



ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่พยากรณ์จิตวิญญาณใน
การทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่พยากรณ์จิตวิญญาณใน
การทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์



นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการ
ทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

โดย นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย / หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ จันทร์วิพัฒน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล)

ชื่อ : นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว
ชื่อวิทยานิพนธ์ : ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความ
ไว้วางใจในองค์กร ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของ
พนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์
สาขาวิชา : จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์
ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

งานวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และจิตวิญญาณในการทำงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน 4) เพื่อพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานด้วยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความไว้วางใจในองค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ของ บริษัท A และบริษัท B รวมทั้งสิ้น 331 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด 5 = มากที่สุด) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงาน ($r = .84$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงาน ($r = .80$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) 3 ด้านของตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค 1.ด้านความอดทนเข้มแข็ง 2.ด้านผลกระทบ และ 3.ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ และ 1 ตัวแปรคือ ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมสามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค, ความไว้วางใจในองค์กร,
จิตวิญญาณในการทำงาน

____ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Name : Mr. Puttipong Kesornbua
Thesis Title : Adversity Quotient and Organizational Trust Predicting
Spirituality at Work of Employees in Automotive
Maintenance and Sale Business
Major Field : Industrial and Organizational Psychology
King Mongkut's University of Technology North
Bangkok
Thesis Advisor : Assistant Professor Benjawan Boonyapraphan, Ph.D.
Academic Year : 2024

ABSTRACT

This study was survey-based research aimed at: 1) examining the levels of adversity quotient, organizational trust, and spirituality at work; 2) investigating the relationship between adversity quotient and spirituality at work; 3) exploring the relationship between organizational trust and spirituality at work; and 4) predicting spirituality at work using adversity quotient and organizational trust. The sample consisted of 331 employees from the automotive maintenance and sales businesses of company A and company B. The instrument used was a 5-point Likert scale questionnaire (1 = least, 5 = most). The statistical analyses included frequency, percentage, standard deviation, correlation coefficients, and stepwise multiple regression analysis. The results showed that: 1) adversity quotient, organizational trust, and spirituality at work were, on average, at a high level; 2) adversity quotient positively related to spirituality at work ($r = .84$), with a statistical significance at the .01 level; 3) organizational trust positively related to spirituality at work ($r = .80$), with a statistical significance at the .01 level; and 4) 3 components of adversity quotient (1) endurance, (2) reach, and (3) origin and ownership and 1 variable: organizational trust, accounted for 81% of the variance in predicting spirituality at work, with statistical significance at the .01 level. These findings highlighted the importance of fostering adversity quotient and organizational trust to enhance spirituality at work among employees in the automotive industry.

Keywords: Adversity Quotient, Organizational Trust, Spirituality at Work

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความเมตตากรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาใช้เวลาส่วนตัวอันมีค่าของท่านเพื่อให้คำแนะนำและช่วยชี้แนะแนวทางในการเสาะหาองค์ความรู้ ตลอดจนให้คำปรึกษาแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ นำมาสู่ผลสำเร็จของการวิจัย และกราบขอบพระคุณกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ของข้าพเจ้าในครั้งนี้ ได้แก่ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ใช้เวลาอันมีค่าของท่าน และกรุณาตรวจสอบวิทยานิพนธ์นำมาสู่ความครบถ้วนสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา รวมทั้งให้คำแนะนำในการประเมินคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล อาจารย์ ดร.ภาวศุทธิ อุ่นใจ และอาจารย์ ฉัฐจุฑา นกจันทร์

ขอขอบพระคุณบริษัทและพนักงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ ที่อนุญาตให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และพนักงานในองค์การทุกท่านที่มีส่วนร่วมช่วยประสานและให้ความร่วมมือ อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลให้ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณบิดา มารดา และครอบครัวของข้าพเจ้า ที่เชื่อในตัวข้าพเจ้าในการศึกษาระดับปริญญาโท และช่วยสนับสนุนในค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตร รวมทั้งเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยสามารถทำตามความตั้งใจได้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ บุคลากรทุกท่านของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือรวมทั้งมิตรสหายร่วมชั้นเรียนในสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ที่มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนตลอดหลักสูตร อีกทั้งเป็นที่พึ่งพา พักพิง ช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อความสำเร็จของวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย

และสุดท้ายนี้ขอขอบคุณตัวข้าพเจ้าที่มีความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการเรียนการศึกษาตลอดหลักสูตร และมีอดทน อดกลั้น มีสติในการแก้ไขปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรค เปลี่ยนความเหนื่อยล้าเป็นพลังในการขับเคลื่อนอันนำมาสู่ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์อันทรงคุณค่านี้

พุทธิพงศ์ เกษรบัว

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	9
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร	18
2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณในการทำงาน	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.5 ที่มาสมมติฐานการวิจัย	42
2.6 สมมติฐานการวิจัย	47
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	47
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความไว้วางใจในองค์กร	67
4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน	68
4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย	73
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	79
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
5.2 อภิปรายผล	82
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม	87
ภาคผนวก ก	99
หนังสือขออนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์	
ภาคผนวก ข	101
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม และหนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ	
ภาคผนวก ค	106
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	
ภาคผนวก ง	126
หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล	
ภาคผนวก จ	129
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)	
ประวัติผู้วิจัย	140

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม	50
3-2 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน	55
3-3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	58
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามเพศ	60
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามอายุ	60
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามระดับการศึกษา	61
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ	61
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงานจำแนกตามระยะเวลา ในการทำงานในองค์กร	62
4-6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรค	62
4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรค	63
4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ	64
4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ	65
4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็ง	66
4-11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความไว้วางใจในองค์กร	67
4-12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของจิตวิญญาณในการทำงาน	68
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตวิญญาณในการทำงาน ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย	68
4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตวิญญาณในการทำงาน ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน	69
4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตวิญญาณในการทำงาน ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟูอุปสรรคและจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน	73
4-17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและ จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน	74
4-18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคและความไว้วางใจในองค์กรที่สามารถพยากรณ์ จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน	75
4-19 รูปแบบสมการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน ในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์	76
ค-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฟูอุปสรรค	109
ค-2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร	112
ค-3 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน	114
ค-4 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค	118
ค-5 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม ความไว้วางใจในองค์กร	121
ค-6 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม จิตวิญญาณในการทำงาน	122
ค-7 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถาม	125

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่

หน้า

2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

48



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ทิมาและความสำคัญ

ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จคือ ความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงานของพนักงานในองค์กร โดยองค์การมุ่งเน้นพัฒนาทักษะต่างๆ เพื่อก้าวเท่าทันโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา (Smart SME, 2023) แต่ไม่เพียงทักษะความสามารถของพนักงานในองค์กรเท่านั้นที่นำมาสู่ความสำเร็จ ความมุ่งมั่น และความตั้งใจในการทำงาน รวมถึงความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการทำงานอย่างลึกซึ้งทุ่มเทเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยในการประสบความสำเร็จ การทางศึกษาทางจิตวิทยาพบว่าลักษณะดังกล่าวถูกเรียกว่า “จิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at Work)” โดยจิตวิญญาณในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของทีมที่เพิ่มขึ้น เนื่องด้วยสมาชิกในทีมสามารถรับรู้ถึงจิตวิญญาณในการทำงานที่แต่ละคน เช่น ความเชื่อมั่น การเคารพซึ่งกันและกัน และความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกภายในทีม ก่อเกิดเป็นความผูกพันภายในองค์กร อันนำมาสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของทีมสูงขึ้น (Daniel, 2010)

ประเทศไทยเศรษฐกิจ และสังคมมีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทั้งความสามารถในการผลิตของเศรษฐกิจไทยที่เป็นเครื่องจักรในการสร้างรายได้ให้แก่คนไทย ได้แก่ ภาคธุรกิจ ภาคการเกษตร แรงงาน และระบบสถาบันการเงิน ประเด็นด้านคุณภาพของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษา ระบบสาธารณสุข มลพิษ ความเหลื่อมล้ำ และระบบสวัสดิการ ประเด็นที่เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้นในบริบทโลกใหม่ (Megatrends) ซึ่งประเทศไทยต้องประสบและมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของคนไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (กฤษฎ์เลิศ, 2556) นอกจากนี้ ไอเอ็มเอฟประเมินเศรษฐกิจสำหรับปี 2566 โลกไว้ว่า เงินเฟ้อมีการปรับลดลง และตลาดการเงินยังคงมีเสถียรภาพ แต่การฟื้นตัวเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา และประเทศรายได้ต่ำ มีการเติบโตทางเศรษฐกิจต่ำกว่าระดับก่อนโควิด และคาดว่าเศรษฐกิจโลกในระยะปานกลางจะเติบโตเพียง 3.0% ซึ่งต่ำที่สุดในรอบ 30 ปี ซึ่งประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่ได้รับผลกระทบจากเศรษฐกิจโลก และเป็นความท้าทายของอุตสาหกรรมต่าง ๆ เนื่องด้วย ต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และความเสี่ยงทางการเงิน (ชญาวดี, 2566)

การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ณ ที่นี้จะใช้ชื่อว่า “ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)” ซึ่งเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ลำบาก มีจิตใจที่เข้มแข็ง และไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นแม้จะพบกับความล้มเหลวก็ตาม จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ (ณัชชา, 2554) และ ช่วยให้พนักงานสามารถปรับตัวและรักษาประสิทธิภาพการทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (Luthans & Youssef, 2007) ซึ่งเป็นหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรหล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียวกันก่อเกิดเป็นจิตวิญญาณในการทำงาน

นอกจากนี้ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) เป็นอีกหนึ่งในตัวแปรที่สำคัญที่สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้เนื่องจาก ความไว้วางใจในองค์กร เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ไว้วางใจในความสัมพันธ์ที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งประกอบไปด้วยคุณธรรม ส่งผลต่อความสัมพันธ์ในองค์กรที่ดีขึ้น และเกิดความมั่นใจ สามารถฝ่าฟันอุปสรรคไปพร้อมกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร (พิมลรัตน์, 2564) โดยมีงานวิจัยที่กล่าวว่า พนักงานที่รู้สึกไว้วางใจในองค์กรมักจะมี ความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ซึ่งสามารถทำนายได้ว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและพร้อมทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น (Salanova, Agut, & Peiró, 2005) และ Aryee, Budhwar, & Chen (2002) กล่าวว่า พนักงานที่ไว้วางใจในองค์กร และไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจทำงาน มีความกระตือรือร้น และพร้อมเผชิญความท้าทายในการทำงาน ซึ่งเป็นหนึ่งใจคุณลักษณะของจิตวิญญาณในการทำงาน

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาด้านเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทย ทั้งในด้านการสร้างมูลค่าเพิ่ม การจ้างงาน และการพัฒนาด้านเทคโนโลยียานยนต์ ในประเทศไทยยังเป็นฐานการผลิตรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปเป็นหลักโดยมีการผลิตเฉลี่ยปีละประมาณ 1.8-1.9 ล้านคัน ซึ่งการผลิตรถยนต์เครื่องยนต์สันดาปใช้ชิ้นส่วน OEM มากถึง 2-3 หมื่นชิ้นต่อคัน ประกอบด้วยชิ้นส่วนหลักๆ 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มระบบส่งกำลัง (Powertrain) ระบบช่วงล่าง (Suspension) ระบบไฟฟ้า (Electrical and Electronic) ตัวถัง (Body) และชิ้นส่วนอื่นๆ (Others) ดังนั้น ยอดการผลิตรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นจะส่งผลต่อธุรกิจผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ประเภท OEM โดยตรง (วีระยา, 2566) แต่ปัจจุบันอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทยกำลังเผชิญกับความท้าทายอย่างรุนแรง โดยปัจจัยลบหลายประการที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม ได้แก่ ภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวเต็มที่ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อกำลังซื้อของผู้บริโภค ปัญหานี้สินทรัพย์ที่เพิ่มสูงขึ้นทำให้สถาบันการเงินเข้มงวดในการอนุมัติสินเชื่อ ค่าครองชีพที่สูงขึ้นและการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยที่ทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป (Autolifethailand.tv., 2024) นอกจากนี้อุตสาหกรรมยานยนต์โลก การประกาศเลิกจ้างพนักงานของ 3 ค่ายรถยนต์รายใหญ่จากฝั่งอเมริกา ยุโรป และญี่ปุ่นสเตลแลนติส อวดี และนิสสัน ที่ประกาศแผนเลิกจ้างพนักงานรวมกันกว่า 14,600 คน (ฐานเศรษฐกิจ, 2567) ซึ่งเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความมั่นคงในงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ รวมไปถึงจิตวิญญาณในการทำงาน

จากความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงศึกษาพนักงานในกลุ่มธุรกิจซ่อม และขายรถยนต์ ซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมยานยนต์เพื่อทราบถึงระดับของ จิตวิญญาณในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร แล้วนำผลการศึกษาไปปรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม หรือพัฒนาการทำงานของพนักงาน และการทำพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงาน ผ่านตัวแปรระหว่าง และความไว้วางใจในองค์กร เพื่อเป็นรากฐานในการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และจิตวิญญาณในการทำงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน

1.2.4 เพื่อพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงาน ด้วยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ จำนวน 2 แห่งได้แก่ บริษัท A จำนวน 700 คน และบริษัท B จำนวน 200 คน รวม 900 คน

1.3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ โดยผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1997) และเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 10% ด้วยค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% กลุ่มตัวอย่างบริษัท A จำนวน 258 คน และบริษัท B จำนวน 73 คน รวม 331 คน

1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยศึกษา ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาของการวิจัยตั้งแต่ มกราคม 2567 ถึงธันวาคม 2567

1.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.3.4.1 ตัวแปรพยากรณ์ที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค Adversity Quotient ตามแนวคิดของ Stoltz (1997) ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านการควบคุมอุปสรรค (Control)
- (2) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)
- (3) ด้านผลกระทบ (Reach)
- (4) ด้านความอดทนเข้มแข็ง (Endurance)

1.3.4.2 ตัวแปรพยากรณ์ที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust)

1.3.4.3 ตัวแปรเกณฑ์ จิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at Work) ตามแนวคิดของ Milliman et al. (2003) ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

- (1) งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work)
- (2) สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน (Sense of Community)
- (3) ความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร (Alignment with Organizational Values)

1.4 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.4.1 พนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ โดยมี 3 บทบาทหลักคือ กลุ่มบุคคลขายมีหน้าที่ในการประสานงานกับลูกค้า เสนอขายรถยนต์ กลุ่มบุคคลที่ทำหน้าที่การบริการหลังการขาย รับเรื่องปัญหาการใช้งานจากลูกค้า และซ่อมบำรุงรักษารถยนต์ให้สามารถใช้งานได้อย่างปกติ และกลุ่มบุคคลที่ทำงานอยู่ในออฟิตทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร เช่น บริหารจัดการทั่วไป ทรัพยากรบุคคล การเงิน และการตลาด

1.4.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและความสามารถของพนักงานที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือ ความลำบาก โดยพนักงานมีความอดทนต่อการรอคอย มีความเข้มแข็ง และสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) น้อยที่สุด (1 คะแนน) ประกอบด้วย 4 ด้าน (Stoltz, 1997) ดังนี้

