถติดต่อไปยังประธานคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือผู้แทน ได้ที่ ส่วนงานพิจารณาจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ สถาบันยุทธศาสตร์ทางปัญญาและวิจัย อาคาร ศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี ชั้น 20 โทร 649-5000 ต่อ 11015-11018 โทรสาร (02) 259-1822

ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบ

แบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

นายกันฐก ขวัญเย็น



ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ระบุวัน/เดือน/ปีเกิด/...../.....
- ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษาปีที่ ☐ มัธยมศึกษาปีที่
☐ ปวช. ☐ ปวส.
☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง
☐ หม้าย ☐ แยกกันอยู่
- บริษัทที่ท่านสังกัดอยู่ในปัจจุบัน
โดยท่านทำงานในบริษัทนี้มาแล้ว ปี เดือน
- ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้วทั้งหมด (รวมทั้งบริษัทก่อนหน้า) ปี เดือน
- ท่านมีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจประกันภัยมาแล้วทั้งหมด ปี เดือน

ส่วนที่ 2 การใช้ชีวิตในการทำงานของท่าน

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่า **สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่าน** มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่เห็นด้วย” “ค่อนข้างไม่เห็นด้วย” “ค่อนข้างเห็นด้วย” “เห็นด้วย” “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

2. ฉันมีเพื่อนในที่ทำงานที่สามารถให้ความช่วยเหลือฉันได้เมื่อฉันต้องการ

.....					
ไม่เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

4. งานที่ฉันทำอยู่นั้นช่วยเติมเต็มการรับรู้ถึงเป้าหมายในชีวิตของฉันได้

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

9. ความผิดพลาดที่ขึ้นในการทำงาน มักจะส่งผลกระทบต่อด้านอื่น ๆ ในชีวิตของฉันด้วย

.....					
ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น ด้วย	ค่อนข้างเห็น ด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง

11. ฉันมีวิธีผ่อนคลายตนเองที่ได้ผลบางวิธี เมื่อฉันอยู่ภายใต้ความกดดันจากการทำงาน

.....					
ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น	ค่อนข้างเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง
อย่างยิ่ง		ด้วย	ด้วย		ยิ่ง

15. การรักษาร่างกายให้แข็งแรงช่วยให้ฉันรับมือกับภาระงานของฉันได้

.....					
ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็น	ค่อนข้างเห็น	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่าง
อย่างยิ่ง		ด้วย	ด้วย		ยิ่ง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การของท่าน

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่เคยเลย” “เกือบจะไม่เคย” “บางครั้ง” “ค่อนข้างบ่อย” “บ่อยครั้ง” “เป็นประจำ” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

ทีมงาน ในแบบวัดนี้ หมายถึง แผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การของท่าน

ในองค์การของท่าน

1. พนักงานร่วมกันอภิปรายถึงความผิดพลาดเกี่ยวกับการทำงานอย่างเปิดเผย เพื่อที่จะเรียนรู้จากความผิดพลาดเหล่านั้น

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

8. พนักงานให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ต่อผู้อื่นอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

10. พนักงานได้รับการสนับสนุนให้ตั้งคำถามต่อข้อสงสัยต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องคำนึงถึงลำดับชั้นการบังคับบัญชา

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

15. ทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งงาน ความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือความแตกต่างระหว่างบุคคล

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับทีมงานของท่าน

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าสอดคล้องกับลักษณะของทีมงานของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่จริงเลย” “ไม่จริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ค่อนข้างจริง” “จริง” “จริงที่สุด” เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค

ทีมงาน ในแบบวัดนี้ หมายถึง แผนกหรือฝ่ายที่ท่านเป็นสมาชิกอยู่

1. ทีมงานของท่านมีความสามารถในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้

.....
 ไม่จริงเลย ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง จริง จริงที่สุด

4. ท่านเชื่อว่าไม่มีงานใดที่ทีมงานของท่านได้รับมอบหมายแล้วเกินกว่าความสามารถของทีม

.....
 ไม่จริงเลย ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง จริง จริงที่สุด

6. ทีมงานของท่านมีสมาชิกที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะตอบสนองต่อภารกิจของทีม

.....
 ไม่จริงเลย ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง จริง จริงที่สุด

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับหัวหน้างานของท่าน

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าสอดคล้องกับลักษณะของหัวหน้างานของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่จริงเลย” “ไม่จริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ค่อนข้างจริง” “จริง” “จริงที่สุด” เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค

2. หัวหน้างานของท่านแสดงออกกับพนักงานทุกคนอย่างตรงไปตรงมา

.....
 ไม่จริงเลย ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง จริง จริงที่สุด

6. หัวหน้างานของท่านจะทำตามสิ่งที่รับปากไว้ แต่หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ จะอธิบายให้ทราบถึงเหตุผลทุกครั้ง

.....
 ไม่จริงเลย ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง จริง จริงที่สุด

7. หัวหน้างานของท่านมีความรู้ ทักษะ และความสามารถตรงกับหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

.....
 ไม่จริงเลย ไม่จริง ค่อนข้างไม่จริง ค่อนข้างจริง จริง จริงที่สุด

8. หัวหน้างานของท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเสมอ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

11. หัวหน้างานของท่านติดตามงานด้วยตนเอง และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

21. หัวหน้างานของท่านควบคุมและกำกับดูแลพนักงานทุกคนด้วยกฎเกณฑ์แบบเดียวกัน ไม่ละเว้นให้พนักงานคนใดเป็นพิเศษ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

26. หัวหน้างานของท่านยอมรับความคิดเห็นใหม่ ๆ จากพนักงานและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเสมอ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ส่วนที่ 6 ลักษณะของท่าน

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าสอดคล้องกับตัวท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่จริงเลย” “ไม่จริง” “ค่อนข้างไม่จริง” “ค่อนข้างจริง” “จริง” “จริงที่สุด” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

3. ฉันให้ความสนใจกับเป้าหมายใหม่ ๆ ในทุก ๆ สองถึงสามเดือน

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

5. ฉันมักจะหมกมุ่นอยู่กับแนวคิดหรือโครงการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นระยะเวลาสั้นๆ แต่ก็หมดความสนใจในภายหลัง

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

10. อุปสรรคไม่ทำให้ฉันหมดกำลังใจ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

11. ฉันเป็นคนทำงานหนัก

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

13. ฉันมีความรู้ ความสามารถ และทักษะตรงกับที่องค์กรกำหนดไว้

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

14. ค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นที่ฉันได้รับจากองค์กรคุ้มค่ากับความทุ่มเทในการทำงานของฉัน

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

17. ฉันพยายามคิดในทางที่ดีไว้ก่อนเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาในการทำงาน

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

20. ฉันเห็นว่าปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงานที่เผชิญอยู่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

24. ฉันเชื่อมั่นว่าทุกปัญหาที่เกิดขึ้นย่อมมีทางออกเสมอ

.....					
ไม่จริงเลย	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ส่วนที่ 7 พฤติกรรมการทำงานของท่าน

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่เคยเลย” “เกือบจะไม่เคย” “บางครั้ง” “ค่อนข้างบ่อย” “บ่อยครั้ง” “เป็นประจำ” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

3. ฉันพยายามที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

5. ฉันตัดสินใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

7. ฉันสอบถามหัวหน้างานว่าพึงพอใจกับผลงานของฉันหรือไม่

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

10. ฉันขอคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

11. เมื่อมีโครงการใหม่ ๆ ที่น่าสนใจเข้ามา ฉันเสนอตัวด้วยความกระตือรือร้นที่จะเป็นหนึ่งในผู้ร่วมโครงการ

.....					
ไม่เคยเลย	เกือบจะไม่เคย	บางครั้ง	ค่อนข้างบ่อย	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ

14. ฉันรับงานที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบเป็นประจำ แม้ว่าทำแล้วจะไม่ได้รับค่าตอบแทนพิเศษก็ตาม

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

ส่วนที่ 8 การตระหนักรู้และการยอมรับ

คำแนะนำในการตอบ ขอให้พิจารณาข้อความต่อไปนี้ว่าตรงกับความเป็นจริงของท่านมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เหนือวลี “ไม่เคยเลย” “เกือบจะไม่เคย” “บางครั้ง” “ค่อนข้างบ่อย” “บ่อยครั้ง” “เป็นประจำ” **เพียงแห่งเดียวในแต่ละประโยค**

3. เวลาที่ฉันพูดคุยกับคนอื่น ฉันตระหนักรู้การแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางของเขา

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

7. เมื่อฉันตกใจ ฉันสังเกตว่ามีอะไรเกิดขึ้นภายในร่างกายของฉัน

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

8. ฉันปรารถนาว่า ฉันจะควบคุมอารมณ์ของฉันได้ง่ายขึ้น

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

11. เมื่อมีใครถามว่าฉันรู้สึกอย่างไร ฉันสามารถระบุอารมณ์ของฉันได้โดยง่าย

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

15. ฉันสังเกตการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย เช่น หัวใจเต้นเร็ว หรือกล้ามเนื้อเกร็ง