1.4.2.1 ด้านการควบคุมอุปสรรค (Control) หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรค และมีความคิดในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองเพื่อใช้รับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ไขปัญหที่เป็นอุปสรรคให้ประสบความสำเร็จ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหด้วยความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และพยายามจนยุติปัญหาลงได้ในที่สุด ได้แก่ 1) พนักงานเข้าใจในรายละเอียดเหตุการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น 2) มีความมั่นใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้สำเร็จได้ 3) สามารถใช้ความคิดเชิงบวกเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

1.4.2.2 ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการค้นหาสาเหตุของปัญหา อุปสรรค รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และยินดีรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา และเรียนรู้ข้อผิดพลาดเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป ได้แก่ 1) พนักงานมีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และผลกระทบที่เกิดขึ้น 2) มีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว 3) รวมทั้งสามารถเรียนรู้ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ผิดพลาดของตนเอง

1.4.2.3 ด้านผลกระทบ (Reach) หมายถึง พนักงานเข้าใจผลกระทบของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง และบุคคลอื่น โดยพนักงานสามารถควบคุมผลกระทบ และความเสียหายที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตเมื่อมีปัญหเกิดขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังสามารถลดความรุนแรงของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่ให้ลุกลามก่อเกิดเป็นปัญหาใหม่ๆตามมา ได้แก่ 1) พนักงานเข้าใจผลกระทบของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น 2) สามารถควบคุมอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นจากปัญหา 3) พนักงานสามารถจำกัดขอบเขตความเสียหายของปัญหาไม่ให้งานเสียหาย

1.4.2.3 ด้านความอดทนเข้มแข็ง (Endurance) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการพิจารณาและเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งชั่วคราว และสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้โดยการแก้ไขปัญหด้วยความยืดหยุ่นตามการเปลี่ยนแปลงของปัญหาอุปสรรคในขณะนั้น และสามารถค้นหาวิธีการที่รวดเร็วในการผ่านพ้นปัญหาอุปสรรค ได้แก่ 1) พนักงานรับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ สามารถแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว 2) มีการดำเนินการแก้ไขปัญหด้วยความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 3) มีความพยายามในการหาทางเอาชนะอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง

1.4.2.4 แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค หมายถึง เครื่องมือในการวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด)

1.4.3 ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าองค์กร ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเป็นที่น่าเชื่อถือ ผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อองค์กรและระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ได้แก่ 1) พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นห่วงเป็นใยและยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 2) เชื่อมั่นว่าองค์กรปฏิบัติต่อตนเองและเพื่อนร่วมงานอย่างยุติธรรม 3) มีความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร 4) มีความซื่อสัตย์จริงใจ และเชื่อถือในคำมั่นสัญญาของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) น้อยที่สุด (1 คะแนน)

1.4.3.1 แบบวัดความไว้วางใจในองค์กรหมายถึง เครื่องมือในการวัดความไว้วางใจในองค์กร โดยใช้มาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด)

1.4.4 จิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at Work) หมายถึง ความต้องการค้นหาเป้าหมายของชีวิต การทำงานเสริมสร้างความรู้สึกรับรู้คุณค่าของการทำงานที่มีคุณค่าของชีวิตของตนเอง และทำประโยชน์เพื่อขององค์กร รวมถึงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในทิศทางบวก เกิดความรู้สึกเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวทั้งความคิด และพฤติกรรม ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามวัดประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด (5 คะแนน) น้อยที่สุด (1 คะแนน) ประกอบด้วย 3 ด้าน (Milliman et al., 2003) ดังนี้

1.4.4.1 งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความหมายและจุดประสงค์ในงานภายในองค์กรอย่างลึกซึ้ง และตระหนักว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นสำคัญ ก่อเกิดเป็นความปรารถนาที่จะทำงานด้วยความตั้งใจด้วยความรู้สึกที่ว่าตนเองมีคุณค่า ในขณะที่ทำงานให้กับองค์กร ได้แก่ 1) พนักงานรับรู้ถึงจุดประสงค์และความหมายของตำแหน่งงานที่ทำอยู่ 2) พนักงานรู้สึกว่าการทำหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบนั้นมีความสำคัญ 3) พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ 4) พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าตลอดการเป็นพนักงานขององค์กร

1.4.4.2 สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน (Sense of Community) หมายถึง การที่พนักงานมีความต้องการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยจะมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้งกับเพื่อนร่วมงาน และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของกันและกัน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือกันเกื้อกูลกันในการพยายามทุกซีกทุกทาง และมีความห่วงใยกันซึ่งกันและกันอย่างแท้จริง ได้แก่ 1) พนักงานมีความต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน 2) มีความรู้สึกมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงาน

3) มีความรู้สึกอยากให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานเผชิญปัญหา 4) มีความห่วงใยต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน

1.4.4.3 ความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร (Alignment with Organizational Values) หมายถึง ความคิดที่ว่าพนักงานทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรช่วยเติมเต็มชีวิตของพนักงานให้ชีวิตมีจุดหมาย พนักงานมีความรู้สึกคาดหวังความสำเร็จของงาน เพื่อต้องการให้องค์กรเกิดความสำเร็จ นอกจากนี้น้ำหนักงานได้หล่อหลอมตนเองให้มีจุดมุ่งหมายเดียวกับองค์กร มีวิถีชีวิตการทำงานด้วยความเชื่อของคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดี และมีค่า ได้แก่ 1) พนักงานรู้สึกท่ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนมีคุณค่าที่ต้องรักษาไว้ 2) มีความรู้สึกว่องค์กรได้เติมเต็มเป้าหมายในชีวิตการทำงานของตนเอง 3) มีความคิดสอดคล้องกับแนวทางสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวัง 4) มีค่านิยมการของการเป็นพนักงานที่ดีตามที่องค์กรกำหนด 5) มีความต้องการเห็นความสำเร็จขององค์กรตามแผนที่กำหนดไว้

1.4.4.4 แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงาน หมายถึง เครื่องมือในการวัดจิตวิญญาณในการทำงานตามแนวคิดของ (Milliman et al., 2003) มาปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด)

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1. สามารถนำผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน ไปใช้พัฒนานโยบาย และกลยุทธ์การบริหารจัดการบุคคลขององค์กร

1.5.2 สามารถนำความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหา และจิตวิญญาณในการทำงานไปใช้ในการพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมพนักงาน สร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญ เพื่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ

1.5.3 สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปใช้ในการพยากรณ์ และปรับปรุงจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานขายและซ่อมรถยนต์ เพื่อการแก้ไขปัญหาระดับบุคคลและองค์กร

1.5.4 เป็นรากฐานในการค้นคว้าวิจัยที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขายและซ่อมรถยนต์ในอนาคตซึ่งช่วยให้เกิดการพัฒน และปรับปรุงในอุตสาหกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอไว้ตามลำดับดังนี้

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

- 2.1.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 2.1.2 ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 2.1.3 ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 2.1.4 แนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 2.1.5 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 2.1.6 การวัดและเครื่องมือวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร

- 2.2.1 ความหมายของความไว้วางใจในองค์กร
- 2.2.2 ความสำคัญของความไว้วางใจในองค์กร
- 2.2.3 หลักการของความไว้วางใจในองค์กร
- 2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร
- 2.2.5 องค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กร
- 2.2.6 การวัดและเครื่องมือวัดความไว้วางใจในองค์กร

2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณในการทำงาน

- 2.3.1 ความหมายของจิตวิญญาณในการทำงาน
- 2.3.2 ความสำคัญของจิตวิญญาณในการทำงาน
- 2.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน
- 2.3.4 แนวคิดของจิตวิญญาณในการทำงาน
- 2.3.5 องค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงาน
- 2.3.6 การวัดและเครื่องมือวัดจิตวิญญาณในการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค
- 2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร
- 2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณในการทำงาน

2.5 ที่มาสมมติฐานการวิจัย

2.6 สมมติฐานการวิจัย

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

2.1.1 ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

สุภารัตน์ (2562) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อความยากลำบาก โดยอาศัยความคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้ประสบพบมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไขรับมือกับสถานการณ์อุปสรรคที่เกิดขึ้น

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2567) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการตระหนักรู้ถึงความสามารถของตนเองในการเรียนรู้ และแก้ไขอุปสรรค โดยมองปัญหาไม่ใช่ความล้มเหลวแต่เป็นสิ่งที่เกิดชั่วคราว มีความรู้สึกที่ต้องการรับมือต่อเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรค อันนำมาสู่การค้นหาสาเหตุ และลงมือแก้ไข

ปิยะวัน และคณะ (2565) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการจัดการกับอุปสรรค ด้วยความคิดทางบวก มองว่าอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกิดจากปัจจัยภายนอก สามารถอดทนอดกลั้นต่อความยืดเยื้อของอุปสรรค มีความเชื่อมั่น และมั่นใจในตนเองในการแก้ไขอุปสรรคให้สำเร็จ

พิชชุดา (2559) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการรับมือต่อเหตุการณ์ที่บุคคลไม่ประสงค์ให้เกิดขึ้น ด้วยการอดทนอดกลั้น มีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขอุปสรรค ไม่ย่อท้อต่อความยากลำบาก สามารถเรียนรู้ความผิดพลาดอันนำมาสู่ชีวิตที่ดีขึ้น

ปรีวันท์ (2558) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความพยายามของบุคคลในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างมีสติ สามารถควบคุมอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้น และมีมุ่งมั่นตั้งใจในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้สำเร็จผล

Stoltz (1997) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความคิด ความรู้สึกและความสามารถของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือ ความลำบาก โดยมีความอดทนต่อการรอคอย มีความเข้มแข็ง และสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้

Parvathy & Praseeda (2014) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในการจัดการความยากลำบากในชีวิต โดยอาศัยความยืดหยุ่น การเห็นคุณค่าในตนเอง และความต้องการในการจัดการอุปสรรคด้วยความตั้งใจ

Phoolka (2012) ได้ให้ความหมายว่า เป็นตัวชี้วัดความสามารถของบุคคลที่ประสบกับปัญหาอุปสรรค ว่าสามารถอดทนอดกลั้น และเอาชนะอุปสรรคได้มากน้อยเพียงใด โดยบุคคลที่มีความสามารถในระดับสูง จะมีความสัมพันธ์กับอย่างราบรื่น และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงให้ความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไว้ว่าเป็นความคิด ความรู้สึกและความสามารถของพนักงานที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือ ความลำบาก โดยพนักงานมีความอดทนต่อการรอคอย และสามารถบังคับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามที่ต้องการของตน พนักงานมองหาต้นเหตุรวมทั้งความเสียหายจากปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพนักงานคิดว่าปัญหานั้นอยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง นอกจากนี้พนักงานยังมีความเข้มแข็ง และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและความสามารถของพนักงานที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือ ความลำบาก โดยพนักงานมีความอดทนต่อการรอคอย มีความเข้มแข็ง และสามารถควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

2.1.2 ความสำคัญของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) กล่าวว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เป็นแนวคิดที่ใช้หลักการทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์กับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกความเป็นจริง ซึ่งในปัจจุบันสามารถนำแนวคิดดังกล่าวมาพยากรณ์ได้ดังนี้

1. พยากรณ์ความอดทน และความสามารถในการผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ในที่สุด
2. พยากรณ์ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้
3. พยากรณ์ความสามารถในการทำงานที่มากกว่าคาดหวังของบุคคลอื่นได้
4. พยากรณ์ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลสำเร็จได้

นอกจากนี้ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคยังมีสาระสำคัญอีก 3 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นแนวคิดที่ทำให้บุคคลเข้าใจในตนเอง และมีความตั้งใจพยายามในการแก้ไขปัญหาอุปสรรค
2. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นสามารถประเมินบุคคลได้ว่าจะตอบสนองต่อปัญหาอุปสรรคด้วยวิธีการใด สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตนเองได้มากน้อยเพียงใด
3. ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความเป็นวิทยาศาสตร์ โดยสามารถนำผลที่ได้จากวัดผลมาประยุกต์ใช้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับบุคคลทั้งในด้านส่วนตัว และหน้าที่การงาน

Stoltz กล่าวถึงความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคว่านอกจากใช้แก้ไขปัญหาอุปสรรคได้ในระดับบุคคล แต่ยังสามารถพัฒนาประสิทธิภาพของทีมงาน (Teams) ความสัมพันธ์ (Relationship) ครอบครัว (Families) องค์กร (Organization) ชุมชน (Communities) วัฒนธรรม (Cultures) สังคม (Societies) และสามารถใช้พยากรณ์ความสำเร็จ 17 ตัวแปร ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
2. แรงจูงใจ (Motivation)
3. การเสริมอำนาจ (Empowerment)
4. การเรียนรู้ (Learning)
5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
6. ความมีผลิตผล (Productivity)
7. พลังงาน (Energy)
8. ความคาดหวัง (Hope)
9. ความสุข ความเข้มแข็ง ความสนุกสนาน (Happiness, Vitality and Joy)
10. ความเข้มแข็งทางอารมณ์ (Emotional health)
11. สุขภาพทางกาย (Physical health)
12. การยืนหยัด (Persistence)
13. ความสามารถในการฟื้นตัว (Resilience)
14. การปรับปรุงตัวเองตลอดเวลา (Improvement over time)
15. เจตคติ (Attitude)
16. การมีอายุยืน (Longevity)
17. การตอบโต้ต่อการเปลี่ยนแปลง (Response to change)

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญจะเห็นได้ว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วยความสามารถในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยภายนอกดังนี้ 1) ทีมงาน (Teams) 2) ครอบครัว (Families) 3) องค์กร (Organization) เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานมีปัจจัยภายใน เช่น แรงจูงใจ (Motivation) หล่อหลอมเป็นความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

2.1.3 ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

Stoltz (1997) อธิบายเรื่องลักษณะของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยเปรียบเทียบเสมือนการเดินทางขึ้นภูเขาซึ่งสามารถจำแนกได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ยอมแพ้ต่อการเดินทาง (Quitters) เป็นลักษณะของบุคคลที่ขาดความกล้าหาญ กลัวเสี่ยงความทะเยอทะยานในการเปลี่ยนแปลง ปฏิเสธต่อความท้าทาย ไม่คำนึงถึงศักยภาพที่ตนมีอยู่ ละทิ้งโอกาส ขาดวิสัยทัศน์ มักเลือกสิ่งที่ไม่ราบรื่นไม่ลำบาก โดยบุคคลดังกล่าวมีอารมณ์ทางลบอยู่

ภายใน เช่น ซึมเศร้า หดหู่ มองโลกด้านลบ เก็บกด อันนำไปสู่การต่อต้านสังคม อิจฉาริษยาคนอื่น และมักหมกมุ่นกับสิ่งไม่ดีในชีวิต

2. กลุ่มผู้หยุดพักตั้งแคมป์ (Campers) เป็นลักษณะของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่ไม่ทุ่มเทพยายามเพื่อพัฒนาตนเองให้มากขึ้น บุคคลดังกล่าวตอบสนองต่อเรื่องสำคัญเท่านั้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความมุ่งมั่นพยายาม อยู่ในระดับปานกลาง มักเลือกในสิ่งที่สบายและหลบเลี่ยงจากอันตราย มองหาความมั่นคง ความปลอดภัย และการยอมรับจากบุคคลอื่น ให้ความสำคัญกับความสะดวกสบายในการใช้ชีวิต โดยบุคคลดังกล่าวมีกระตือรือร้นไม่แน่วมนอน และมีข้อจำกัดในตัวเองเมื่อเผชิญปัญหาอุปสรรคเนื่องจากไม่ใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

3. กลุ่มผู้ที่เดินทางอย่างไม่ท้อถอย (Climbers) เป็นลักษณะของบุคคลที่มุ่งมั่นตั้งใจไปสู่จุดหมาย มีความพร้อมในการเผชิญความท้าทาย และความเปลี่ยนแปลง มองว่าปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เป็นของส่วนหนึ่งชีวิตคนเรา บุคคลดังกล่าวไม่ท้อถอยแม้ตกอยู่ในสภาพการณ์เลวร้าย อาศัยพลังทางบวก เพื่อให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคต่อไป มีวิสัยทัศน์ และต้องการพัฒนาตนเองอยู่อย่างต่อเนื่อง โดยบุคคลดังกล่าวมีแรงจูงใจให้ตนเอง และรู้จักให้กำลังใจตนเองอยู่ตลอดเวลา

สทอลล์ (Stoltz, 1997) เปรียบเทียบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเสมือนความสำเร็จในการเติบโตของต้นไม้ (The Tree of Success) โดยอธิบายลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ จะหยุดการพัฒนา และขาดความเจริญก้าวหน้าในตนเองเปรียบเสมือนต้นไม้ที่แคระแกร็น แต่หากบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคต่ำ ผู้มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่สูง จะมีความก้าวหน้า และเติบโตขึ้นด้วยความพยายามของตนเอง เปรียบเหมือนต้นไม้ที่เจริญเติบโตอย่างงดงามบนภูเขา ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นแผนผังของต้นไม้ได้ดังนี้

1. ใบไม้ หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏสังเกตเห็นได้ในสายตาของบุคคลอื่น โดยสามารถใช้ประเมินความสำเร็จของบุคคล เช่น งานสมรส การได้เลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงาน

2. กิ่งก้าน หมายถึง เป้าหมาย และความปรารถนาของบุคคล ซึ่งเกิดจากสะสมของทักษะความสามารถ ความรู้ และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความกระตือรือร้น มีความอยากต้องการที่จะต้องบรรลุผล และมีความทะเยอทะยานอย่างแรงกล้า ซึ่งเป้าหมาย และความปรารถนา เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมีทั้งสองอย่างเพื่อความสำเร็จในเป้าหมาย

3. ลำต้น หมายถึง ลักษณะนิสัย สุขภาพ และบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีผลต่ออาชีพ และความสำเร็จของบุคคล หากความวิตกกังวลอันนำมาสู่โรคภัยไข้เจ็บ อาจทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จได้

และการมีบุคลิกลักษณะพัฒนาตนเอง มีเหตุผล เชื่อสัจย สุภาพ ยุติธรรม กล้าหาญ และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
ต่อบุคคลอื่น ซึ่งทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเอง และความสงบสุขในการใช้ชีวิต

4. ราก หมายถึง เชื้อชาติ พันธุกรรม การอบรมเลี้ยงดู และความเชื่อตั้งแต่วัยเด็ก ซึ่งเกี่ยวข้องกับ
อารมณ์ และความวิตกกังวลของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงการแสดงของพฤติกรรมต่อบุคคล
การพัฒนาการของบุคคลมีอิทธิพลต่อความฉลาด การพัฒนาตนเอง ทักษะความสามารถ ความ
ต้องการ และการแสดงออก ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการแสดงออก การแก้ปัญหา และการคิดค้นหา
วิธีการในการพิสูจน์ความจริง

นอกจากนี้ Stoltz ได้กล่าวถึงอุปสรรคซึ่งประกอบไปด้วย 3 ระดับ ดังนี้

1. อุปสรรคทางสังคม (Societal Adversity) คือ ความไม่สบายใจที่เกิดจากปัญหาทางสังคมที่
อาศัยอยู่ เช่น การขาดโอกาสเข้าถึงระบบการศึกษา ภัยอันตรายจากอาชญากรรม การขาดความ
อบอุ่นในครอบครัว ปัญหาความตึงเครียด จากความไม่มั่นคงทางเศรษฐกิจ ภาวะโลกร้อน ความหลง
ผิดอันเกิดจากการขาดศีลธรรมอันดีของคนในสังคม

2. อุปสรรคทางอาชีพ (Workplace Adversity) คือ ความไม่สบายใจที่เกิดจากปัญหาทาง
การทำงานอาชีพ อันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในการทำงานเพิ่มประสิทธิภาพของ
องค์กร ทำให้บุคคลมีความกังวลถึงผลกระทบที่จะส่งผลทางลบมาถึงตนเอง ทั้งนี้เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่
เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนระบบกลไกบริหาร และการปรับปรุงโครงสร้างต่างๆ อาจแสดงถึงความถดถอย
การขาดทุนของธุรกิจ ซึ่งโดยตรงมีผลต่อความมั่นคงปลอดภัยในอาชีพ

3. อุปสรรคในตัวบุคคล (Individual Adversity) เป็นส่วนที่รับรู้ถึงความทุกข์ จากอุปสรรคทั้งมา
จากสังคม และที่ทำงาน โดยบุคคลสามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส และพัฒนาตนเองด้วย
การเอาชนะอุปสรรคในชีวิต และการทำงาน มองความยากลำบากไม่เป็นสิ่งที่คงทนถาวร เป็นเพียง
ช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น มองอุปสรรคให้เป็นความท้าทาย และเปลี่ยนความท้าทายให้เป็นโอกาส เพื่อ
นำไปสู่หนทางสู่ ความสำเร็จ

จากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พบว่าลักษณะ
ของผู้ที่มีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค เปรียบเปรยได้หลายรูปแบบ แต่เป็นทิศทาง
เดียวกันในลักษณะของการเติบโตของบุคคล กล่าวคือ พนักงานค่อย ๆ มีความสามารถในการเผชิญ
และฟันฝ่าอุปสรรคเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ พร้อมกับการแสดงลักษณะบางประการออกมา เช่น การมองว่า
ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เป็นสิ่งท้าทาย ซึ่งทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา

2.1.4 แนวคิดของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) กล่าวถึงความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ หลักการทางวิทยาศาสตร์ และการนำมาประยุกต์ตามความเป็นจริง โดยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีพื้นฐานมาจากหลักการทางวิทยาศาสตร์ 3 ศาสตร์ ได้แก่ จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) อิมมูโนวิทยาทางจิตประสาท (Psychoneuroimmunology) และสรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) ซึ่งองค์ความรู้ดังกล่าวช่วยส่งเสริมทำให้เกิดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

1. จิตวิทยาการรู้คิด (Cognitive Psychology) อธิบายว่า เป็นความตระหนักรู้ของบุคคลที่มีต่ออุปสรรค ปัญหาและความคับข้องใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเพียงชั่วคราวไม่คงทนถาวร ซึ่งเป็นความคิดที่เกิดขึ้นจากภายในจิตใจของตนเอง ทำให้บุคคลมีความหวัง มีความกล้า และความพยายามในการผ่านพ้นอุปสรรค ในทางตรงกันข้ามหากไม่มีความเข้าใจ ทำให้บุคคลมีความท้อแท้สิ้นหวังต่อปัญหา เกิดความทุกข์ใจ ความเครียด และยอมแพ้ต่อการแก้ปัญหาในที่สุด

2. อิมมูโนวิทยาทางจิตประสาท (Psycho-neuroimmunology) อธิบายว่า ความกังวล ความเครียด ความทุกข์ใจต่าง ๆ ผลต่อสุขภาพทางกาย และผลการปฏิบัติงานของมนุษย์ ซึ่งหากบุคคลมีความเข้มแข็งทางจิตใจ เชื่อมั่นในศักยภาพตนเอง และสามารถควบคุมตนเองต่อความเครียด ความกังวลได้ ส่งผลต่อภูมิคุ้มกันต้านทานต่อโรคร้ายที่เกิดขึ้น

3. สรีรวิทยาของระบบประสาท (Neurophysiology) อธิบายว่า สมอสามารถสร้างความคุ้นชินได้ โดยเฉพาะการคุ้นชินกับอุปสรรคปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยวิธีเปลี่ยนจิตใต้สำนึกใหม่ สร้างทัศนคติทางบวก พัฒนาทักษะความสามารถในตนเอง และมองว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ชั่วคราวที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่ง

Stoltz (1997) ได้นำลักษณะบุคคลทั้ง 3 กลุ่มมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ที่เชื่อว่าบุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการอันเป็นพื้นฐานของมนุษย์ตามลำดับ 5 ขั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการปัจจัยสี่ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ยารักษาโรค เป็นความต้องการเพียงเพื่อให้ร่างกายอยู่รอด และสุขสบาย

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความปลอดภัยทั้งทางสุขภาพกาย และความมั่นคงทางสังคม เช่น ความมั่นคงในอาชีพการงาน ความต้องการความปลอดภัยจากอาชญากรรมทางสังคม ความปลอดภัยจากความเจ็บป่วย และการได้รับการรักษาโรค

ขั้นที่ 3 ความต้องการความสัมพันธ์ และความรัก (Belonging and Love Needs) เป็นความต้องการที่ต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลคนรอบข้าง รวมตัวเป็นกลุ่มที่มีความคิดใกล้เคียงกัน เช่น อยู่ในกลุ่มเพื่อน อยู่ในเพื่อนในที่ทำงาน อยากมีคนที่รัก อยากมีครอบครัว

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยอมรับ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่ได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น เช่น การได้รับรางวัล การได้รับคำชมเชย การได้เลื่อนตำแหน่ง

ขั้นที่ 5 ความต้องการค้นพบตัวตนอย่างแท้จริง (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองสนใจ อยากพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของตนเอง ซึ่งใช้ความสามารถสูงสุดของตนเอง เพื่อสมหวังตามที่ตนเองต้องการ โดยไม่มีความต้องการอะไรอื่นมาแอบแฝง

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นแนวคิดที่ใช้หลักของวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ ซึ่งอาศัยการตระหนักรู้ของบุคคล ความคิดทางบวก และความปรารถนาที่ต้องการบรรลุเป้าหมายมาผสมผสานกันเป็นความต้องการเพื่อบรรลุอุปสรรค

2.1.5 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สตอลท์ (Stoltz, 1997) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคออกเป็น 4 มิติ ที่รวมเรียกว่า CO₂RE ใช้ในการประเมินระดับของความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการควบคุมอุปสรรค (Control) หมายถึง บุคคลที่มีความเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรค และมีความคิดในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองเพื่อใช้รับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น เชื่อมั่นในตนเองว่า จะสามารถแก้ไขปัญหที่เป็นอุปสรรคให้ประสบความสำเร็จ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาดด้วยความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และพยายามจนยุติปัญหาลงได้ในที่สุด

2. ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการค้นหาสาเหตุของปัญหา อุปสรรค รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และยินดีรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา และเรียนรู้ข้อผิดพลาดเพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

3. ด้านผลกระทบ (Reach) หมายถึง บุคคลเข้าใจผลกระทบของปัญหาที่ส่งผลต่อตนเอง และบุคคลอื่น โดยบุคคลสามารถควบคุมผลกระทบ และความเสียหายที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตเมื่อมีปัญหามา

เกิดขึ้น นอกจากนี้บุคคลยังสามารถลดความรุนแรงของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่ให้ลุกลามก่อเกิดเป็นปัญหาใหม่ ๆ ตามมา

4. ความอดทนเข้มแข็ง (Endurance) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการพิจารณาและเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งชั่วคราว และสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ โดยการแก้ไขปัญหด้วยความยืดหยุ่นตามการเปลี่ยนแปลงของปัญหาอุปสรรคในขณะนั้น และสามารถค้นหาวิธีการที่รวดเร็วในการผ่านพ้นปัญหาอุปสรรค

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจและนำแนวคิดของ สตอลท์ (Stoltz, 1997) มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากผู้คิดค้นตัวแปรดังกล่าวเป็นคนแรก และเป็นที่นิยมในการศึกษาในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ 1) ด้านการควบคุมอุปสรรค (Control) 2) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) 3) ด้านผลกระทบ (Reach) 4) ความอดทนเข้มแข็ง (Endurance)

2.1.6 การวัดและเครื่องมือวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พบว่ามีการให้คำนิยามในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและมีการตั้งคำถามเพื่อเป็นการชี้วัด โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือแบบความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคดังนี้

ปิยะวัน และคณะ (2565) ได้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลตามกรอบความคิดของ Stoltz โดยมี 4 องค์ประกอบ คือ การควบคุม (Control) ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) ผลกระทบ (Reach) และความอดทน (Endurance) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.51-5.00 คะแนน (ระดับสูง) 3.51-4.50 คะแนน (ระดับค่อนข้างสูง) 2.51-3.50 คะแนน (ระดับปานกลาง) 1.51-2.50 คะแนน (ระดับค่อนข้างต่ำ) 1.00-1.50 คะแนน (ระดับต่ำ) โดยมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ ข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 18 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบจำนวน 22 ข้อ

ปรีวันท์ (2558) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลท์ (Stoltz, 1997) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (ระดับสูง) 3.41-4.20 คะแนน (ระดับสูง) 2.61-3.40 คะแนน (ระดับปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (ระดับต่ำ) 1.00-1.80 คะแนน (ระดับต่ำ) โดยมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ จำนวน 10 ข้อ ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา จำนวน 10 ข้อ ด้านผลกระทบ จำนวน 10 ข้อ ด้านความอดทน จำนวน 10 ข้อ

ปิยะนุช (2557) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (ระดับมากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (ระดับมาก) 2.61-3.40 คะแนน (ระดับปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (ระดับน้อย) 1.00-1.80 คะแนน (ระดับน้อยที่สุด) โดยมีข้อคำถาม 20 ข้อประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา ด้านผลกระทบ และด้านความอดทน ด้านละ 5 ข้อ

Matore et al. (2020) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 4 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 3.51-4.00 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 2.51-3.50 คะแนน (เห็นด้วย) 1.51-2.50 คะแนน (ไม่เห็นด้วย) 1.00 - 1.50 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ จำนวน 4 ข้อ ด้านความรับผิดชอบต่อปัญหา จำนวน 4 ข้อ ด้านผลกระทบ จำนวน 4 ข้อ ด้านความอดทน จำนวน 3 ข้อ

Wang et al. (2020) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 3.41-4.20 คะแนน (เห็นด้วย) 2.61-3.40 คะแนน (ไม่แน่ใจ) 1.81-2.60 คะแนน (ไม่เห็นด้วย) 1.00-1.80 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การควบคุมสถานการณ์ (Control) 5 ข้อ การรับรู้สาเหตุและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Attribution) 5 ข้อ การรับรู้การแผ่ขยาย (Reach) 5 ข้อ การรับรู้ความคงทนของอุปสรรค (Endurance) 5 ข้อ การก้าวข้ามอุปสรรค (Transcendence) 4 ข้อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูอุปสรรคตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด)