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

17. เมื่อไหร่ก็ตามที่อารมณ์ของฉันเปลี่ยนแปลง ฉันระลึกได้ทันที

.....
 ไม่เคยเลย เกือบจะไม่เคย บางครั้ง ค่อนข้างบ่อย บ่อยครั้ง เป็นประจำ

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามนี้ ***

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ | อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป จินเี | อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.นิยะดา จิตต์จรัส | ข้าราชการบำนาญ |
| 4. อาจารย์ ดร.ชัญญา ลีศัตร์พ่าย | อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. อาจารย์ ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช | อาจารย์ประจำคณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Item-objective Congruence Index: IOC)

ตาราง 23 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศ
ภัย

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
การใช้ชีวิตอยู่กับความเป็นจริง								
6	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
18	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
21	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
22	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การแสวงหางานที่ปรารถนา								
4	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
16	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
17	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
23	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การยึดมั่นในการไปสู่จุดหมาย								
5	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
7	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
9	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
24	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การจัดการความเครียด								
10	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
11	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
13	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
20	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การมีปฏิสัมพันธ์แบบร่วมมือกัน								
12	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 23 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
19	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
25	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การมีสุขภาพดี								
1	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
15	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การสร้างเครือข่าย								
2	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
8	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
14	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 24 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
ภาวะผู้นำ								
1	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
2	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
5	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
6	0	-1	+1	+1	0	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
ความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน								
7	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
8	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
9	+1	-1	+1	0	-1	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
10	+1	-1	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
11	+1	+1	+1	+1	0	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
การตระหนักรู้ในสถานการณ์								
12	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
13	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
14	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
15	0	-1	+1	+1	-1	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
16	0	-1	+1	+1	0	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
17	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
การดำเนินการตัดสินใจ								
18	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
19	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
20	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์								
21	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
22	0	0	+1	-1	+1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
23	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
หุ้นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ								
24	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
25	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
26	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
27	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
28	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ



381194661

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้								
29	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
30	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
31	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
32	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
33	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
การสลายการทำงานแบบแยกส่วน								
34	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
35	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
36	0	-1	+1	0	+1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
37	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
ทรัพยากรภายใน								
38	+1	+1	+1	+1	0	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
39	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
40	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย								
41	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
42	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
43	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
44	0	0	0	0	0	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
45	+1	-1	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
การวางตัวเชิงรุก								
46	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
47	+1	+1	0	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ
48	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อความตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 24 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
49	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
50	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
51	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
52	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
53	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การวางแผนกลยุทธ์								
54	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
55	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
56	+1	+1	+1	+1	0	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
57	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
58	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
59	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
60	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
61	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
แผนการทดสอบภาวะวิกฤต								
62	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
63	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

หมายเหตุ : ค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (<0.50) จึงตัดทิ้ง

ตาราง 25 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
2	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
5	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
6	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
7	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา								
8	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
9	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
10	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
11	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
12	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
13	+1	+1	0	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม								
14	+1	+1	+1	+1	0	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
15	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
16	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
17	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
18	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
19	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้								
20	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
21	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
22	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
23	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
24	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
25	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน								
26	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
27	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
28	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
29	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
30	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
31	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม								
32	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
33	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
34	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
35	+1	+1	+1	+1	0	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
36	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
37	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้								
38	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
39	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
40	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
41	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
42	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
43	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 26 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดประสิทธิภาพร่วม

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
2	+1	+1	+1	+1	0	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	+1	+1	+1	+1	-1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
5	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
6	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 27 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
ความซื่อตรง								
1	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
2	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
5	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
6	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
สมรรถนะ								
7	0	-1	+1	+1	-1	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
8	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
9	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
10	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
11	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
12	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
13	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
14	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
15	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
16	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
17	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
ความคงเส้นคงวา								
18	0	0	0	+1	-1	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
19	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
20	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
21	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
22	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
23	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
ความเชื่อถือได้								
24	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
25	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
26	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
27	0	-1	0	+1	+1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
28	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
29	0	0	0	0	0	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
ความใจกว้าง								
30	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
31	0	+1	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
32	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
33	0	+1	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
34	0	0	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
35	0	0	0	+1	-1	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
36	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
37	0	0	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง

หมายเหตุ * ค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (<0.50) จึงตัดทิ้ง

ตาราง 28 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดความวิริยะอุตสาหะ

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
ความสนใจที่เสมอต้นเสมอปลาย								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
2	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
5	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
6	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
ความเพียรพยายาม								
7	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
8	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
9	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
10	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
11	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
12	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 29 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	-1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
2	+1	+1	+1	+1	-1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	0	0	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
4	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
5	+1	0	+1	+1	-1	2.00	0.40*	ตัดทิ้ง
6	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
7	0	0	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง
8	+1	0	-1	+1	-1	0.00	0.00*	ตัดทิ้ง
9	+1	0	+1	+1	-1	2.00	0.40*	ตัดทิ้ง
10	0	0	+1	+1	-1	1.00	0.20*	ตัดทิ้ง

หมายเหตุ * ค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (<0.50) จึงตัดทิ้ง

ตาราง 30 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดการมองโลกในแง่ดี

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
2	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
5	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
6	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
7	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
8	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 31 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดการจัดแจงในงาน

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง								
1	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
2	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
3	0	0	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
5	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม								
6	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
7	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
8	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 31 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
9	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
10	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย								
11	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
12	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
13	0	+1	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
14	+1	+1	0	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
15	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
การลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน								
16	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
17	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
18	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
19	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
20	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
21	+1	0	+1	0	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ตาราง 32 การวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
ด้านเนื้อหาของแบบวัดสติ

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
การตระหนักรู้								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
3	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
5	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก

ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อ	ผู้เชี่ยวชาญ					รวม (ΣR)	IOC	การแปลผล
	1	2	3	4	5			
7	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
9	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
11	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
13	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
15	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
17	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
19	+1	+1	+1	+1	+1	5.00	1.00	คัดเลือก
การยอมรับ								
2	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
4	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
6	+1	0	+1	+1	+1	4.00	0.80	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
8	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
10	+1	0	+1	+1	0	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
12	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
14	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
16	+1	0	0	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
18	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ
20	+1	-1	+1	+1	+1	3.00	0.60	ปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ

ภาคผนวก จ

ผลการตรวจสอบคำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น



381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

ตาราง 33 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.612	.943	.818	.956
2	.673	.942	.395	.960
3	.630	.943	.837	.956
4	.552	.944	.563	.959
5	.561	.944	.668	.958
6	.700	.942	.819	.957
7	.736	.941	.617	.959
8	.653	.943	.689	.958
9	.345	.947	.212	.963
10	.503	.944	.849	.956
11	.677	.942	.832	.956
12	.577	.943	.462	.960
13	.751	.942	.525	.959
14	.738	.942	.855	.956
15	.716	.942	.855	.956
16	.588	.944	.602	.959
17	.629	.943	.566	.959
18	.757	.941	.595	.959
19	.694	.942	.836	.956
20	.630	.943	.858	.956
21	.702	.942	.611	.959
22	.685	.942	.925	.955
23	.773	.941	.772	.957
24	.304	.948	.427	.961
25	.644	.943	.842	.956
ค่าความเชื่อมั่น	0.945		0.960	

ตาราง 34 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์กร

ข้อ	Try out (n=30)		Final (n=15)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.716	.984	.690	.968
2	.401	.985	.342	.969
3	.576	.984	.297	.969
4	.495	.984	.546	.968
5	.575	.984	.635	.968
6	.742	.984	.330	.969
7	.754	.984	.275	.969
8	.780	.984	.212	.969
9	.771	.984	.386	.969
10	.860	.984	.714	.968
11	.666	.984	.580	.968
12	.654	.984	.715	.968
13	.609	.984	.509	.968
14	.694	.984	.808	.967
15	.712	.984	.879	.967
16	.841	.984	.655	.968
17	.715	.984	.858	.967
18	.749	.984	.476	.969
19	.736	.984	.656	.968
20	.790	.984	.849	.967
21	.801	.984	.931	.967
22	.616	.984	.869	.967
23	.852	.984	.689	.968
24	.858	.984	.701	.968
25	.632	.984	.057	.970
26	.764	.984	.280	.969
27	.812	.984	.212	.969

ตาราง 34 (ต่อ)

ข้อ	Try out (n=30)		Final (n=15)	
	Corrected Item-	Cronbach's Alpha	Corrected Item-	Cronbach's Alpha
	Total Correlation	if Item Deleted	Total Correlation	if Item Deleted
28	.654	.984	.644	.968
29	.794	.984	.404	.969
30	.746	.984	.469	.969
31	.864	.984	.554	.968
32	.843	.984	.690	.968
33	.792	.984	.607	.968
34	.744	.984	.778	.968
35	.777	.984	.721	.968
36	.716	.984	.728	.968
37	.787	.984	.904	.967
38	.797	.984	.669	.968
39	.866	.984	.889	.968
40	.871	.984	.494	.969
41	.787	.984	.635	.968
42	.840	.984	.601	.968
43	.707	.984	.732	.968
44	.836	.984	.638	.968
45	.742	.984	.757	.968
46	.736	.984	.752	.968
47	.684	.984	.501	.968
48	.709	.984	.488	.969
49	.712	.984	.531	.968
50	.730	.984	.397	.969
51	.725	.984	.911	.968
52	.693	.984	.928	.968
53	.581	.984	.242	.969
54	.629	.984	.672	.968
ค่าความเชื่อมั่น		0.984	0.969	

ตาราง 35 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ (องค์ประกอบที่ 1 ถึงองค์ประกอบที่ 3)