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร

2.2.1 ความหมายของความไว้วางใจในองค์กร

วรินทร (2559) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกเชื่อถือต่อบุคคล และองค์กร โดยบุคคลมีความเต็มใจกระทำตามความคาดหวังของบุคคล กลุ่ม และองค์กร ส่งผลให้เกิดความสามัคคีองค์การ พร้อมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแม้ว่าจะเกิดผลกระทบทางลบต่อตนเอง และบุคคลอื่น

ธัญนันท์ (2566) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกเชื่อใจ มีความประสงค์ดีต่อบุคคล และองค์กร ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการมีพฤติกรรมกระทำในสิ่งที่แสดงออกถึงเจตนาที่ดี เป็นประโยชน์ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันต่อบุคคลในทุกระดับขององค์กร

กนก (2560) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกความมั่นใจ รู้สึกปลอดภัย และรู้สึกว่าตนเองสามารถไว้วางใจต่อบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรได้ ซึ่งส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนต่อบุคคล และองค์กร

พิมลรัตน์ (2564) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง กับบุคคลอื่นในองค์กร โดยรู้สึกว่าบุคคลดังกล่าวเป็นคนที่สามารถไว้วางใจได้พร้อมทั้งประกอบไปด้วยคุณธรรม จริยธรรม ซึ่งก่อให้เกิดความเคารพ และเชื่อถือในการกระทำของบุคคล ร่วมแรงร่วมใจเป็นหนึ่งเดียวสามารถร่วมกันฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้น

วรนาท (2557) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการเปิดเผย และยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างตนเอง และบุคคลอื่นในองค์กร โดยบุคคลจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กระทำตามความคาดหวังของบุคคล หรือกลุ่ม เพื่อความสำเร็จร่วมกันในองค์กร ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการสื่อสารพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีความจริงใจต่อกัน พร้อมช่วยเหลือกันในทุกโอกาส

Golembiewski & McConkie (1975) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการพึ่งพาอาศัยกัน ระหว่างบุคคล หรือองค์กร โดยบุคคลมีความความมั่นใจพร้อมที่จะไว้วางใจสะท้อนเนื่องจากความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก แม้ว่าจะมีความเสี่ยงมีความไม่แน่นอนต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

Tan & Tan (2000) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความเต็มใจของบุคคลที่สามารถยอมรับความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการกระทำของบุคคลอื่น หรือองค์กร โดยบุคคลคนนั้นไม่สามารถเข้าไปควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

Cook & Wall (1980) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความตั้งใจของบุคคลที่กระทำการช่วยเหลือบุคคล หรือองค์กร อันเนื่องมาจากความเชื่อมั่น เชื่อถือในการกระทำของบุคคล หรือองค์กร ว่าเป็นผู้ที่ดำเนินการสิ่งต่าง ๆ อย่างสุจริต

Six (2007) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความคิดของบุคคลที่ยอมรับความเสี่ยง และกระทำตาม คำขอร้องจากบุคคลอื่น หรือองค์กร โดยมั่นใจว่าดำเนินการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ เป็นประโยชน์แม้ว่าจะมีความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบทางลบก็ตาม

Reynolds (1997) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และองค์กร ซึ่งทำให้เกิดความคิด ความรู้สึกที่ดีกับองค์กร มีความไว้วางใจ และอาจสะท้อนถึงการสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

จากที่กล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงให้ความหมายของความไว้วางใจในองค์กรไว้ว่า การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่าองค์กร ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเป็นที่น่าเชื่อถือ ผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อองค์กรและระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน

2.2.2 ความสำคัญของความไว้วางใจในองค์กร

วรินทร์ (2559) กล่าวถึงความสำคัญว่า ความไว้วางใจในองค์กรเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงาน และผลผลิตจากการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย แต่หากองค์กรใดขาดความไว้วางใจในองค์กร ส่งผลในทางตรงกันข้ามกล่าวคือ ประสิทธิภาพในการทำงาน และผลผลิตลดลง อันนำมาสู่ผลกำไรในการประกอบธุรกิจที่ลดลงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานนำมาสู่การลาออกของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น

Marshall (2000) กล่าวถึงความสำคัญว่า บุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูงจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวของบุคคลในองค์กรในทางบวก นอกจากนี้ความไว้วางใจในองค์กรยังเพิ่มความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน

Galford & Drapeau (2002) กล่าวถึงความสำคัญว่า ความไว้วางใจในองค์กรช่วยให้บุคคลในทำงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน สามารถใช้เวลาในการทำงานได้อย่างคุ้มค่า กล้าตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน สร้างความสามัคคี และประสิทธิภาพในการทำงาน

Lyman (2012) กล่าวถึงความสำคัญว่า บุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูงจะเชื่อใจเชื่อถือในความซื่อสัตย์ของเพื่อนร่วมงานทั้งทางกาย ทางวาจา ทางใจ รวมทั้งการรับรู้ถึงจริยธรรมในการบริหารขององค์กร เคารพในสิทธิของแต่ละบุคคลรับฟังความคิดเห็นในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างเป็นธรรม

Nyhan & Marlowe (1997) กล่าวถึงความสำคัญว่า ความไว้วางใจจำเป็นต่อการอยู่ร่วมกันของคนในสังคมไม่ว่าจะเป็นครอบครัว หรือองค์กร เพื่อประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายร่วมกันซึ่งส่ง

ต่อประสิทธิภาพของการทำงานในทางบวก และสร้างความผูกพันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กรอย่างเข้มแข็ง

Hitch (2012) กล่าวถึงความสำคัญว่า องค์กรที่มีความไว้วางใจสูงก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร มีความสามัคคีช่วยเหลือสนับสนุน และร่วมแรงร่วมใจทำงาน โดยบุคคลแต่ละคนเกิดความรู้สึกมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะบรรลุผลลัพธ์ไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้ อันนำมาสู่ก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมในองค์กรที่เข้มแข็ง

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญจะเห็นได้ว่าความไว้วางใจในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน เกิดความสุขความผูกพันระหว่างกันของพนักงานในองค์กร ช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน กล้าตัดสินใจ และพร้อมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตในการทำงาน

2.2.3 หลักการของความไว้วางใจในองค์กร

McAllister (1995) ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานของความไว้วางใจในองค์กรสามารถจำแนกได้ 2 ประการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจจากการรู้คิด (Cognition-based Trust) หมายถึง การที่ตนเองเลือกพิจารณาบุคคลอื่น ว่าการรับรู้ต่อบุคคลดังกล่าวสามารถยอมรับ และเชื่อถือ ได้มากน้อยเพียงใด โดยการเลือกพิจารณานั้นจะใช้สิ่งที่เป็นเหตุเป็นผลที่สุด

2. ความไว้วางใจจากความรู้สึก (Affective Based Trust) หมายถึง การที่ตนเองเลือกพิจารณาบุคคลอื่นว่าสามารถไว้วางใจบุคคลใดได้บ้างผ่านการแสดงทางอารมณ์ โดยการเลือกพิจารณานั้นจะใช้สิ่งที่เป็นความรู้สึกที่ดี และมีความผูกพันทางอารมณ์ต่อกัน

Robbins (2000) ได้กล่าวถึงแนวคิดพื้นฐานของความไว้วางใจในองค์กร ดังนี้

1. ความไม่ไว้วางใจทำให้ความไว้วางใจหมดไป (Mistrust Drives Out Trust) หมายถึง บุคคลที่ปกปิดข้อมูล หรือไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับผู้อื่น เป็นบุคคลที่มีความสนใจ และใส่ใจต่อตนเองเพียงอย่างเดียวทำให้เกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น

2. ความไว้วางใจทำให้เกิดความไว้วางใจ (Trust Begets Trust) หมายถึง บุคคลที่แสดงออกทางการด้วยการสื่อสาร หรือมีพฤติกรรมที่สนใจใส่ใจต่อความคิด ความรู้สึกของบุคคลอื่นทั้งต่อหน้า และลับหลังซึ่งก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. ตำแหน่งสูงขึ้นมักเป็นโอกาสทำในสิ่งที่ไม่น่าไว้วางใจ (Growth Offer Makes Mistrust) หมายถึง เหตุการณ์ที่บุคคลซึ่งได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น แล้วฉวยโอกาสในการแสวงหาประโยชน์ หรือ

การใช้อำนาจ เพียงเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง โดยไม่สนใจใส่ใจต่อความคิด ต่อบุคคลรอบข้าง ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจขึ้น

4. การลดขนาดองค์การจะทดสอบระดับความไว้วางใจ (Decline or Downsizing Test The Highest Levels of Trust) หมายถึง เหตุการณ์ที่องค์การมีความจำเป็นในบริหารจัดการลดจำนวนพนักงานลง ซึ่งทำให้ทำลายสภาพแวดล้อมในการทำงาน และส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่ยังคงทำงานอยู่ทำให้รู้สึกไม่มั่นคงสั่นคลอนในตำแหน่งหน้าที่ พนักงานดังกล่าวจะสูญเสียความความไว้วางใจ และมีความระมัดระวังตนเองอยู่เสมอ

5. ความไว้วางใจเสริมสร้างความสามัคคี (Trust Increases Cohesion) หมายถึง บุคคลที่ยึดเหนี่ยวเพื่อนร่วมงานให้อยู่ร่วมกันด้วยความเชื่อมั่น เชื่อถือในคำพูด และการกระทำต่อกันและกัน พร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อมีความลำบากเกิดขึ้น สามารถรวมหาวิธีแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ถือเป็นความไว้วางใจภายในกลุ่มนั้น ๆ

6. ความไม่ไว้วางใจทำลายกลุ่มของตนเอง (Mistrusting Groups Self-distrust) หมายถึง ความไม่ไว้วางใจระหว่างตนเองกับกลุ่มบุคคลอื่นๆ ซึ่งเกิดจากความระมัดระวัง หวาดระแวง เคลือบแคลงสงสัยกันเอง โดยเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในการรักษาผลประโยชน์ของตนเอง บุคคลดังกล่าวจะปกปิดข้อมูลให้กันและกัน ไม่ยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ซึ่งทำให้กลุ่มยุดิ่งในที่สุด

7. ความไม่ไว้วางใจลดผลผลิต (Mistrust Generally Reduces Productivity) หมายถึง ความไม่ไว้วางใจที่ส่งผลต่อต้นทุนการผลิต อันเนื่องมาจากความไม่ไว้วางใจในระดับองค์การทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้าในกระบวนการทำงาน เช่น การปิดบังข้อมูลข่าวสาร การขาดความสามัคคีกลมเกลียวกันในแก้ไขปัญหา และการทะเลาะขัดแย้งกันในที่ทำงาน ก่อให้เกิดบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจ ทำให้เกิดปัญหาทั้งการลาออกของพนักงาน ผลผลิตที่ลดน้อยลง นำมาสู่ต้นทุนที่สูงขึ้น

ผู้วิจัยได้สรุปหลักการของความไว้วางใจในองค์การไว้ว่า ความไว้วางใจในองค์การสามารถจำแนกได้เป็นสองประเภทคือ 1) ความไว้วางใจจากการรู้จัก 2) ความไว้วางใจจากความรู้สึก โดยล้วนแล้วมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความผูกพันในการทำงาน ซึ่งส่งผลดีต่อวัฒนธรรมองค์การโดยรวม และระมัดระวังความไม่ไว้วางใจในองค์การซึ่งจะทำลายความไว้วางใจภายในองค์การส่งผลต่อการลดลงของผลผลิต และประสิทธิภาพการทำงาน

2.2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร

รัตติกรณ์ (2561) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Victor Vroom โดยนำเสนอ ความรุนแรงของการกระทำมีความสัมพันธ์กับระดับความคาดหวังของบุคคลประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ความคาดหวัง (Expectancy) ความคาดหวังของสิ่งที่น่าจะเป็นไปได้ระหว่างทุ่มเททำผลงาน เครื่องมือ (Instrumentality) ความเชื่อว่าตนเองจะได้รับรางวัลหากทำผลงานสำเร็จ และ รางวัล (Valence) สิ่งที่บุคคลปรารถนา คุณค่า หรือเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ ซึ่งหากองค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อปัจจัยสามประการ เช่น การสัญญาว่าจะเพิ่มค่าตอบแทน หากทำผลงานได้ดีแล้วไม่ทำตามสัญญา ส่งผลให้บุคคลจะไม่ทำผลงานให้มีประสิทธิภาพ และของความไว้วางใจต่อองค์กร ที่จะ เชื่อถือและทำงานให้กับองค์กรต่อไป

Paliszkievicz (2011) กล่าวถึง แนวคิดของความไว้วางใจอยู่บนพื้นฐานของความกังวล และ ความไว้วางใจต่อเจ้าของกิจการ รัฐบาล ภาพรวมของประเทศโดยเฉพาะประเทศที่กำลังพัฒนา ซึ่ง ได้รับความนิยมในทางวิชาการในมุมมองของความก้าวหน้า และความพยายามภายใต้แรงกดดันของความ ไว้วางใจโดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในองค์กรมีดังนี้

1. การตลาดเชิงสัมพันธ์
2. การลงทุน
3. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
4. การเรียนรู้
5. ความร่วมมือประเภทต่าง ๆ

Robbind & Judge (2017) กล่าวถึง ทฤษฎีความยุติธรรมในองค์กรว่า ความยุติธรรมใน ระดับสูงองค์กรช่วยสร้างความมั่นใจ แรงจูงใจ ทำให้บุคคลไว้วางใจเชื่อฟัง และปฏิบัติงานตาม องค์กรกำหนด สมาชิกในองค์กรมีความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานสูง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ระหว่างบุคคล กล่าวได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความเกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร โดยตรงทั้งในด้านความสัมพันธ์ระดับบุคคล และระดับองค์กร

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร เกี่ยวข้องกับ ความร่วมมือของพนักงาน และความผูกพันในการทำงาน โดยมีปัจจัย การตลาดเชิงสัมพันธ์ การลงทุน การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การเรียนรู้ และความยุติธรรม ซึ่งช่วยสร้างแรงจูงใจ และความมั่นใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร

2.2.5 องค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กร

ณัฏฐชุต (2558) ได้กล่าวถึงบุคคลที่มีความไว้วางใจ ประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการ

1. คุณธรรม (Integrity) หมายถึง ความซื่อสัตย์ด้วยการกระทำทางกาย ทางวาจา และทางใจ ไม่โกหกหลอกลวง มีความจริงใจต่อบุคคลอื่น สื่อสาร และแสดงออกอย่างตรงไปตรงมาทั้งความคิด ความเชื่อ และความรู้สึก

2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง และใช้ความสามารถนั้นในการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นเมื่อมีโอกาสดังกล่าว โดยไม่ต้องการคำขอหรือแต่งตั้งใดๆ และกล้าขอความช่วยเหลือเมื่อเราพบอุปสรรคที่ต้องการให้ผู้อื่นช่วยเหลือ

3. ความสอดคล้อง (Consistency) หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อลักษณะที่เป็นตัวตนของตนเองอย่างแท้จริง โดยมีความสอดคล้องในกสการแสดงออกที่ไม่ขัดแย้งกับการแสดงออกในอดีต ซึ่งสร้างความน่าเชื่อถือในเรา เช่น ความรู้สึกที่ไม่ชอบพนักงานคนอื่นมาทำงานสาย และตนเองก็ต้องเป็นพนักงานที่ตรงต่อเวลาด้วยเช่นกัน

4. ความภักดี (Loyalty) หมายถึง การแสดงออกถึงความเคารพ เชื่อถือบุคคลอื่น พร้อมสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน หรือองค์กร ไม่นินทาว่าร้ายเพื่อนร่วมงาน หรือองค์กรทั้งต่อหน้า และลับหลัง ซึ่งทำให้บุคคลรอบข้างมีความไว้วางใจในตัวของเรา

5. การเปิดกว้าง (Openness) หมายถึง ความมั่นใจในการแบ่งปัน รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของผู้อื่น ไม่ตัดสิน หรือเยาะเย้ยต่อความเห็นของเพื่อนร่วมงานแม้ว่าจะเป็นประโยชน์หรือไม่ก็ตาม พร้อมสนับสนุนบุคคลอื่นด้วยความยินดีอย่างแท้จริง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลอื่นมากที่สุด

Mishra (1996) ได้จำแนกองค์ประกอบของความไว้วางใจในองค์กรออกเป็น 4 ประการดังนี้

1. ความสามารถ (Competency Dimension) หมายถึง ความมั่นใจ และเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ในด้านของการทำงาน และความสัมพันธ์ให้บรรลุผลสำเร็จ สามารถตัดสินใจอย่างเหมาะสม บุคคลอื่นยอมรับในความสามารถของตนเอง ซึ่งเป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการเกิดความไว้วางใจความไว้วางใจ

2. ความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง การรับรู้ และแสดงออกถึงการเปิดเผยตนเองแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และปฏิบัติต่ออย่างตรงไปตรงมาทั้งต่อหน้า และลับหลังไม่บิดเบือนความจริงต่อกัน สามารถรับฟังความคิดเห็น และประเมินสิ่งที่รับฟังด้วยความยุติธรรม

3. ความห่วงใย (Concern Dimension) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น เชื่อถือในตัวบุคคลอื่นว่าเป็นคนที่มีคุณธรรม จริยธรรม ยุติธรรม และแสวงหาผลประโยชน์อื่นใดที่ส่งผลเสียต่อบุคคลอื่น เป็นคนที่ห่วงใยต่อความรู้สึก คอยส่งเสริม สนับสนุน และช่วยแก้ปัญหาในการทำงานอยู่เสมอ

4. ความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่น เชื่อถือในพูด และการกระทำของตัวบุคคลอื่นว่า มีชัดเจน ความสม่ำเสมอ ไม่กลับคำ ทำให้สามารถไว้วางใจตามสิ่งที่บุคคลพูดเอาไว้ซึ่งหากขาดความสม่ำเสมอ ไม่กลับคำ ส่งผลให้ความไว้วางใจในองค์กรลดลง

Robbins (1996) ได้จำแนกความไว้วางใจในองค์กรไว้ 5 ประการดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง การแสดงออกทางกาย และความคิดความยึดมั่นในความซื่อตรงซื่อ ต้อง พูดสิ่งใดไม่กลับคำ และกระทำการต่าง ๆ ตามที่สัญญาไว้

2. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ทักษะความสามารถของบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญต่อเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายของตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล เช่น ทักษะทางภาษาต่างประเทศ ทักษะในการเข้าสังคม ทักษะที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การงาน

3. ความสม่ำเสมอ (Consistency) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกถึงความไว้วางใจสามารถเชื่อถือในการกระทำตนเอง รวมถึงสามารถคาดเดา ตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรอบคอบ

4. ความจงรักภักดี (Loyalty) หมายถึง ความเต็มใจที่จะเชื่อฟัง และเคารพในการตัดสินใจของบุคคลอื่น และมีพฤติกรรมที่พร้อมช่วยเหลือ ปกป้อง และรักษาไว้เพื่อบุคคล หรือองค์การอย่างแท้จริง

5. การเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความเชื่อใจต่อบุคคล และองค์การในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึกทั้งทางบวก และทางลบให้รับรู้ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น รวมไปถึงข้อมูลต่างๆ เป็นประโยชน์ โดยไม่รู้สึกหวาดระแวง หรือได้ผลเสียจากการแสดงออกนั้น

Shaw (1997) ได้จำแนกความไว้วางใจในองค์กรไว้ 3 ประการดังนี้

1. ความสำเร็จในผลงาน (Achieving Results) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกความชัดเจนในการบรรลุเป้าหมายอย่างมุ่งมั่นตั้งใจให้สำเร็จ เชื่อมั่นว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จ แต่หากไม่มีผลงาน หรือล้มเหลวในการบรรลุผล ส่งผลความไว้วางใจในองค์กรลดลง

2. ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกอย่างจริงใจ และซื่อตรงต่อคำมั่นสัญญาของตนเอง ทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา ไม่เปลี่ยนแปลง ถูกต้อง และเป็นธรรม ส่งผลให้หน่วยงานเปิดเผยข้อมูลระหว่างกัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้วยความจริงใจต่อกัน

3. ความเอาใจใส่ (Demonstrating Concerns) หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่เอาใจใส่ต่อความทุกข์ของบุคคลรอบข้าง และเชื่อถือไว้วางใจต่อบุคคลอื่นอยู่เสมอ มีพฤติกรรมที่พร้อมช่วยเหลือบุคคลที่ประสบปัญหา ทำให้บุคคลรอบข้างเกิดความเชื่อมั่นในการแสดงออกของตนเอง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบความไว้วางใจในองค์การจากทฤษฎีหลายท่าน มาสรุปเป็นความไว้วางใจในองค์การโดยรวมได้ว่า 1) พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นห่วงเป็นใยและยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 2) เชื่อมั่นว่าองค์การปฏิบัติต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงานอย่างยุติธรรม 3) มีความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์การ 4) มีความซื่อสัตย์จริงใจ และเชื่อถือในคำมั่นสัญญาของเพื่อนร่วมงาน

2.2.6 การวัดและเครื่องมือวัดความไว้วางใจในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์การ พบว่ามีการให้คำนิยามในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและมีการตั้งคำถามเพื่อเป็นการชี้วัด โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือแบบวัดความไว้วางใจในองค์การดังนี้

พิมลรัตน์ (2564) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความไว้วางใจในองค์การ สร้างขึ้นโดยอิงจากทฤษฎี และงานวิจัยหลายท่าน เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 3.41-4.20 คะแนน (เห็นด้วย) 2.61-3.40 คะแนน (ไม่แน่ใจ) 1.81-2.60 คะแนน (ไม่เห็นด้วย) 1.00-1.80 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ ความไว้วางใจในองค์การ จำนวน 15 ข้อ

ชัยรินทร์ (2559) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความไว้วางใจในองค์การ สร้างขึ้นโดยอิงจากทฤษฎี และงานวิจัยหลายท่าน เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 3.41-4.20 คะแนน (เห็นด้วย) 2.61-3.40 คะแนน (ไม่แน่ใจ) 1.81-2.60 คะแนน (ไม่เห็นด้วย) 1.00-1.80 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ

วรินทร์ (2559) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความไว้วางใจในองค์การ ตามแนวคิดของ Shaw (1997) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 3.68-5.00 คะแนน (สูง) 2.34-3.67 คะแนน (ปานกลาง) 1.00-1.23 คะแนน (ต่ำ) โดยมีข้อคำถามจำนวน 29 ประกอบด้วย 3 ด้าน ความสำเร็จในผลงานขององค์การ (Achieving Results) จำนวน 10 ข้อ ความตรงไปตรงมา (Acting with Integrity) จำนวน 8 ข้อ การแสดงความเอาใจใส่ (Demonstrating Concerns) จำนวน 11 ข้อ

Yadav (2016) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความไว้วางใจในองค์การ ตามแนวคิดของ (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995) เป็นมาตรวัดการประมาณค่า

แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 3.41-4.20 คะแนน (เห็นด้วย) 2.61-3.40 คะแนน (ไม่แน่ใจ) 1.81-2.60 คะแนน (ไม่เห็นด้วย) 1.00-1.80 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ

Jiang & Chen (2017) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความไว้วางใจในองค์กร สร้างขึ้นโดยอิงจากทฤษฎี และงานวิจัยหลายท่าน เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) 3.41-4.20 คะแนน (เห็นด้วย) 2.61-3.40 คะแนน (ไม่แน่ใจ) 1.81-2.60 คะแนน (ไม่เห็นด้วย) 1.00-1.80 คะแนน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ความไว้วางใจในผู้บริหาร จำนวน 5 ข้อ ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ความไว้วางใจในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดความไว้วางใจในองค์กร โดยใช้มาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด)

2.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของจิตวิญญาณในการทำงาน

เปรมิกา (2558) ให้ความหมายว่า เป็นการตระหนักรู้ของตนเอง และการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ผ่านการรับรู้คุณค่าภายในจิตใจของตนเอง มีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ทำให้บุคคลส่งเสริมและสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานในองค์กรสามารถรับรู้คุณค่าภายในจิตใจของตนเอง และบรรลุเป้าหมายองค์กรไปพร้อมกัน ทำให้เกิดค่านิยมในระดับบุคคลและระดับองค์กรเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

เพ็ญศรี และคณะ (2559) ให้ความหมายว่า การที่พนักงานรับรู้ถึงความหมายของงานของตนเอง ทำซึ่งมาจาก คุณค่า ความเชื่อ และความศรัทธา จนสามารถค้นพบความหมายและเป้าหมายที่แท้จริงของงาน รวมถึงการดำเนินชีวิตเพื่อให้ตนเองบรรลุในเป้าหมายชีวิตที่เชื่อมโยงกับเป้าหมายของงาน

สิทธิพร (2559) ให้ความหมายว่า เป็นการสนับสนุนให้บุคคลรับรู้ถึงคุณค่าและชีวิตจิตใจของตนเอง โดยผ่านการเอาใจใส่จากเพื่อนรอบข้างที่ให้ความสำคัญ เพื่อให้บุคคลทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ซึ่งเกิดจากความรู้สึกของการเป็นส่วนหนึ่งและการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน

อุบลรัตน์ (2561) ให้ความหมายว่า เป็นการตระหนักคุณค่าอันละเอียดอ่อนของชีวิตมนุษย์ และความสำนึกในการเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานกับองค์กร ทำให้มีพฤติกรรมเห็นคุณค่าของตนเอง และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเชื่อมั่นในคุณค่าของงานที่ตนเองทำ

Ashmos & Duchon (2000) ให้ความหมายว่า เป็นการรู้ และยอมรับถึงการมีอยู่ของจิตใจมนุษย์ รวมถึงให้ความสำคัญของคุณค่าของจิตใจที่หล่อเลี้ยงหล่อหลอมออกมาเป็นบุคคลหนึ่ง รวมถึงการเป็นหนึ่งเดียวกันในสังคม

Robbins (2005) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ถึงชีวิตภายในที่หล่อหลอมเป็นบุคลภาพ และรวมถึงการได้ทำงานที่มีความหมายภายใต้บริบทของการทำงานในองค์กร ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับศาสนา แต่อย่างใด

Giacalone & Jukiewicz (2003) ให้ความหมายว่า เป็นการเห็นถึงคุณค่าของบุคคลที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร โดยพนักงานพร้อมสนับสนุนเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในการทำงานที่ดี มีความรู้สึกผูกพันต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร นำมาสู่ความสุขและความสำเร็จในการทำงาน

Howard (2002) ให้ความหมายว่า เป็นความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร ที่หล่อหลอมเป็นหนึ่งเดียวกันเป็นวิถีชีวิตของพนักงานในองค์กร มีความรัก สามัคคี ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างปรัชญาในการดำเนินชีวิตกับค่านิยมในองค์กร

Giacalone & Jukiewicz (2004) ให้ความหมายว่า เป็นค่านิยมของพนักงานในองค์กรที่เห็นพร้อมต้องกันกับคุณค่าของวัฒนธรรมองค์กร พนักงานแต่ละคนเห็นถึงความสำคัญของบุคลากรระหว่างกัน มีความสุข และความสำเร็จในการทำงาน

Kinjerski and Skrypnec (2006) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดจากความผูกพันในชีวิตการทำงานของพนักงาน พนักงานรู้สึกว่าการที่ตนเองทำงานมีความหมาย และมีเป้าหมายเป็นของตนเอง โดยความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากประสบการณ์ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระหว่างที่ได้ทำงานอยู่ในองค์กร

Marques et al. (2007) ให้ความหมายว่า เป็นประสบการณ์ระหว่างกระบวนการทำงานของพนักงาน ซึ่งเกิดจากความไว้วางใจต่อกัน เริ่มมีการพึ่งพาอาศัยกัน เกิดเป็นมิตรไมตรีระหว่างบุคคล พนักงานมีความรู้สึกที่ลึกซึ้ง มีคุณค่าและมอบคุณค่าต่อการทำงานในองค์กร ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานที่ดี

Petchsawang & Duchon (2009) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ถึงความเชื่อ และความศรัทธาในองค์กรของพนักงาน และซึมซับเป็นส่วนหนึ่งในความเชื่อ และความศรัทธานั้น ทำให้บุคคล

สามารถค้นพบเป้าหมายในการทำงานของตนเอง เช่น การเติบโตในสายงานที่เกี่ยวข้อง การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน และครอบครัว

Gatling (2015) ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่ส่งเสริม พนักงานรู้สึกการทำงานของตนเองนั้นมีคุณค่า และพนักงานมีความสอดคล้องกับเพื่อนร่วมงานด้วยกันกันภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่เป็นชุมชน

ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของจิตวิญญาณในการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การรับรู้ และยอมรับถึงคุณค่าของจิตใจมนุษย์ของพนักงานในองค์กร พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าของงานที่ตนเองทำอยู่ส่งผลให้เกิดความผูกพัน ความสำเร็จในองค์กร นำมาสู่การเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.3.2 ความสำคัญของจิตวิญญาณในการทำงาน

Daniel (2010) กล่าวถึงจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานมีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากบุคคลแล้วยังมีผลต่อความสำเร็จของทีมที่เพิ่มมากขึ้น ผลมาจากเพื่อนร่วมงานมีการรับรู้ถึงจิตวิญญาณในการทำงานที่แต่ละคนมี เช่น ความเชื่อมั่น ความคิดสร้างสรรค์ตลอดจนการเคารพในกันและกัน จะส่งผลต่อความพึงพอใจของสมาชิกภายในทีม ความผูกพันภายในองค์กร และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของทีมนดีขึ้น ความขัดแย้งในทีมจะลดลง ทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่เป็นบวก

Krishnakumar & Neck (2002) กล่าวถึงจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานมีความสำคัญในด้านผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากการมีจิตวิญญาณในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญของแต่ละบุคคล ซึ่งสร้างผลงานให้กับองค์กรในระดับสูง