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.678	.955	.627	.938
2	.641	.955	.641	.937
3	.757	.953	.586	.938
4	.528	.957	.555	.939
5	.676	.955	.642	.937
6	.746	.954	.646	.937
7	.644	.955	.634	.937
8	.763	.953	.620	.938
9	.646	.955	.695	.936
10	.699	.954	.699	.936
11	.804	.953	.693	.936
12	.786	.953	.697	.936
13	.801	.953	.713	.936
14	.767	.953	.689	.936
15	.644	.955	.632	.937
16	.825	.952	.686	.937
17	.721	.954	.685	.936
18	.744	.954	.633	.937
19	.766	.953	.663	.937
ค่าความเชื่อมั่น	0.956		0.940	

ตาราง 36 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดองค์การแห่งการเรียนรู้ (องค์ประกอบที่ 4 ถึงองค์ประกอบที่ 7)

ข้อ	Try out (n=30)		Final (n=15)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
20	.385	.960	.248	.905
21	.552	.958	.460	.896
22	.553	.958	.601	.893
23	.536	.959	.386	.898
24	.736	.956	.389	.898
25	.706	.957	.483	.896
26	.654	.957	.646	.893
27	.595	.958	.532	.895
28	.805	.956	.614	.893
29	.630	.957	.232	.902
30	.589	.958	.450	.897
31	.809	.956	.454	.897
32	.542	.959	.777	.889
33	.824	.956	.511	.895
34	.714	.957	.565	.894
35	.823	.956	.322	.899
36	.767	.956	.238	.900
37	.760	.956	.754	.890
38	.743	.956	.653	.892
39	.802	.956	.475	.896
40	.797	.956	.657	.892
41	.714	.957	.611	.893
42	.795	.956	.588	.894
43	.807	.956	.475	.896
ค่าความเชื่อมั่น	0.959		0.899	

ตาราง 37 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดประสิทธิภาพรวม

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.609	.902	.683	.887
2	.706	.891	.745	.878
3	.784	.878	.687	.887
4	.671	.896	.681	.889
5	.834	.869	.809	.869
6	.821	.871	.769	.875
ค่าความเชื่อมั่น	0.903		0.899	

ตาราง 38 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.469	.972	.309	.964
2	.620	.971	.760	.961
3	.814	.970	.789	.961
4	.874	.970	.833	.960
5	.886	.970	.827	.960
6	.824	.970	.823	.960
7	.805	.970	.788	.961
8	.813	.970	.788	.961
9	.815	.970	.777	.961
10	.667	.971	.692	.961
11	.817	.970	.766	.961
12	.749	.971	.685	.961
13	.357	.974	.375	.964

ตาราง 38 (ต่อ)

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
14	.811	.970	.740	.961
15	.854	.970	.747	.961
16	.785	.971	.518	.962
17	.611	.971	.635	.962
18	.815	.970	.732	.961
19	.381	.974	.280	.966
20	.709	.971	.629	.962
21	.734	.971	.709	.961
22	.704	.971	.683	.961
23	.758	.971	.813	.960
24	.825	.970	.747	.961
25	.381	.973	.365	.964
26	.842	.970	.745	.961
27	.806	.970	.707	.961
28	.837	.970	.789	.961
29	.878	.970	.790	.961
30	.880	.970	.759	.961
ค่าความเชื่อมั่น	0.972		0.963	

ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความวิริยอุตสาหะ

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.499	.760	.470	.720
2	.357	.776	.391	.730
3	.407	.770	.363	.734
4	.461	.764	.314	.740
5	.511	.759	.573	.705
6	.479	.762	.464	.720
7	.327	.777	.076	.768
8	.421	.769	.425	.727
9	.398	.771	.439	.725
10	.405	.770	.330	.738
11	.335	.776	.364	.734
12	.478	.764	.410	.729
ค่าความเชื่อมั่น	0.783		0.748	

ตาราง 40 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.591	.839	.517	.783
2	.631	.823	.535	.792
3	.758	.766	.715	.684
4	.752	.769	.689	.701
ค่าความเชื่อมั่น	0.844		0.793	

ตาราง 41 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการมองโลกในแง่ดี

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.743	.808	.667	.833
2	.793	.804	.795	.819
3	.742	.810	.752	.825
4	.787	.805	.737	.826
5	.812	.801	.703	.830
6	.807	.805	.696	.830
7	.002	.943	.202	.921
8	.686	.814	.702	.828
ค่าความเชื่อมั่น	0.845		0.857	

ตาราง 42 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการจัดแจงในงาน

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.637	.939	.506	.905
2	.668	.939	.534	.904
3	.603	.940	.504	.905
4	.682	.938	.404	.907
5	.463	.941	.471	.905
6	.571	.940	.506	.904
7	.605	.939	.566	.903
8	.585	.940	.519	.904
9	.714	.937	.564	.903
10	.671	.938	.511	.904
11	.690	.938	.686	.900
12	.756	.937	.649	.901
13	.638	.939	.625	.902
14	.577	.940	.516	.904
15	.694	.938	.671	.901
16	.650	.939	.630	.901
17	.660	.938	.603	.902
18	.602	.940	.465	.906
19	.634	.939	.476	.905
20	.670	.938	.495	.905
21	.712	.938	.451	.906
ค่าความเชื่อมั่น	0.942		0.908	

ตาราง 43 ค่าอำนาจจำแนก (ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวม) และค่าความเชื่อมั่นแบบวัดสถิติ

ข้อ	Try out (n=110)		Final (n=750)	
	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	.351	.923	.421	.873
2	.502	.920	.547	.869
3	.456	.921	.415	.874
4	.584	.918	.580	.868
5	.585	.919	.336	.876
6	.574	.919	.523	.870
7	.535	.920	.526	.870
8	.526	.920	.478	.871
9	.681	.916	.469	.872
10	.550	.919	.516	.870
11	.611	.918	.490	.871
12	.663	.917	.553	.869
13	.714	.916	.593	.868
14	.678	.916	.536	.869
15	.627	.918	.565	.869
16	.592	.918	.412	.874
17	.614	.918	.459	.872
18	.532	.920	.335	.877
19	.674	.917	.617	.867
20	.661	.917	.320	.877
ค่าความเชื่อมั่น	0.922		0.877	

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถาม

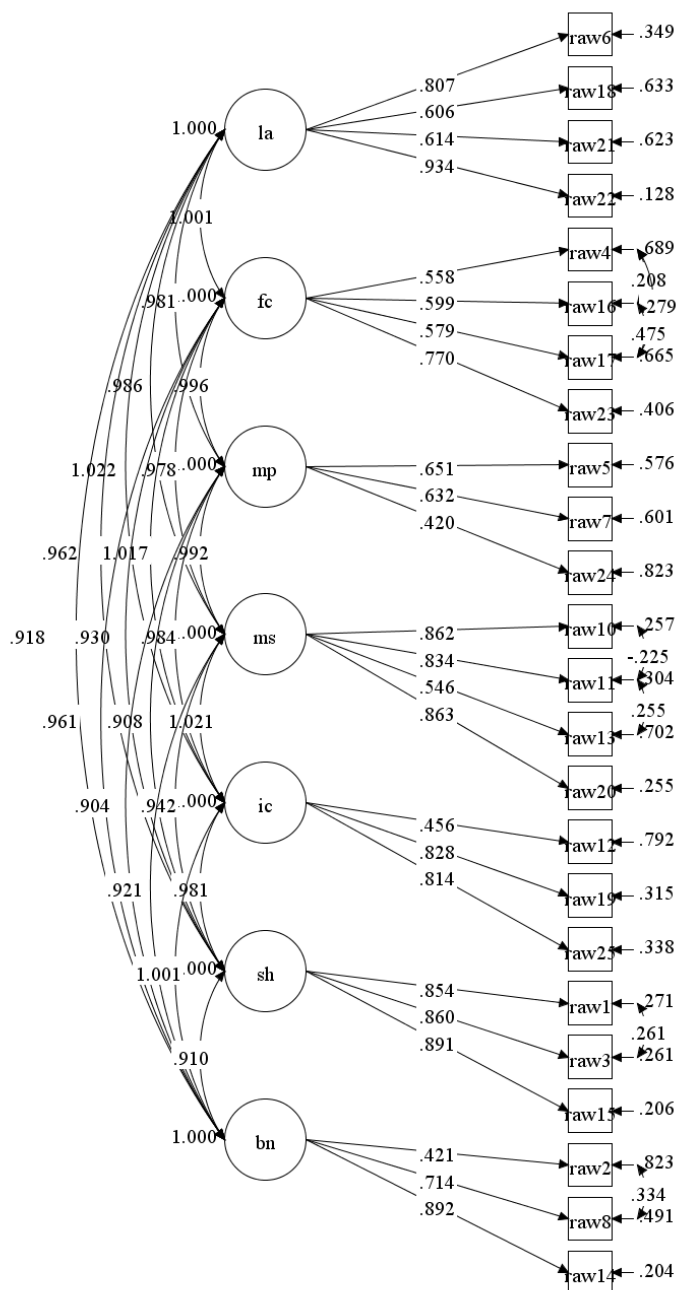


381194661

SWU iThesis gs561150058 dissertation / recv: 18072562 10:13:59 / seq: 49

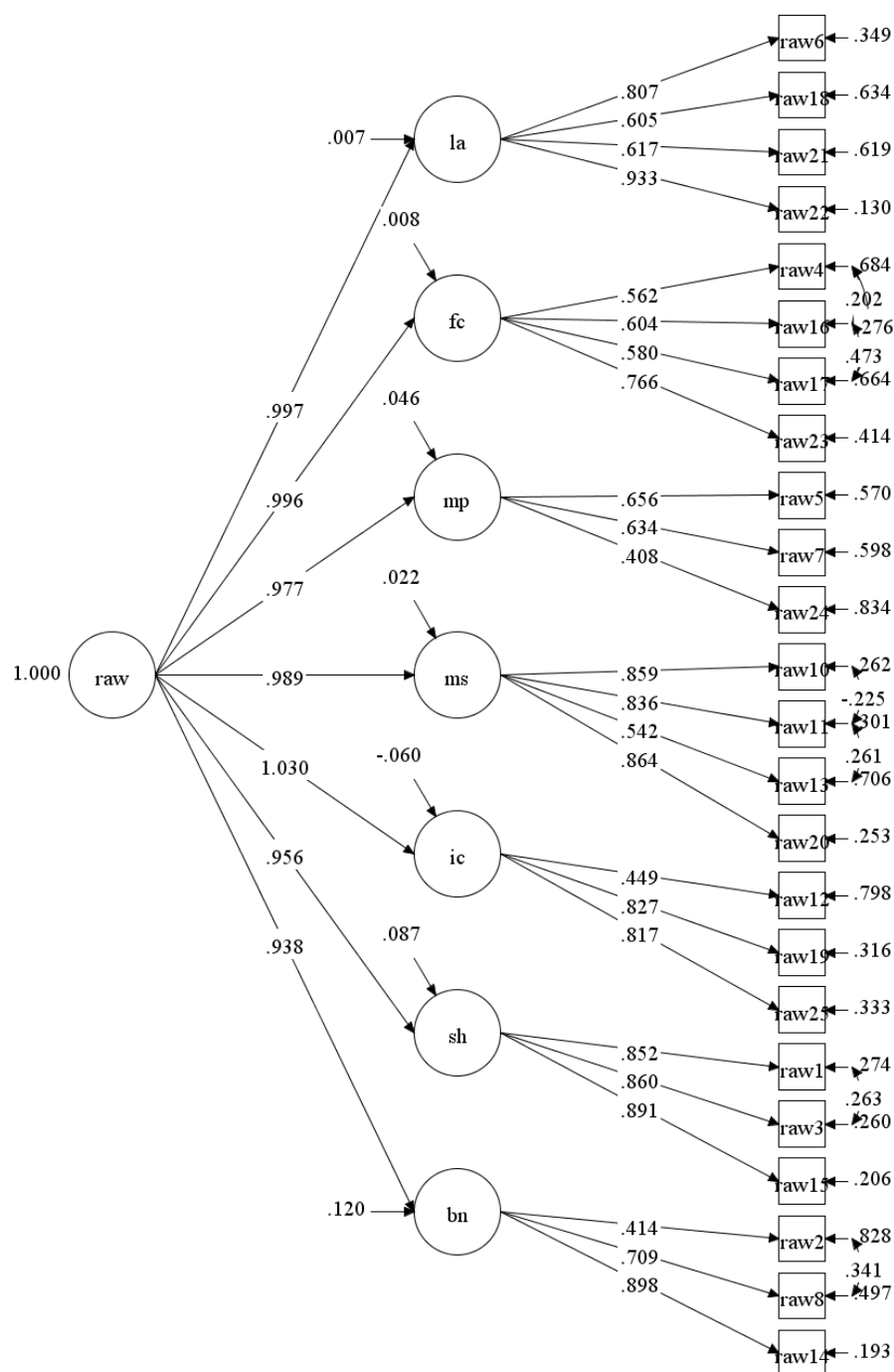
ตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดการฟื้น
คืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)		ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง		ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.876	0.854	14	0.894	0.892
2	0.453	0.421	15	0.885	0.891
3	0.881	0.860	16	0.680	0.599
4	0.625	0.558	17	0.665	0.579
5	0.655	0.651	18	0.606	0.606
6	0.808	0.807	19	0.827	0.828
7	0.643	0.632	20	0.860	0.863
8	0.724	0.714	21	0.613	0.614
9	0.231	ตัดออก	22	0.933	0.934
10	0.854	0.862	23	0.781	0.770
11	0.827	0.834	24	0.429	0.420
12	0.457	0.456	25	0.814	0.814
13	0.551	0.546			
Construct Reliability (CR)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.964 หลังปรับแบบจำลอง = 0.966		
Average Variance Extracted (AVE)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.531 หลังปรับแบบจำลอง = 0.551		
ก่อนปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 1405.251$, df = 254, p < 0.001, CFI = 0.903, TLI = 0.885, SRMR = 0.047, RMSEA = 0.084		
หลังปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 923.244$, df = 224, p < 0.001, CFI = 0.940, TLI = 0.926, SRMR = 0.036, RMSEA = 0.077		



Chi-Square=923.244, df = 224, P-value=0.000, RMSEA=0.069

ภาพประกอบ 18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติใน
การทำงาน

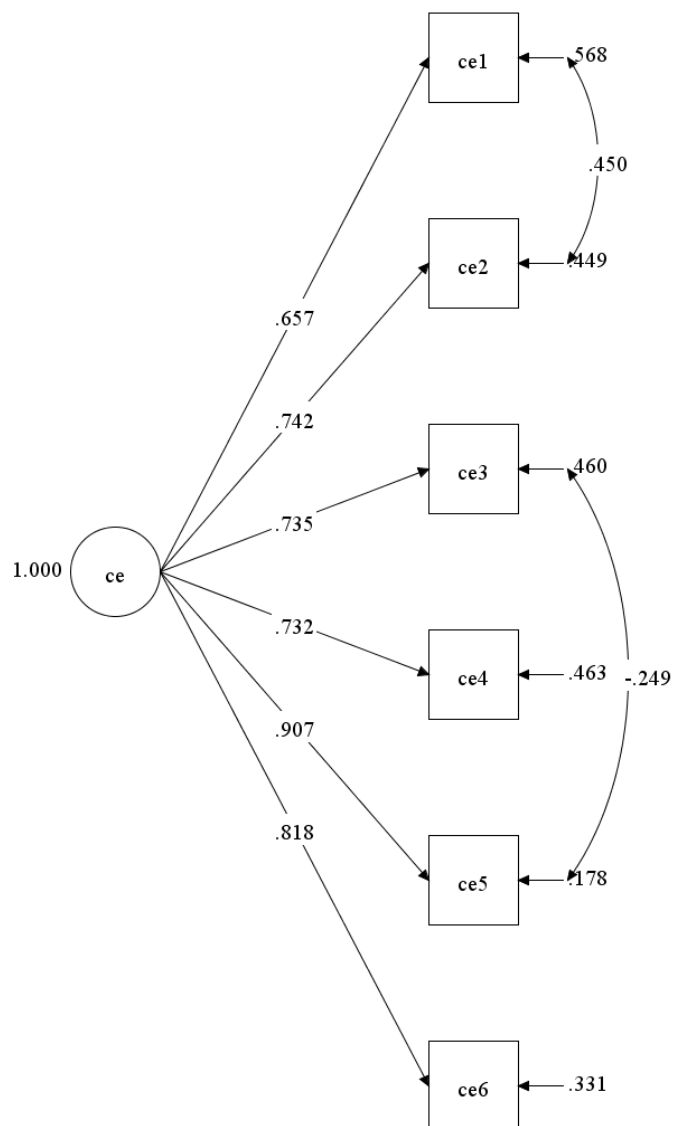


Chi-Square=972.006, df = 238, P-value=0.000, RMSEA=0.069

ภาพประกอบ 19 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของแบบจำลองการฟื้นคืนสู่
สภาวะปกติในการทำงาน

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัด
ประสิทธิภาพร่วม (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.713	0.657
2	0.789	0.742
3	0.707	0.735
4	0.725	0.732
5	0.873	0.907
6	0.820	0.818
Construct Reliability (CR)		ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.924 หลังปรับแบบจำลอง = 0.924
Average Variance Extracted (AVE)		ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.670 หลังปรับแบบจำลอง = 0.670
ก่อนปรับแบบจำลอง		$\chi^2 = 141.693$, df = 9, p < 0.001, CFI = 0.941, TLI = 0.902, SRMR = 0.038, RMSEA = 0.151
หลังปรับแบบจำลอง		$\chi^2 = 13.365$, df = 7, p = 0.0637, CFI = 0.997, TLI = 0.994, SRMR = 0.013, RMSEA = 0.037