Gatling (2015) กล่าวถึงจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานช่วยให้พนักงานทุกคนเสริมสร้าง ความรับผิดชอบและความจงรักภักดีต่อค่านิยมองค์กร ตลอดจนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีต่อ องค์กรจากภายในไปสู่ภายนอกผ่านการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรภายในประเทศ

Petchsawang & Duchon (2009) กล่าวถึงจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานส่วนช่วยในการกับการภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับการทำงานอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้พนักงานทำงานด้วยความตั้งใจทำให้ผลปฏิบัติงานของพนักงานออกมาอย่างมีคุณภาพ

Marques et al. (2007) กล่าวถึงจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงการแสดงออกของพนักงาน พนักงานที่มีจิตวิญญาณในการทำงานสูง พนักงานจะเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ตลอดจนการค้นพบความหมายและเป้าหมายสำคัญของการมีชีวิตอยู่ มีความกล้ายืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง ให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์ และอ่อนน้อมถ่อมตนเป็นมิตรต่อบุคคลรอบข้าง

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญจะเห็นได้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานมีความสำคัญต่อการจัดการขององค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของทีม ความสามัคคีความเอื้อเฟื้อต่อกันในหน่วยงาน และความพึงพอใจของพนักงานในองค์กร ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานมีความหมาย ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งในองค์กร และสร้างบรรยากาศที่ดีต่อการทำงาน นำมาสู่วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง

2.3.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน

ดวงสมร และคณะ (2562) ได้กำหนดปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ประการ

1) ผู้นำเชิงจิตวิญญาณ เป็นผู้นำที่มีบทบาทในการหล่อเลี้ยงจิตวิญญาณของพนักงานในการทำงาน ซึ่งมีคุณลักษณะคือ ผู้นำที่ใช้ปัญญา (Spiritual Leadership) ผู้นำที่แท้จริง (Authentic Leadership) และ ผู้นำเชิงจริยธรรม (Ethical Leadership) ผู้นำที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นผู้นำเชิงแนะแนว ชี้แนะพนักงานว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่ควรทำโดยถ่ายทอดผ่านโครงสร้าง การจัดการ และ กระบวนการทำงาน เช่น การกำหนด ปรัชญา วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กร

2) วัฒนธรรมองค์กร เป็นการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรส่งผลให้พนักงานเกิดความเหนียวแน่น ไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร และทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองและผู้อื่น ซึ่งส่งผลต่อระดับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน

3) การออกแบบงานที่เหมาะสม เป็นอำนาจขององค์กรที่จะให้ อิสระปลະอำนาจกับพนักงานในการออกแบบรูปแบบการทำงานให้พื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น รวมถึงมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าถึงได้ง่าย ส่งผลให้พนักงานได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถและศักยภาพของตนเอง และสามารถส่งมอบงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรได้ ซึ่งส่งผลต่อระดับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานคนดังกล่าว

Kinjerski & Skrypnik (2006) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานไว้ดังนี้

- 1) เกิดขึ้นได้เอง (Always There) สามารถเกิดขึ้นได้โดยปกติเนื่องจากจิตวิญญาณอาศัยการความตระหนักรู้ของแต่ละบุคคล และการเชื่อมโยงจิตวิญญาณเข้ามาอยู่ในวิถีปกติของการดำรงชีวิต
- 2) เกิดจากหลายปัจจัยรวมกัน (Coming Together) โดยมักจะเกิดในช่วงกลางของชีวิตที่คุณค่าส่วนตัว ความสามารถ แรงบันดาลใจ และประสบการณ์ชีวิตทั้งหมดถูกหลอมรวมเข้าด้วยกันทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องจิตวิญญาณในการทำงานมากขึ้น
- 3) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Transformative Events) เหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความสนใจและทำให้เห็นคุณค่ากับตนเองมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเข้าใจถึงความสำคัญของจิตวิญญาณต่อการดำรงชีวิตมากยิ่งขึ้น
- 4) บรรยากาศภายในองค์กร (Contextually Sensitive) ปัจจัยหรือบริบทที่เกิดขึ้นในองค์กรทำให้เกิดความเข้าใจและเห็นคุณค่าของจิตวิญญาณ

Marques et al. (2007) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานมี 3 ประการ ได้แก่

- 1) ปัจจัยภายนอก (External Factor) หมายถึง บรรยากาศการทำงาน เช่น บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าชวนมอง ร่มรื่น มีความเป็นระเบียบ
- 2) ปัจจัยภายใน (Internal Factor) หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงที่มีลักษณะเห็นอกเห็นใจ มีความเมตตาเอาใจใส่ต่อพนักงานในทุกระดับ เข้าใจถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคลซึ่งผู้นำมีส่วนสำคัญในการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดจิตวิญญาณในการทำงาน

นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานที่มีความสนุกสนาน มีความไว้วางใจกัน ให้ความเคารพนับถือ และเข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าพันธกิจสามารถบรรลุได้จากการทำงานร่วมกันของทีม

- 3) ปัจจัยโดยรวม (Contextual Factor) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความสุขสงบ การปฏิบัติต่อกันอย่างไม่เป็นทางการช่วยให้เกิดความรู้สึกสบาย มีการแสดงออกถึงความห่วงใย มีการจัดสถานที่พักผ่อนที่เหมาะสม มีระบบสวัสดิการรางวัลเพื่อสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

Karakas (2010) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า เกิดจากการถูกหล่อหลอมในที่ทำงาน เมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติด้วยความจริงใจและเกิดความเป็นสุขในการทำงาน (Well-Being) พนักงานรู้สึกทำงานที่มีคุณค่าและมีความหมายต่อตนเอง และองค์กร รวมไปถึงความรู้สึกการได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Interconnectedness) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงาน

Giacalone & Jurkiewicz (2003) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานคือ “ภาวะผู้นำ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร เพื่อส่งเสริมการส่งมอบงานที่มีคุณค่าหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Banyhamdan, Harrim & Al-Qutop (2012) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในการทำงานไว้ว่า ผู้นำเชิงจิตวิญญาณ วัฒนธรรมองค์กร และการออกแบบงานที่เหมาะสม เป็น 3 ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเกิดขึ้นของจิตวิญญาณในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดจิตวิญญาณในองค์กรมีหลายปัจจัย ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกิดจากการตระหนักรู้ในตนเองของพนักงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมการกำเนิดของจิตวิญญาณในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกคนเพื่อหล่อหลอมให้พนักงานมีความเหนียวแน่นเป็นหนึ่งเดียวกัน เห็นคุณค่าที่ได้จากการทำงาน ร่วมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี

2.3.4 แนวคิดของจิตวิญญาณในการทำงาน

จิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at Work , Spirit at Work) มีความแตกต่างจากคำว่า จิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน (Workplace spirituality , Spirituality in the workplace) ทั้งสองคำนี้มักถูกใช้สลับกันเนื่องจากมีความคล้ายคลึงกัน

ชนกาญจน์ (2559) กล่าวถึงจิตวิญญาณในการทำงาน (Workplace Spirituality) ไว้ว่า เป็นลักษณะขององค์กรที่มีการยอมรับและสนับสนุนให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่า และชีวิตจิตใจภายในของตนเอง มีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นไปด้วยการเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับชีวิต จิตใจของพนักงานทำให้พนักงานเห็นคุณค่าของการทำงานที่มีความสอดคล้อง และหลอมหลวมคุณค่าของตนเข้ากับงานที่ทำหรือองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ เกิดความรู้สึกเป็นชุมชน ความผูกพัน ในระดับลึกซึ้งที่มาจากจิตวิญญาณภายในเชื่อมต่อกับเพื่อนร่วมงาน และองค์กรที่ทำงานอยู่ชีวิตมีความสุขในการสร้างความสมดุลระหว่างงานที่ทำเพื่อนร่วมงาน และตนเองได้ และเมื่อพนักงานมีชีวิตการทำงานที่มีความสุข งานให้ความหมายแก่ชีวิตของตนไม่เกิดความรู้สึกแปลกแยกระหว่างงานกับตนเอง เกิดชุมชนที่ดีในที่ทำงาน จะทำให้ความขัดแย้งความคับข้องใจ ที่เกิดขึ้นลดน้อยลง และสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และมีความภาคภูมิใจ ซึ่งจะสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานได้อย่างยอดเยี่ยม และจะนำมาซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีและยั่งยืนให้องค์การได้

Kinjerski & Skrypnek (2006) กล่าถึงจิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at Work , Spirit at Work) ไว้ว่าเป็นเป็นสภาวะที่บุคคลรู้สึกว่ตนเองมีส่วนร่วมในงานที่มีความหมาย มีการเชื่อมโยงกับผู้อื่น สร้างเป้าหมายร่วมกัน และมีการเชื่อมโยงกับสิ่งที่ใหญ่กว่าตนเอง สืบเนื่องจากค่านิยมขององค์กร ที่แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมที่ส่งเสริมประสบการณ์การทำงานของพนักงาน โดยผ่านกระบวนการทำงานร่วมกับผู้อื่นในที่ทำงาน โดยมุ่งเน้นไปที่องค์การเป็นจุดศูนย์กลาง

ผู้วิจัยสามารถสรุปความแตกต่างของจิตวิญญาณในการทำงานกับจิตวิญญาณในสถานที่ทำงานได้ว่า จิตวิญญาณในการทำงานให้ความสำคัญกับการตระหนักรู้และคุณค่าภายในของพนักงาน โดยให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงจิตวิญญาณเข้ากับการทำงานในชีวิตประจำวัน ซึ่งช่วยให้พนักงานรู้สึกมีความหมายและเป้าหมายในการทำงาน ส่วนจิตวิญญาณในสถานที่ทำงานให้ความสำคัญกับเน้นที่ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมประสบการณ์การทำงานร่วมกัน โดยมุ่งเน้นที่การสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออำนวยให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในที่ทำงาน

2.3.5 องค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงาน

Milliman et al. (2003) ได้แบ่งองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ

1. งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความหมายและจุดประสงค์ในงานภายในองค์การอย่างลึกซึ้ง และตระหนักว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นสำคัญ ก่อเกิดเป็นความปรารถนาที่จะทำงานด้วยความตั้งใจและความรู้สึกว่ตนเองมีคุณค่าในขณะที่ทำงานให้กับองค์กร

2. สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน (Sense of Community) หมายถึง การที่พนักงานมีความต้องการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยมีปฏิสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น พร้อมที่จะช่วยเหลือและเกื้อกูลกันในยามทุกข์ยาก และมีความห่วงใยกันอย่างแท้จริง

3. ความสอดคล้องของค่านิยมในองค์การ (Alignment with Organizational Values) หมายถึง ความคิดที่ว่พนักงานทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์การช่วยเติมเต็มชีวิตของพนักงานให้มีจุดหมาย พนักงานมีความรู้สึกคาดหวังความสำเร็จของงาน เพื่อต้องการให้องค์การเกิดความสำเร็จ นอกจากนี้ พนักงานยังได้หล่อหลอมตนเองให้มีจุดมุ่งหมายเดียวกับองค์กร มีวิถีชีวิตการทำงานด้วยความเชื่อในคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีและมีค่า

Ashmos & Duchon (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานออกเป็น 3 องค์ประกอบ

1. ชีวิตภายในหรือชีวิตจิตใจ (Inner life as Spiritual Identity) เป็นการค้นหาโอกาสแสดงออกของตนเองที่มีต่องาน ทั้งความสามารถทางด้านกายภาพและ ด้านสติปัญญาการ สามารถรับรู้ถึงมนุษย์ที่มีทั้งชีวิตภายใน และภายนอก จึงมีความเห็นอกเห็นใจอันนำมาสู่ชีวิตที่มีคุณค่า และความหมาย

2. ความหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน (Meaning and Purpose in Work) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่ตระหนักถึงคุณค่า และความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ พนักงานมีโอกาสได้ทำหรือมีส่วนร่วมในงานที่มีคุณค่า และมีความหมายต่อชีวิต

3. ความรู้สึกถึงการอยู่ร่วมกันเป็นชุมชน (Sense of Connection and Community) การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในองค์กร และรวมกลุ่มกันเหนียวแน่นเหมือนเป็นชุมชนที่อยู่ร่วมกัน รวมทั้งมีความใส่ใจซึ่งกันและกันเนื่องจากมีความผูกพันกันในการทำงาน พร้อมช่วยเหลือให้พนักงานทุกคนสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร

Armenio & Miguel (2008) ได้แบ่งองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ

1. การอยู่ร่วมกันเป็นทีม (Team's Sense of Community) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของทีม พนักงานแต่ละคนมีความสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งต่อกัน และพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองผ่านการทำงานร่วมกัน เกิดเป็นเป้าหมายในการบรรลุอุปสรรค

2. ความสอดคล้องกันระหว่างค่านิยมขององค์กรและของบุคคล (Alignment between organizational and individual values) ค่านิยมและความเชื่อของพนักงานสอดคล้องกับค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งส่งผลให้พนักงานรู้สึกมีความผูกพันและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ช่วยลดอัตราการลาออก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน

3. ความรู้สึกให้การสนับสนุนเกื้อกูล (Sense of Contribution to The Community) พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ผ่านการทำงานของตนเองด้วยทักษะความสามารถ ช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ เสริมสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชน เพิ่มความผูกพันและความรับผิดชอบ

4. ความรู้สึกสนุกสนานที่ทำงาน (Sense of Enjoyment at Work) การที่พนักงานรู้สึกมีความสุข และพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกสนุกสนานที่ทำงานช่วยเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

5. โอกาสสำหรับชีวิตภายใน (Opportunities for The Inner Life) พนักงานสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการพัฒนาทางจิตใจในการทำงาน มองหาโอกาสในการสำรวจ และหาความเชื่อมโยงกับเป้าหมายของตนเองกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้พนักงานมีความสุขทางจิตใจ มีคุณค่าในตนเองและมีเป้าหมายในชีวิต

Kinjerski & Skrypnek (2006) ได้แบ่งองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานออกเป็น 4 องค์ประกอบ

1. ความรู้สึกผูกพันต่องาน เป็นความสุขที่พนักงานได้รับจากการทำงานในองค์กร เนื่องจากพนักงานรู้สึกผูกพันกับงาน และตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ตนเองทำ พนักงานรู้สึกมีคุณค่าและภูมิใจในผลงานที่สำเร็จ

2. ความเชื่อมโยงในมิติทางจิตวิญญาณ เป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการเชื่อมโยงงานกับสิ่งที่มีคุณค่าเหนือกว่าตัวตนของตนเอง ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดในการดำรงชีวิตของบุคคล พนักงานมีแรงบันดาลใจ และความมุ่งมั่นในการทำงาน

3. สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน เป็นความรู้สึกของพนักงานที่ความรู้สึกเชื่อมโยงกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน นำมาสู่ความเหนียวแน่นในการทำงานเป็นสังคม

4. พลังดึงดูดหรือประสบการณ์เฉพาะ เป็นสถานะที่พนักงานรับรู้ถึงความสามารถของตนเองและสามารถข้ามผ่านความคับแค้นในตนเองได้ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ รวมถึงการสร้างประสบการณ์ที่สนุก และเป็นสุขในการทำงาน