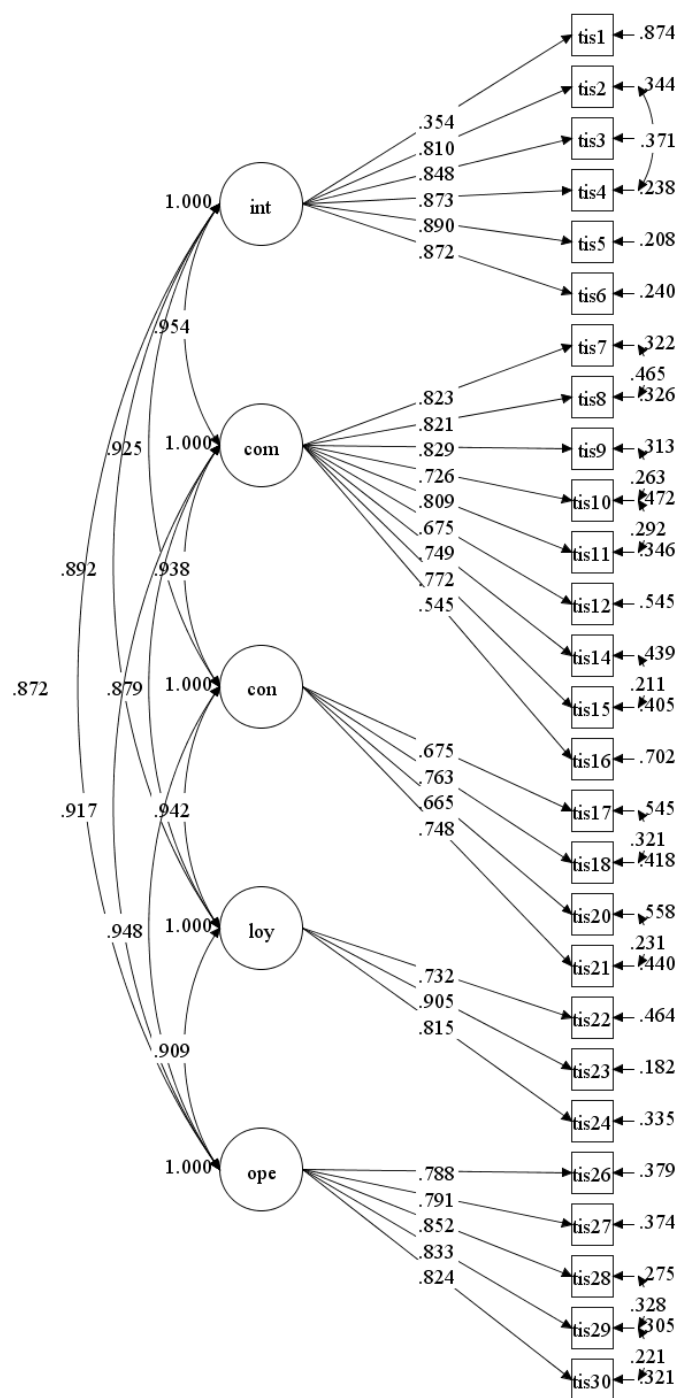


Chi-Square=13.365, df = 7, P-value=0.0637, RMSEA=0.037

ภาพประกอบ 20 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรประสิทธิภาพร่วม

ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดความไว้วางใจในหัวหน้างาน (n = 750)

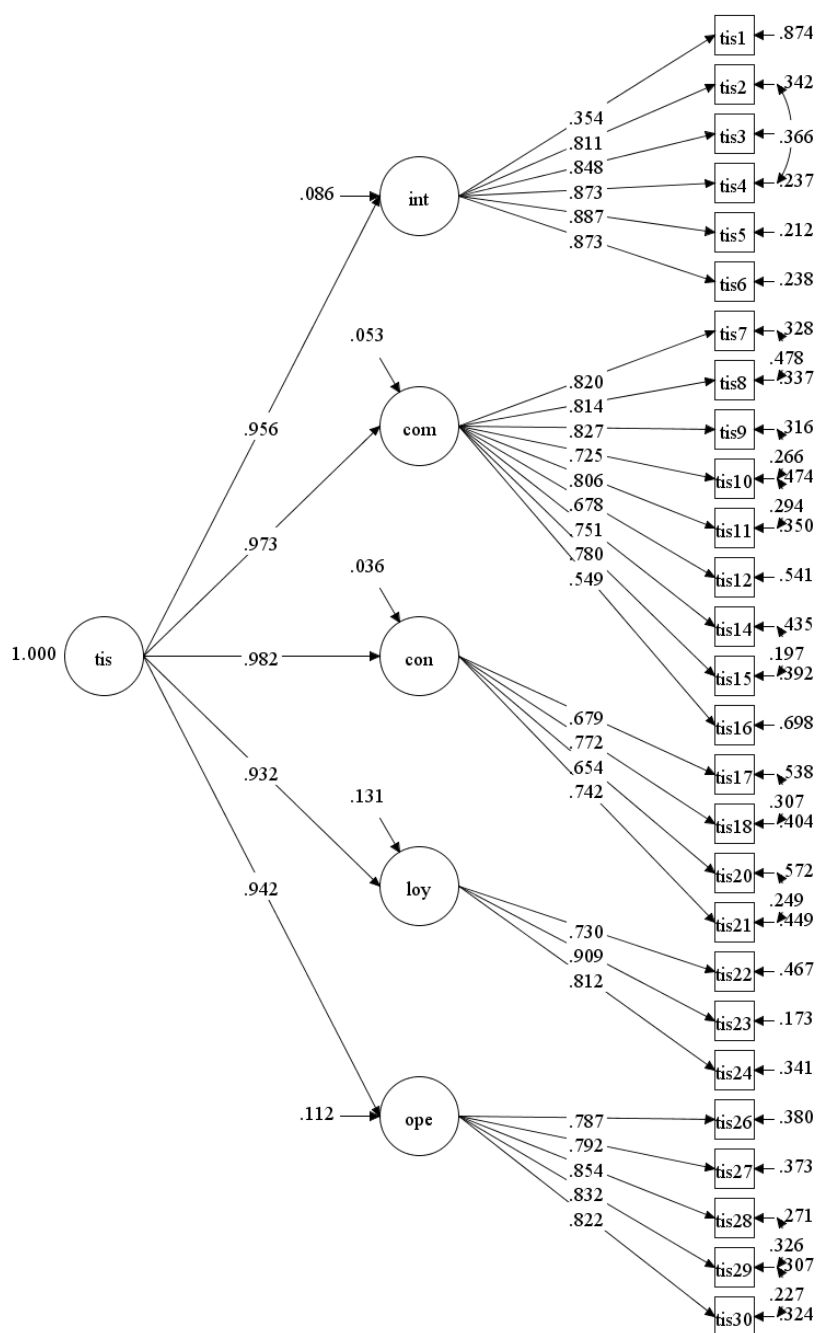
ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)		ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง		ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.357	0.354	16	0.538	0.545
2	0.833	0.810	17	0.703	0.675
3	0.846	0.848	18	0.791	0.763
4	0.890	0.873	19	0.239	ตัดออก
5	0.888	0.890	20	0.698	0.665
6	0.867	0.872	21	0.774	0.748
7	0.849	0.823	22	0.733	0.732
8	0.848	0.821	23	0.902	0.905
9	0.843	0.829	24	0.814	0.815
10	0.753	0.726	25	0.309	ตัดออก
11	0.814	0.809	26	0.777	0.788
12	0.674	0.675	27	0.777	0.791
13	0.327	ตัดออก	28	0.876	0.852
14	0.740	0.749	29	0.876	0.833
15	0.765	0.772	30	0.838	0.824
Construct Reliability (CR)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.970 หลังปรับแบบจำลอง = 0.973		
Average Variance Extracted (AVE)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.531 หลังปรับแบบจำลอง = 0.578		
ก่อนปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 2415.773$, df = 395, p < 0.001, CFI = 0.874, TLI = 0.861, SRMR = 0.053, RMSEA = 0.089		
หลังปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 1271.440$, df = 305, p < 0.001, CFI = 0.937, TLI = 0.927, SRMR = 0.032, RMSEA = 0.070		



Chi-Square=1271.440, df = 305, P-value=0.000, RMSEA=0.070

ภาพประกอบ 21 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรความไว้วางใจในหัวหน้า

งาน

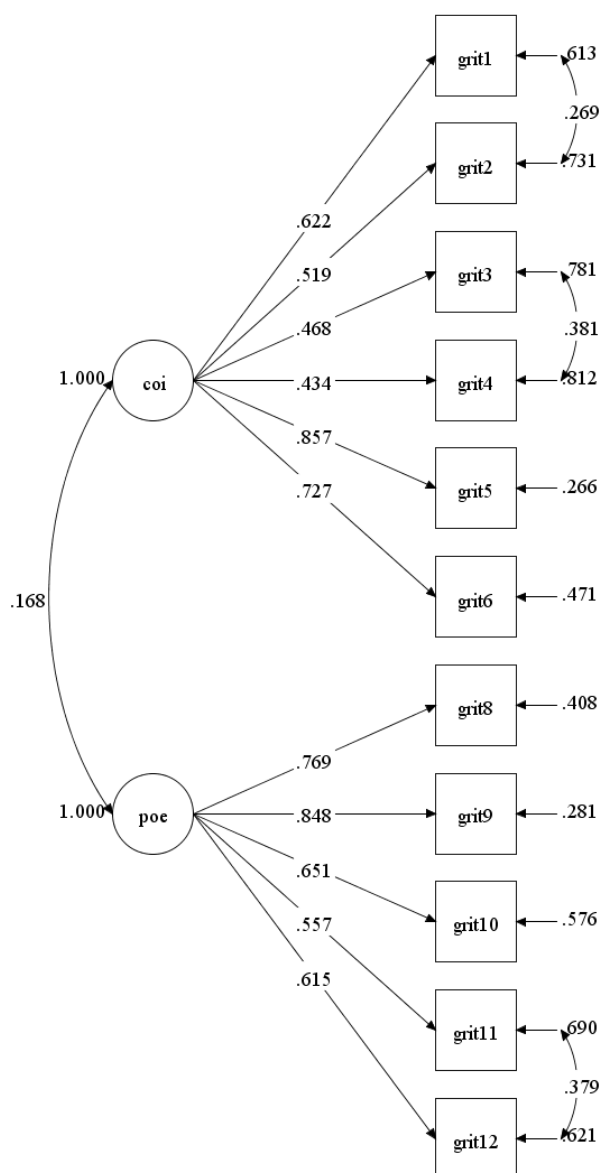


Chi-Square=1337.295, df = 310, P-value=0.000, RMSEA=0.071

ภาพประกอบ 22 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของแบบจำลองความไว้วางใจ
ในหัวหน้างาน

ตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดความ
วิริยะอุตสาหะ (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)		ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง		ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.660	0.622	7	0.157	ตัดออก
2	0.588	0.519	8	0.751	0.769
3	0.531	0.468	9	0.812	0.848
4	0.488	0.434	10	0.665	0.651
5	0.808	0.857	11	0.628	0.557
6	0.707	0.727	12	0.673	0.615
Construct Reliability (CR)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.814 หลังปรับแบบจำลอง = 0.826		
Average Variance Extracted (AVE)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.281 หลังปรับแบบจำลอง = 0.305		
ก่อนปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 420.496$, df = 53, p < 0.001, CFI = 0.854, TLI = 0.819, SRMR = 0.056, RMSEA = 0.103		
หลังปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 183.466$, df = 40, p = < 0.001, CFI = 0.942, TLI = 0.921, SRMR = 0.044, RMSEA = 0.074		

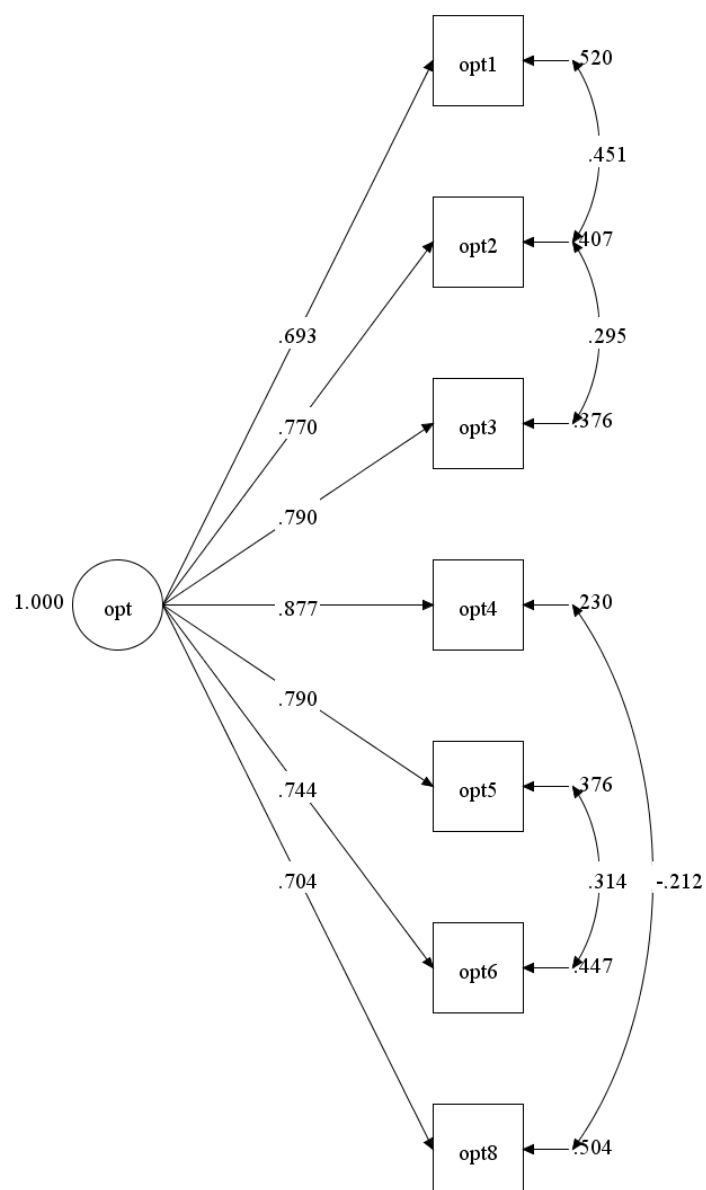


Chi-Square=183.466, df = 40, P-value=0.000, RMSEA=0.074

ภาพประกอบ 23 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรความวิริยะอุตสาหะ

ตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดการมองโลกในแง่ดี (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)		ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง		ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.744	0.693	5	0.791	0.790
2	0.835	0.770	6	0.762	0.744
3	0.812	0.790	7	0.206	ตัดออก
4	0.791	0.877	8	0.681	0.704
Construct Reliability (CR)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.919 หลังปรับแบบจำลอง = 0.937		
Average Variance Extracted (AVE)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.602 หลังปรับแบบจำลอง = 0.679		
ก่อนปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 330.617$, df = 20, p < 0.001, CFI = 0.898, TLI = 0.858, SRMR = 0.050, RMSEA = 0.155		
หลังปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 22.738$, df = 10, p = 0.0118, CFI = 0.996, TLI = 0.991, SRMR = 0.013, RMSEA = 0.044		

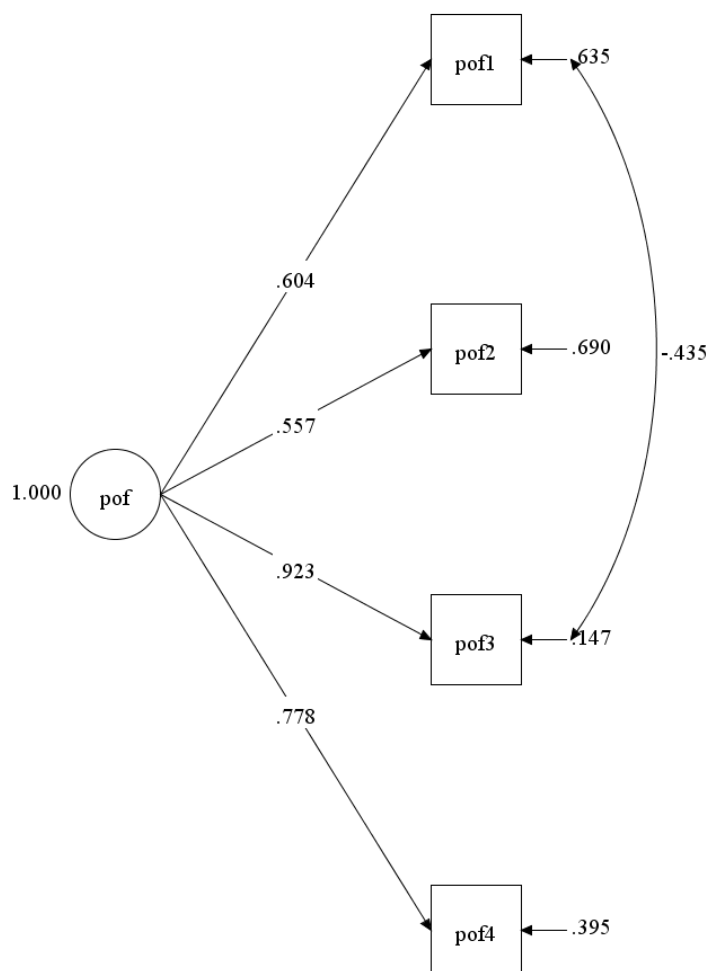


Chi-Square=22.738, df = 10, P-value=0.0118, RMSEA=0.044

ภาพประกอบ 24 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรการมองโลกในแง่ดี

ตาราง 49 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดความ
สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.529	0.604
2	0.570	0.557
3	0.865	0.923
4	0.827	0.778
Construct Reliability (CR)		ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.871 หลังปรับแบบจำลอง = 0.871
Average Variance Extracted (AVE)		ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.629 หลังปรับแบบจำลอง = 0.629
ก่อนปรับแบบจำลอง		$\chi^2 = 15.688$, df = 2, p = 0.0004, CFI = 0.984, TLI = 0.952, SRMR = 0.019, RMSEA = 0.103
หลังปรับแบบจำลอง		$\chi^2 = 0.001$, df = 1, p = 0.9813, CFI = 1.000, TLI = 1.007, SRMR = 0.000, RMSEA = 0.000

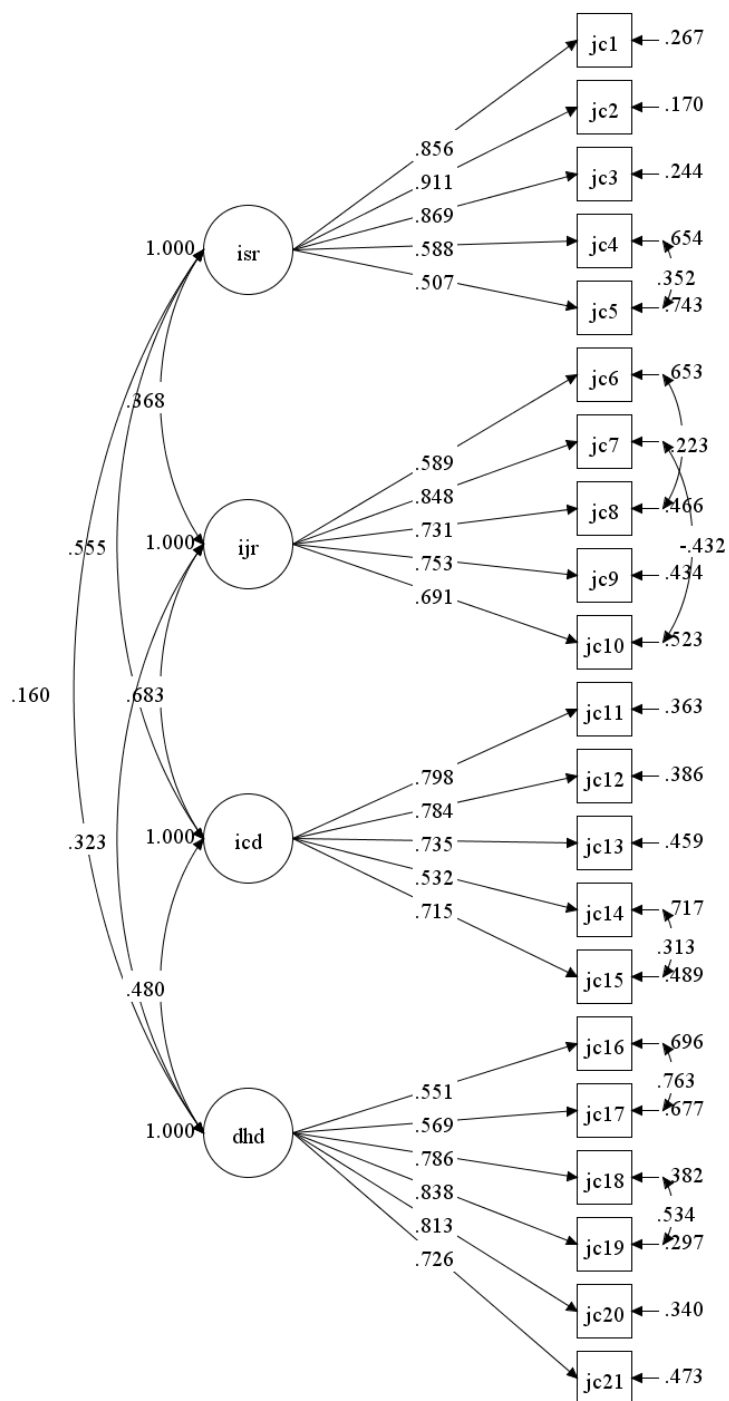


Chi-Square=0.001, df = 1, P-value=0.9813, RMSEA=0.000

ภาพประกอบ 25 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรความสอดคล้องระหว่าง
บุคคลกับองค์การ

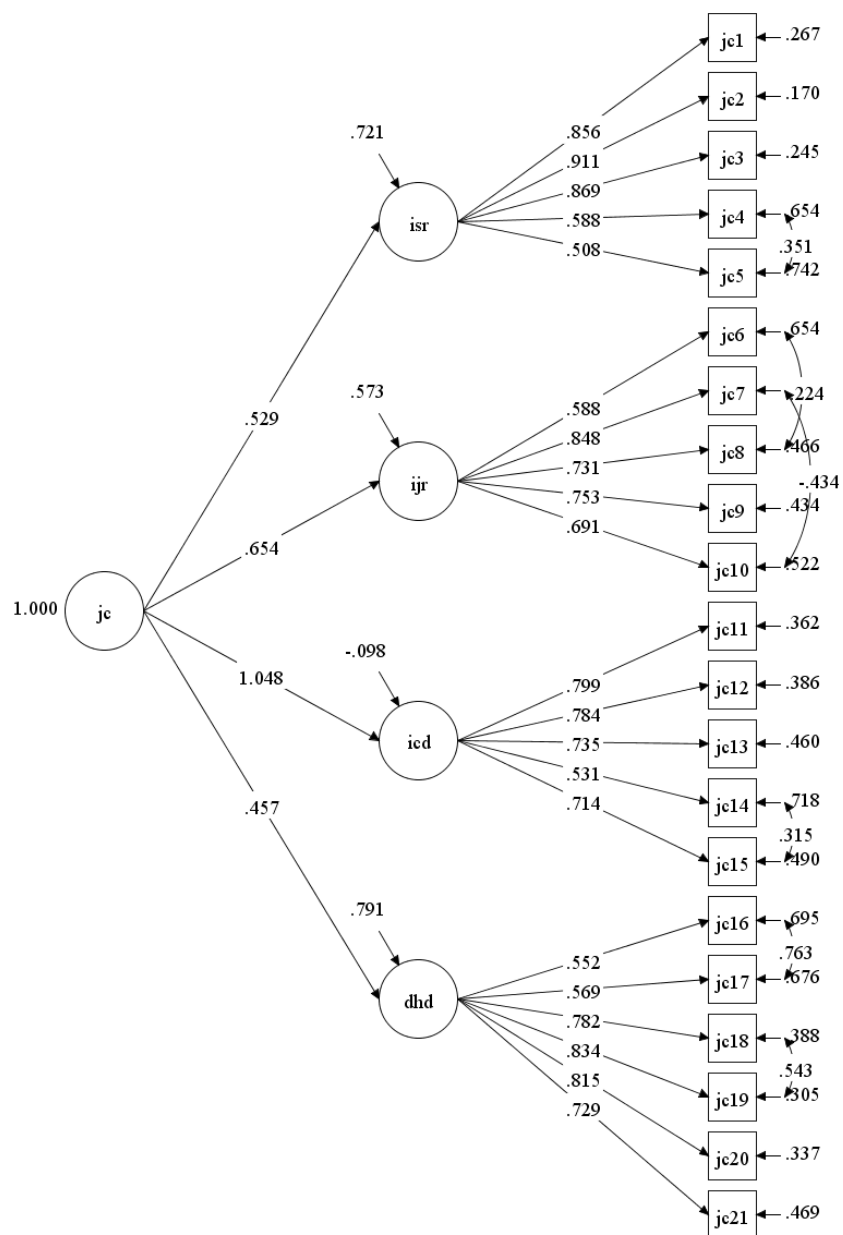
ตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดการ
จัดแจงในงาน (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)		ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง		ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.854	0.856	12	0.774	0.784
2	0.904	0.911	13	0.737	0.735
3	0.871	0.869	14	0.578	0.532
4	0.606	0.588	15	0.745	0.715
5	0.529	0.507	16	0.570	0.551
6	0.627	0.589	17	0.591	0.569
7	0.803	0.848	18	0.886	0.786
8	0.777	0.731	19	0.909	0.838
9	0.748	0.753	20	0.751	0.813
10	0.621	0.691	21	0.673	0.726
11	0.781	0.798			
Construct Reliability (CR)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.921 หลังปรับแบบจำลอง = 0.921		
Average Variance Extracted (AVE)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.361 หลังปรับแบบจำลอง = 0.361		
ก่อนปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 1450.063$, df = 183, p < 0.001, CFI = 0.842, TLI = 0.818, SRMR = 0.084, RMSEA = 0.103		
หลังปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 618.157$, df = 177, p < 0.001, CFI = 0.945, TLI = 0.935, SRMR = 0.074, RMSEA = 0.062		



Chi-Square=618.157, df = 177, P-value=0.000, RMSEA=0.062

ภาพประกอบ 26 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรการจัดแจงในงาน

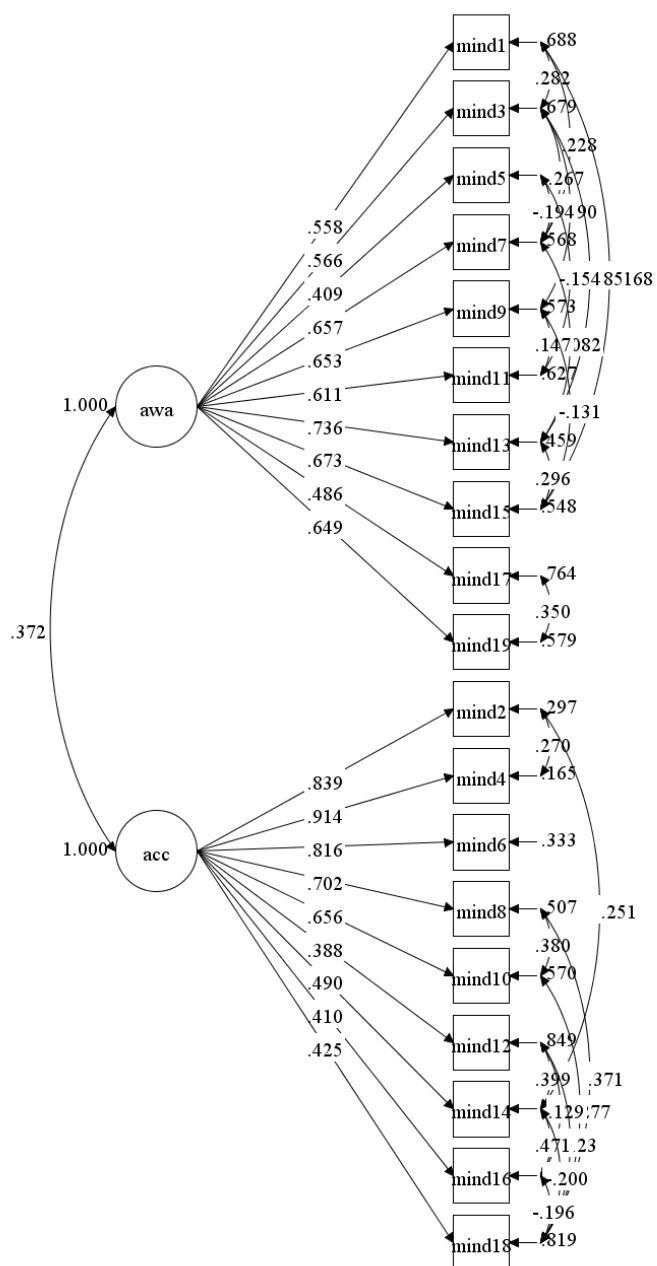


Chi-Square=625.061, df = 179, P-value=0.000, RMSEA=0.062

ภาพประกอบ 27 ผลการวิเคราะห์ห้่องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 ของแบบจำลองการจัดแจงในงาน