Petchsawange & Duchon (2009) ได้แบ่งองค์ประกอบของจิตวิญญาณในการทำงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ

1. ความเชื่อมโยงระหว่างกัน (Connection) การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความเชื่อมโยงอย่างลึกซึ้งกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร พนักงานจึงรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในที่ทำงานสามารถเข้าถึงจุดมุ่งหมายร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน

2. ความเห็นอกเห็นใจ (Compassion) พนักงานรับรู้และเข้าใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอย่างลึกซึ้ง พร้อมให้ความช่วยเหลือบรรเทาความทุกข์ในยามทุกข์ยากลำบากด้วยความเต็มใจ

3. การตระหนักรู้ (Mindfulness) การที่พนักงานตระหนักจิตใจของตนเองและเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ มีสติอยู่กับปัจจุบัน เข้าใจถึงความคิดหรือการกระทำที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองเมื่อต้องเผชิญปัญหาต่าง ๆ

4. งานที่มีความหมาย (Meaningful Work) การที่พนักงานรู้สึกคุณค่าของโอกาสที่ได้รับเข้ามาทำงานในองค์กร เนื้องานที่ทำนั้นมีคุณค่าและมีความหมายต่อชีวิตของตนเอง ทำให้พนักงานรู้สึกสนุกและเพลิดเพลินไปกับการทำงาน ช่วยปลดปล่อยความเป็นตัวตน และชีวิตภายในของบุคคลออกมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีคุณค่าต่อสภาพจิตใจของบุคคลมากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

5. สภาวะที่เหนือความเข้าใจ (Transcendence) การที่บุคคลเข้าถึงพลังอำนาจบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิต เป็นพลังงานเชิงบวกที่ให้ความรู้สึกมีความสุข และประสบการณ์ในการทำงานที่เพลิดเพลินสมบูรณ์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจและนำแนวคิดของ Milliman et al. (2003) มาใช้ในการศึกษา เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมในการศึกษาในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ 1) งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) 2) สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน (Sense of Community) 3) ความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร (Alignment with Organizational Values)

2.3.6 การวัดและเครื่องมือวัดจิตวิญญาณในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณในการทำงาน พบว่ามีการให้คำนิยามในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและมีการตั้งคำถามเพื่อเป็นการชี้วัด โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือแบบวัดจิตวิญญาณในการทำงานการดังนี้

พิมลรัตน์ (2564) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงาน สร้างขึ้นโดยอิงจาก (Ashmos & Duchon, 2000) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด) โดยมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเข้าใจในตัวตน จำนวน 12 ข้อ ด้านความมีพลังจากภายใน จำนวน 12 ข้อ ด้านทัศนคติที่ดีต่องาน จำนวน 16 ข้อ

ดวงสมร และคณะ (2562) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงาน สร้างขึ้นโดยอิงจาก (Ashmos & Duchon, 2000) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด)

3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด) โดยมีข้อคำถามจำนวน 50 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ชีวิตด้านใน จำนวน 12 ข้อ การรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติมีความหมายชัดเจน จำนวน 14 ข้อ สำนึกร่วมความเป็นชุมชน จำนวน 10 ข้อ การเชื่อมโยงกับสิ่งที่มีพลังเหนือกว่า จำนวน 14 ข้อ

สิทธิพร (2559) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงาน สร้างขึ้นโดยอิงจาก (Milliman et al., 2003) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 6 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 5.17-6.00 คะแนน (ระดับสูงอย่างยิ่ง) 4.34-5.16 คะแนน (ระดับสูงมาก) 3.51-4.33 คะแนน (ระดับสูง) 2.68-3.50 คะแนน (ระดับต่ำ) 1.84-2.67 คะแนน (ระดับต่ำมาก) 1.00-1.83 คะแนน (ระดับต่ำอย่างยิ่ง) โดยมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน จำนวน 5 ข้อ งานที่มีคุณค่าและความหมาย จำนวน 4 ข้อ ความสอดคล้องระหว่างค่านิยมขององค์กร จำนวน 3 ข้อ

Singh & Singh (2022) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงาน สร้างขึ้นโดยอิงจาก (Milliman et al., 2003) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มีผลมากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มีผลมาก) 2.61-3.40 คะแนน (มีผลปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (มีผลน้อย) 1.00-1.80 คะแนน (มีผลน้อยที่สุด) โดยไม่ได้ระบุข้อคำถามอย่างชัดเจน

Javanmard (2012) ได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงาน สร้างขึ้นโดยอิงจาก (Mitroff & Denton, 1999) และ (Neal & Bennett, 2000) เป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มีผลมากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มีผลมาก) 2.61-3.40 คะแนน (มีผลปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (มีผลน้อย) 1.00-1.80 คะแนน (มีผลน้อยที่สุด) โดยมีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน วิสัยทัศน์ขององค์กร จำนวน 8 ข้อ ความเมตตากรุณา จำนวน 7 ข้อ ความศรัทธาในงาน จำนวน 8 ข้อ การทำงานที่มีความหมาย จำนวน 7 ข้อ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบวัดจิตวิญญาณในการทำงานตามแนวคิดของ (Milliman et al., 2003) มาปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ เกณฑ์การแปลผล 4.21-5.00 คะแนน (มากที่สุด) 3.41-4.20 คะแนน (มาก) 2.61-3.40 คะแนน (ปานกลาง) 1.81-2.60 คะแนน (น้อย) 1.00-1.80 คะแนน (น้อยที่สุด)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ปิยะวัน และคณะ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่มีเกรดเฉลี่ยต่างกันมีความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟัน อุปสรรคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พิชชดา (2559) ได้ศึกษาองค์ประกอบปัจจัยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ ผู้บริหารกลุ่มโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติรัชมังคลาภิเษก จำนวน 232 คน ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตน การเรียนรู้ การมองโลกในแง่ดี ความคิด ริเริ่ม และความเพียรพยายามการกำกับตนเอง กับความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรค ความสำเร็จทางวิชาการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปริวัฒน์ (2558) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อย หน่ายในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัททอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 306 คน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.438 และมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงาน เท่ากับ ($r = -0.147$, $p < 0.053$) มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สรุปว่า ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ปิยะนุช (2557) ได้ศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค สัญญาทางจิตวิทยา และความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ต่อความคงอยู่ในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในบริษัท สอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 405 คน พบว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปีมี 3 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อความคงอยู่ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในระดับ 0.05 ประกอบไปด้วย 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มิติด้านการควบคุม ปัจจัยด้านสัญญาทางจิตวิทยาด้านการอบรมและพัฒนา และปัจจัยด้านความ สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในครอบครัว และ สามารถพยากรณ์ความคงอยู่ในการทำงานได้ดังนี้ ความคงอยู่ในการทำงาน = 0.385 (ด้านความ สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในครอบครัว) + 0.298 (ด้านการอบรมและพัฒนา) + 0.331 (ด้านการควบคุม)

อิทธิพงษ์ (2561) ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความสามารถเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรค ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 360 คน พบว่าผลการเปรียบเทียบ

ความสามารถเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย องค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ ระดับชั้นเรียน และโปรแกรมการเรียน มีค่าเฉลี่ยความสามารถเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธัญญารัตน์ และพวงเพชร (2557) ได้ศึกษาอิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผาสุกของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง จำนวน 165 คน พบว่าพบวาระดับการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคอยู่ในระดับสูง การเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (ด้านบังคับควบคุม ด้านความสามารถบรรลุสิ่งที่คาดหวัง และด้านความมานะอดทน) และการเห็นคุณค่าในตนเอง (ด้านความสำคัญ) สามารถร่วมพยากรณ์ความผาสุกได้ร้อยละ 54.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Vibhawari & Nikam (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และกลไกป้องกันทางจิตของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ประเทศอินเดีย จำนวน 308 คน พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และกลไกป้องกันทางจิต ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

Akbar, Putri, & Rizdanti (2023) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของนักศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ จำนวน 110 คน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation), ความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Directed Learning Readiness: SDLR), ความวิตกกังวล (Anxiety) แต่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับลักษณะทางเพศ

Smith, & Johnson (2023) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับความพึงพอใจในงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ จำนวน 300 คน พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคสูงมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคน้อย และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับความเครียดและปัญหาในที่ทำงานได้ดี

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจในองค์กร

พิมลรัตน์ (2564) ได้ศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในองค์กรที่มีต่อความผูกพันในองค์กรขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันด้านจิตใจ ($r=.449$) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($r=.459$) และความผูกพันในองค์กรโดยรวม ($r=.448$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับต่ำกับความผูกพันด้านการคงอยู่ ($r=.270$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอนสามารถแสดงสมการพยากรณ์ความผูกพันในองค์กรโดยรวมได้ดังนี้ ความผูกพันในองค์กรโดยรวม = $2.063 + .228$ (ความไว้วางใจในองค์กร) + $.137$ (ความยุติธรรมในการปฏิบัติ)

ชัยนรินทร์ (2559) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการ ตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.443$) แสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 44.3 เมื่อวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายความพึงพอใจในการทำงานได้ดังนี้ ความพึงพอใจในการทำงาน = $0.310 + 0.183$ (ความไว้วางใจในองค์กร) + 0.158 (อิสระในการทำงาน) + 0.344 (การให้อำนาจตัดสินใจ) + 0.144 (การฝึกอบรมพนักงาน)

วรินทร์ (2559) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องดื่มและอาหารแห่งหนึ่ง จำนวน 332 คน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ธัญนันท์ (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร จำนวน 300 คน พบว่าหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ที่ดีและความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรองค์กร ($\beta = 0.505$, $p < 0.001$) รองลงมา คือ หัวหน้ามีความสัมพันธ์ที่ดี ($\beta = 0.230$, $p < 0.001$) และตัวแปรความเป็นเอกลักษณ์ ความหลากหลาย ความสำคัญของงาน ความอิสระในการทำงาน และ

การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ไม่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วัชร (2558) ได้ศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์กร ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการย่านปทุมวัน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน พบว่าความไว้วางใจในองค์กร มีทางบวกผลต่อระดับความจงรักภักดีของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Jiang & Chen (2016) ได้ศึกษาผลกระทบของความไว้วางใจในองค์กรต่อการเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรของในอุตสาหกรรมไฮเทค จำนวน 373 คน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อตัวแปรการเรียนรู้ในองค์กรเท่ากับ ($\beta = 0.893$, $p < 0.01$) และตัวแปรความคิดสร้างสรรค์เท่ากับ ($\beta = 0.866$, $p < 0.01$) สรุปได้ว่าความไว้วางใจในองค์กรต่อการเรียนรู้ และความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Estreder, García-Sancho & Martínez-Tur (2021) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กลยุทธ์การจัดการปัญหา และความไว้วางใจระหว่างผู้เชี่ยวชาญและสมาชิกในครอบครัว จำนวน 329 คน พบว่าการจัดการปัญหาและความไว้วางใจเสริมกัน และการปัญหาที่ดีช่วยเพิ่มความไว้วางใจระหว่างผู้เชี่ยวชาญ และสมาชิกในครอบครัว และความไว้วางใจนี้ยังส่งเสริมการใช้กลยุทธ์การจัดการปัญหาที่ดีขึ้นอีกด้วย

Costigan, Ilter & Berman (1998) ได้ศึกษา ความไว้วางใจในองค์กรระหว่างเพื่อนร่วมงานต่อผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารระดับสูง จำนวน 303 คน พบว่า ความไว้วางใจเชิงอารมณ์ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เช่น แรงจูงใจ การเสี่ยง และการแสดงออก ความไว้วางใจเชิงความรู้ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชามีผลต่อการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของการให้รางวัลในองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ความไว้วางใจในระดับสถาบัน (Institutional Trust) เช่น ความไว้วางใจต่อ CEO และผู้บริหารระดับสูง มีผลต่อการรับรู้ถึงประสิทธิภาพของการให้รางวัลและความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

2.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิญญาณในการทำงาน

อุบลรัตน์ (2561) ได้ศึกษาการศึกษาจิตวิญญาณในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยคัดเลือกจากผู้เชี่ยวชาญแบบเฉพาะเจาะจงตามคุณสมบัติ (Snowball) จำนวน 20 คน พบว่า จิตวิญญาณในการทำงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญคือ 1) ด้านความเข้าใจในตัวตน เริ่มต้นจากการตระหนักถึงชีวิตด้านในหรือชีวิตจิตใจซึ่งเป็นการเข้าใจความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจที่ไม่สามารถมองเห็น

ได้ด้วยตา เป็นการการยอมรับในความสามารถของตน การตระหนักรู้ถึงความคิดภายในจิตใจว่าการได้ทำงานถือเป็นการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เพิ่มขึ้น 2) ด้านความมีพลังจากภายใน การมีพลังจากภายใน เป็นการตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของงานที่ทำซึ่งถือเป็นเป้าหมายที่สำคัญของชีวิตมนุษย์ โดยแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกส่วนลึกของบุคคลนั้น ที่ต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างแท้จริง 3) ด้านทัศนคติที่ดีต่องาน ทัศนคติ เป็นแนวโน้มของการมีพฤติกรรมตอบสนองเนื่องมาจากการเรียนรู้ประกอบด้วย การรู้คิด อารมณ์ และพฤติกรรม หรือเป็นแบบแผนพฤติกรรมตอบสนองต่อบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการรู้คิด อารมณ์ และพฤติกรรม

ดวงสมร และคณะ (2562) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช จำนวน 300 คน พบว่าตัวแปรออกแบบงานที่เหมาะสม มีอิทธิพลเฉพาะทางตรงต่อจิตวิญญาณในการทำงาน โดยมีน้ำหนักอิทธิพล 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 รองลงมาคือผู้นำเชิงจิตวิญญาณ มีอิทธิพลทางตรงต่อจิตวิญญาณในการทำงานโดยมีน้ำหนักอิทธิพล 0.23 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อจิตวิญญาณในการทำงานโดยมีน้ำหนักอิทธิพล 0.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สิทธิพร (2559) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 300 คน พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง ($R = 0.602$) โดยบุคลากรให้ความสำคัญกับงานที่มีคุณค่าและความหมายเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับปานกลาง ($R = 0.606$) ซึ่งหากบุคลากรมีจิตวิญญาณในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ดี จะช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น

รัตติกรณ์ (2560) ได้ศึกษาอิทธิพลของจิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และภาวะผู้นำที่มีต่อผลลัพธ์ขององค์การ จำนวน 150 พบว่าจิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน มีอิทธิพลสูงสุดต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ บรรษัทภิบาล ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน การนำการเปลี่ยนแปลง และความผาสุกทางจิต และจิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และภาวะผู้นำ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ความผาสุกทางจิต ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน บรรษัทภิบาล และการนำการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุพัตรา (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน จำนวน 300 คน พบว่าตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($r = 0.661$) สรุปได้ว่าการสนับสนุนจากองค์กรช่วยเสริมสร้างจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในทางบวก ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Gustari & Widodo (2024) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 430 คน พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานมีผลเชิงบวกทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพการทำงานมีอิทธิพลโดยตรงที่แข็งแกร่งกว่าจิตวิญญาณในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวกลางที่สำคัญในการแปลงจิตวิญญาณในการทำงานให้เป็นประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น