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างและความเที่ยงของข้อคำถามในแบบวัดสติ (n = 750)

ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)		ข้อ	คะแนนมาตรฐานสัมประสิทธิ์องค์ประกอบ (Factor Loading)	
	ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง		ก่อนปรับแบบจำลอง	หลังปรับแบบจำลอง
1	0.591	0.558	11	0.609	0.611
2	0.874	0.839	12	0.414	0.388
3	0.700	0.566	13	0.744	0.736
4	0.913	0.914	14	0.542	0.490
5	0.363	0.409	15	0.646	0.673
6	0.791	0.816	16	0.422	0.410
7	0.666	0.657	17	0.508	0.486
8	0.730	0.702	18	0.459	0.425
9	0.690	0.653	19	0.655	0.649
10	0.681	0.656	20	0.188	ตัดออก
Construct Reliability (CR)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.898 หลังปรับแบบจำลอง = 0.899		
Average Variance Extracted (AVE)			ก่อนปรับแบบจำลอง = 0.313 หลังปรับแบบจำลอง = 0.307		
ก่อนปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 2097.611$, df = 169, p < 0.001, CFI = 0.736, TLI = 0.703, SRMR = 0.102, RMSEA = 0.123		
หลังปรับแบบจำลอง			$\chi^2 = 637.702$, df = 127, p < 0.001, CFI = 0.927, TLI = 0.902, SRMR = 0.077, RMSEA = 0.073		



Chi-Square=637.702, df = 127, P-value=0.000, RMSEA=0.073

ภาพประกอบ 28 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการวัดตัวแปรสติ



ภาคผนวก ซ

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและระดับของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการ
ทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย และตัวแปรที่เป็นปัจจัยระดับ
บุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

ตาราง 52 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยระดับบุคคล

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับ
ความวิริยอุตสาหะโดยรวม	3.975	0.549	ปานกลาง
1) ความสนใจที่เสมอดั้นเสมอปลาย	3.564	0.771	ปานกลาง
2) ความเพียรพยายาม	4.385	0.711	ค่อนข้างสูง
การมองโลกในแง่ดี	4.732	0.650	ค่อนข้างสูง
ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ	4.154	0.667	ค่อนข้างสูง
การจัดแจงในงานโดยรวม	3.873	0.654	ปานกลาง
1) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางโครงสร้าง	4.685	0.754	ค่อนข้างสูง
2) การเพิ่มทรัพยากรในงานทางสังคม	3.694	0.926	ปานกลาง
3) การเพิ่มความต้องการในงานที่ทำให้เกิดความท้าทาย	3.824	0.851	ปานกลาง
4) การลดความต้องการในงานที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน	3.387	0.948	ปานกลาง
สติโดยรวม	3.995	0.631	ปานกลาง
1) การตระหนักรู้	3.734	0.748	ปานกลาง
2) การยอมรับ	4.256	0.781	ค่อนข้างสูง

ตาราง 53 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยระดับกลุ่ม

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับ
ประสิทธิภาพร่วม	4.632	0.025	ค่อนข้างสูง
ความไว้วางใจในหัวหน้างานโดยรวม	4.493	0.028	ค่อนข้างสูง
1) ความซื่อตรง	4.466	0.030	ค่อนข้างสูง
2) สมรรถนะ	4.538	0.028	ค่อนข้างสูง
3) ความคงเส้นคงวา	4.390	0.030	ค่อนข้างสูง
4) ความซื่อสัตย์	4.479	0.035	ค่อนข้างสูง
5) ความใจกว้าง	4.582	0.029	ค่อนข้างสูง

ตาราง 54 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยระดับองค์การ

ตัวแปร	M	S.D.	ระดับ
การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติขององค์การโดยรวม	4.756	0.580	ค่อนข้างสูง
1) ภาวะผู้นำ	4.840	0.690	ค่อนข้างสูง
2) ความยืดหยุ่นผูกพันของพนักงาน	4.644	0.584	ค่อนข้างสูง
3) การตระหนักรู้ในสถานการณ์	4.767	0.729	ค่อนข้างสูง
4) การดำเนินการตัดสินใจ	4.622	0.958	ค่อนข้างสูง
5) นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์	4.600	0.967	ค่อนข้างสูง
6) หุ่นส่วน/พันธมิตรที่มีประสิทธิภาพ	4.387	0.969	ค่อนข้างสูง
7) การใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้	4.800	0.586	ค่อนข้างสูง
8) การสลายการทำงานแบบแยกส่วน	4.556	0.742	ค่อนข้างสูง
9) ทรัพยากรภายใน	5.111	0.897	สูง
10) ความเป็นเอกภาพของเป้าหมาย	4.956	0.765	ค่อนข้างสูง
11) การวางตัวเชิงรุก	4.975	0.638	ค่อนข้างสูง
12) การวางแผนกลยุทธ์	4.842	0.560	ค่อนข้างสูง
13) แผนการทดสอบภาวะวิกฤต	4.733	0.594	ค่อนข้างสูง
องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม	4.272	0.410	ค่อนข้างสูง
1) การสร้างโอกาสในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.805	0.799	ปานกลาง
2) การส่งเสริมให้เกิดการซักถามและการสนทนา	3.996	0.839	ปานกลาง
3) การส่งเสริมความร่วมมือและการเรียนรู้เป็นทีม	3.884	0.857	ปานกลาง
4) การสร้างระบบการจัดเก็บและแบ่งปันการเรียนรู้	4.511	0.744	ค่อนข้างสูง
5) การส่งเสริมให้เกิดการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน	4.344	0.650	ค่อนข้างสูง
6) การเชื่อมโยงองค์การเข้ากับสภาพแวดล้อม	4.400	0.666	ค่อนข้างสูง
7) การจัดให้มีผู้นำเชิงกลยุทธ์สำหรับการเรียนรู้	4.967	0.834	ค่อนข้างสูง

ตาราง 55 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

ตัวบ่งชี้การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงาน	M	ระดับ	S.D.	จำนวน ข้อ	CITC
1. การใช้ชีวิตตามสภาพจริง	4.372	ค่อนข้างสูง	0.853	4	0.907
2. การแสวงหางานที่ปรารถนา	4.235	ค่อนข้างสูง	0.788	4	0.793
3. การยึดมั่นในการไปสู่จุดหมาย	4.036	ค่อนข้างสูง	0.809	3	0.714
4. การจัดการความเครียด	4.289	ค่อนข้างสูง	0.903	4	0.913
5. การมีปฏิสัมพันธ์แบบร่วมมือกัน	4.467	ค่อนข้างสูง	0.931	3	0.902
6. การมีสุขภาพดี	4.469	ค่อนข้างสูง	1.187	3	0.878
7. การสร้างเครือข่าย	4.498	ค่อนข้างสูง	0.843	3	0.807
การฟื้นคืนสู่สภาวะปกติในการทำงานโดยรวม	4.338	ค่อนข้างสูง	0.803	24	
Cronbach's Alpha = 0.952					

หมายเหตุ CITC = ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Corrected Item-Total Correlation)

ตาราง 56 อันดับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และพิสัยของการฟื้นคืนสู่
สภาวะปกติในการทำงานของพนักงานในธุรกิจประกันวินาศภัย

บริษัทที่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่า ต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่า พิสัย
13	50	4.815	0.465	3.30	5.76	2.46
9	50	4.650	0.568	2.96	5.60	2.63
12	50	4.643	0.526	3.08	5.46	2.38
11	50	4.604	0.651	2.70	5.56	2.86
8	50	4.562	0.655	2.69	5.76	3.07
1	50	4.547	0.796	2.43	5.83	3.40
2	50	4.531	0.667	2.64	5.76	3.12
4	50	4.429	0.941	2.38	5.90	3.52
5	50	4.404	0.842	2.57	5.70	3.13
3	50	4.268	0.767	2.49	5.76	3.27
7	50	4.258	0.506	3.13	5.65	2.52
6	50	4.197	0.901	2.21	5.55	3.33
10	50	4.048	0.997	1.96	5.62	3.65
15	50	3.691	0.613	2.21	4.50	2.29
14	50	3.424	0.662	1.96	4.52	2.56

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	กัณฐก ขวัญเย็น
วัน เดือน ปี เกิด	19 กุมภาพันธ์ 2519
สถานที่เกิด	อุบลราชธานี
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2540 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2555 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2562 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	411/54 สกายไลน์ รัตนาธิเบศร์ ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11120