Jayanti & Karyantoro (2025) ได้ศึกษาผลกระทบของจิตวิญญาณในการทำงานและการเรียนรู้ต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน จำนวน 72 คน พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานและการเรียนรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน จิตวิญญาณในการทำงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม การเรียนรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลกระทบรวมของจิตวิญญาณในการทำงานและการเรียนรู้ต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

Singh & Singh (2022) ทบทวนวรรณกรรมตัวแปรจิตวิญญาณในที่ทำงาน พบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานมีความสัมพันธ์หลายมิติ เช่น ด้านส่วนบุคคล จิตวิทยา และสังคม นอกจากนี้ยังพบว่า จิตวิญญาณในที่ทำงานมีผลบวกต่อทัศนคติของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน การมีส่วนร่วม และประสิทธิภาพขององค์กร

2.5 ที่มาสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากผลวิจัยของ Kinjerski (2012) พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผาสุกและประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้ว่า การมีความสัมพันธ์ที่ดีและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานช่วยเสริมสร้างความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค พนักงานที่รู้สึกมีความยืดหยุ่นในการแก้ปัญหาซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบหลักของตัวแปรความสามารถในการเผชิญ

และฟันฝ่าอุปสรรค เสนอว่าองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานที่มีความหมายและการสร้างชุมชนที่ดีจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับอุปสรรคได้ดีขึ้น นอกจากนี้ Singh (2020) ได้เสนอว่าองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานที่มีความหมาย ความรู้สึกของชุมชน และวัตถุประสงค์ที่ดีสามารถช่วยให้พนักงานรับมือกับความยากลำบากได้อย่างสร้างสรรค์ก่อเกิดการสร้างชุมชนในที่ทำงานซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับอุปสรรคได้ดี และงานวิจัยของ Smith & Doe (2023) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับความเครียด มีความเป็นอยู่ที่ดี และประสบความสำเร็จในที่ทำงาน ซึ่งสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความสุขของพนักงาน

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค กับตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากผลวิจัยของ Javanmard (2012) พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคได้ว่า พนักงานรู้สึกว่าจะงานที่มีความหมายและมีคุณค่าทำให้ความมุ่งมั่นในการแก้ไขควบคุมปัญหา ซึ่งมีความสัมพันธ์ในด้านการควบคุมอุปสรรคในทางบวก กรรณิการ์ และทิพย์วัลย์ (2563) พบว่าความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคและความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรคสูงและมีความฉลาดทางอารมณ์สูงด้วยเช่นกัน ในขณะที่พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจในงานมากขึ้นตามมาด้วย และความรู้และความเข้าใจในงาน: พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในงานที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้งานวิจัยของ นันทวรรณ และจุฑามาศ (2567) พบว่าพนักงานที่มีจิตวิญญาณในการทำงานที่ดี พนักงานจะมีความมุ่งมั่นและแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น ซึ่งช่วยให้พวกเขาสามารถเผชิญกับความท้าทายและอุปสรรคได้ดี นอกจากนี้พนักงานที่มีความสมดุลระหว่างชีวิตสูงมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความสมดุลและจิตวิญญาณในการทำงานที่ดีจะมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรค กับตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากผลวิจัยของ อธิพิงษ์ (2561) กล่าวถึงบุคคลที่มีความสามารถเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค จะต้องเป็นผู้ที่สามารถวิเคราะห์สาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างไม่ย่อท้อ ซึ่งเพิ่มประสบการณ์ที่ลึกซึ้งของความหมายในที่ทำงาน ซึ่งช่วยเสริมสร้างความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานโดยมีความเกี่ยวข้องกับมิติของจิตวิญญาณในการทำงาน งานวิจัยของ ธัญญกรณ์, นันทนัช และไพสิฐ (2555) ได้ศึกษาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 150 คน ผลการวิจัยพบว่าความเข้มแข็งอดทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และหนังสือของ Chopra (2007) สามารถสรุปได้ว่าการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานเพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ การรับผิดชอบช่วยให้พนักงานมีสติและสามารถจัดการอารมณ์ได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานของการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ความรับผิดชอบยังช่วยสร้างพลังบวกและความรู้สึกดีในที่ทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและความสุขในการทำงาน

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ กับตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากผลวิจัยของ วรวิฐา (2561) พบว่า พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจะพยายามหาหนทางแก้ไข ควบคุมอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นจากปัญหา พยายามฝึกฝนตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้ปัญหาและอุปสรรคผ่านพ้นไป สามารถเชื่อมโยงได้กับจิตวิญญาณในการทำงานในแง่ของความรู้สึกคาดหวังความสำเร็จของงาน เพื่อต้องการให้องค์กรเกิดความสำเร็จ นอกจากนี้งานวิจัยของ Lee & Chen (2020) ได้ศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานและความสัมพันธ์กับสุขภาพจิตและความพึงพอใจในงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

สุขภาพจิต และความพึงพอใจในงานของพนักงาน ผลมาจากการที่พนักงานเข้าใจผลกระทบของปัญหาจะช่วยให้พนักงานมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการแก้ไขปัญหา ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น นอกจากนี้งานวิจัยของ Lowery & Burrow (2019) ได้ศึกษาผลกระทบของจิตวิญญาณในสถานที่ทำงานต่อการเรียนรู้ขององค์กร พบว่าการมีจิตวิญญาณในการทำงานช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทีมงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการทำงานช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และความผูกพันทางจิตใจของพนักงาน

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็ง กับตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากผลวิจัยของปิยะวันวงศ์ และคณะ (2565) พบว่าพนักงานความสามารถในการจัดการความยืดหยุ่นของปัญหา รับรู้ถึงปัญหาว่าเป็นสิ่งที่อยู่เพียงชั่วคราว และเอาชนะอุปสรรคให้ผ่านพ้นไปในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับจิตวิญญาณในการทำงานใฝ่หมั่นของการช่วยเติมเต็มช่วยเหลือองค์กร มีจุดหมาย และมีความรู้สึกคาดหวังความสำเร็จของงานวิจัยของ อภิธา และรัตติกรณ์ (2562) พบว่าความอดทนและจิตวิญญาณในการทำงานมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากผู้ที่มีจิตวิญญาณในการทำงานสูงมักจะมี ความอดทนและสามารถจัดการกับความเครียดได้ดี โดยของความอดทนเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างสรรค์บรรยากาศการทำงานที่ดี และงานวิจัยของ อรสา และคณะ (2559) พบว่า ความเข้มแข็งอดทนสามารถกำหนดเป็นรูปแบบความคิดของตนเองในการปฏิสัมพันธ์กับสภาพสิ่งแวดล้อม โดยเกิดจากการปรับตัวของบุคคลเมื่อเผชิญกับสภาพการณ์ และเมื่อ จัดการได้ก็เปรียบเหมือนบุคคลได้เผชิญกับปัญหาได้มาก ขึ้นและทำให้มีจิตใจและร่างกายที่พัฒนาขึ้น เป็นความเข้มแข็งอดทนต่อสภาวะการณ์ต่าง ๆ ได้ดีตลอดชีวิต

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็ง กับตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากผลวิจัยของ สนิทธนาฏ (2562) พบว่าความไว้วางใจในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างจิตวิญญาณในการทำงาน ผ่านความไว้วางใจในผู้นำ และองค์กรซึ่งพนักงานมีความมั่นใจ และความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งช่วยเสริมสร้างจิตวิญญาณใน

การทำงานความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงาน งานวิจัยของ ดวงพร (2564) พบว่า การมีจิตวิญญาณในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยเฉพาะ ความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นลักษณะของความไว้วางใจในองค์กร โดยพนักงานจะมีพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรและงานวิจัยของ และงานวิจัยของ ธันยรัตน์ (2566) พบว่า การมีจิตวิญญาณในการทำงานช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจในองค์กร และการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานรู้สึกว่าการทำงานนั้นมีความหมายและคุณค่า เมื่อเป็นเช่นนั้นพนักงานจะมีความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร กับตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กรอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ จากแนวคิดของ สทอลล์ (Stoltz, 1997) การค้นหาสาเหตุของปัญหาและการแสดงความรับผิดชอบเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างจิตวิญญาณในการทำงาน เนื่องจากพนักงานที่มี AQ สูงจะมีความยืดหยุ่นและสามารถรับมือกับความยากลำบากได้ดีขึ้น ส่งเสริมงานที่มีคุณค่าและมีความหมายในแง่ของพนักงานที่จะทำงานด้วยความตั้งใจด้วยความรู้สึกที่ว่าตนเองมีคุณค่าในขณะที่ทำงานให้กับองค์กร Caza & Milton (2012) กล่าวในหนังสือ The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship ไว้ว่าจิตวิญญาณในที่ทำงานเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงาน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับตัวตนภายในของพนักงาน พนักงานจึงมีพฤติกรรมค้นหาความหมายในงาน จนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนในที่ทำงาน พนักงานที่มีจิตวิญญาณในที่ทำงานสูง ความสัมพันธ์ที่ดีและการสนับสนุนระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นมิตรและมีความร่วมมือ เนื่องจากความไว้วางใจที่เกิดขึ้นระหว่างที่ได้ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลานาน และงานวิจัยของ สุกัญญา และรัตติกรณ์ (2566) พบว่าพนักงานที่มีจิตวิญญาณในการทำงานที่สูงพนักงานให้อยู่กับบริษัทได้ยาว เนื่องด้วยความพึงพอใจในงาน ได้รับการมอบหมายงานที่เหมาะสมเสริมสร้างความเป็นหนึ่งเดียวกับ ซึ่งความมุ่งมั่นทุ่มเทดังกล่าวเป็นหนึ่งในความไว้วางใจในองค์กรที่ต้องการให้ความช่วยเหลือ และบรรลุเป้าหมายไปด้วยกันกับเพื่อนๆ ในที่ทำงาน

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ ด้วยตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร

2.6 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

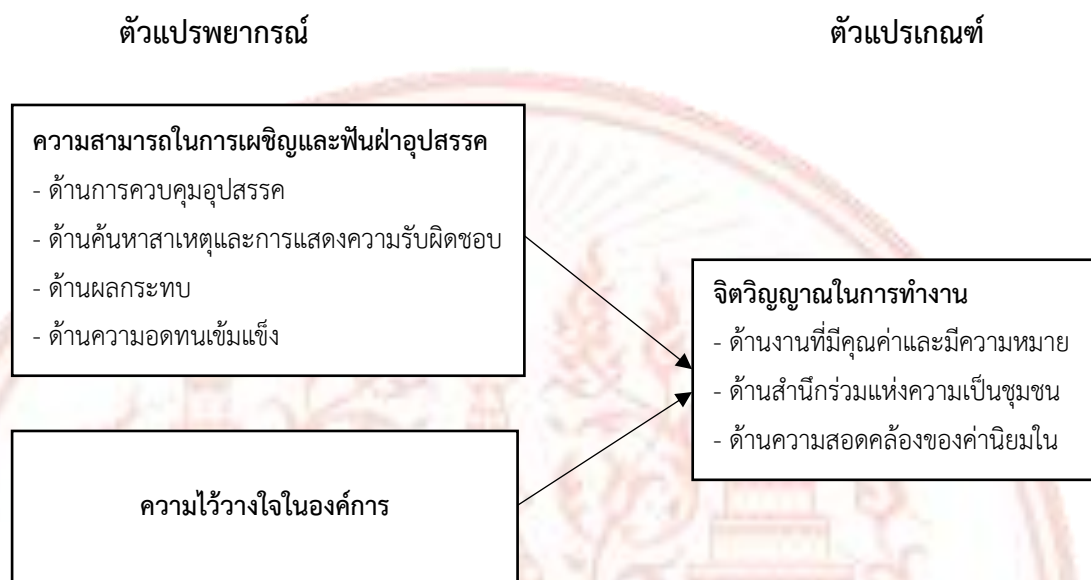
สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กรอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ตัวแปรพยากรณ์และตัวแปรเกณฑ์ โดยตัวแปรพยากรณ์ที่ 1 คือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วย 4 ด้านได้แก่ ด้านการควบคุมอุปสรรค ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ ความอดทนเข้มแข็ง ตัวแปรพยากรณ์ที่ 2 คือ ความไว้วางใจในองค์กร ในขณะที่ตัวแปรเกณฑ์ คือ จิตวิญญาณในการทำงาน ประกอบด้วย 3 ด้านได้แก่

ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร ซึ่งสามารถเขียนกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การที่พยากรณ์ จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ โดยระเบียบวิธีวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยแบ่งเป็น พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ ในจังหวัดกรุงเทพมหานครจำนวน 2 แห่งได้แก่ บริษัท A จำนวน 700 คน และบริษัท B จำนวน 200 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 900 คน (ณ วันที่ 22 สิงหาคม พ.ศ. 2567)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ซึ่งมีการแทนค่าในสูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{การคำนวณโดยใช้สูตรทาโร่ ยามานะ} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
	N	=	ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	e	=	ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (ยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05)

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 900 คน และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนจากตัวอย่างได้ 5% แทนค่าในสูตรได้ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{900}{1+900 \times (.05)^2}$$

$$n = 276 \text{ คน}$$

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งชั้น แบ่งเป็น 2 บริษัทแล้วจึงสุ่มตัวอย่างแยกกัน ดังนี้

$$\begin{array}{l} 1. \text{ บริษัท A } \quad \frac{700 \times 276}{900} = 215 \text{ คน} \\ 2. \text{ บริษัท B } \quad \frac{200 \times 276}{900} = 61 \text{ คน} \end{array}$$

กลุ่มตัวอย่าง = 276 คน

จำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามด้วยเอกสาร (Paper) โดยข้อมูลคำนวณได้ 276 คน เพื่อป้องกันการถอนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงแจกแจงเพิ่ม 20% ซึ่งในการเก็บข้อมูลมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 331 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาคุณสมบัติ และตรวจสอบพบว่ามีคุณสมบัติของแบบสอบถาม ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 จำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม (คน)

ชื่อองค์กร	จำนวนพนักงาน	จำนวนผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามที่คำนวณได้ (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แจกเพิ่ม 20%
บริษัท A	700	215	258
บริษัท B	200	61	73
รวม	900	276	331

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยยึดกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรม และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแล้วตั้งคำถามให้สอดคล้องกับนิยามที่ค้นคว้าไว้ โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับแบบตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ มีตัวเลือกให้เลือกคำตอบตามความเป็นจริง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคจำนวน 32 ข้อ ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด โดยเนื้อหาของข้อคำถามเพื่อวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยประกอบด้วย 1) ด้านการควบคุมอุปสรรค 2) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ 3) ด้านผลกระทบ 4) ความอดทนเข้มแข็ง มาตราวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดให้ผู้ตอบเลือกคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้ตรงกับตนตามที่เป็นจริง ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นคำนวณโดยใช้ (ชานินทร์, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคดังนี้

คะแนนเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

4.21 - 5.00 หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กรจำนวน 12 ข้อ ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด โดยเนื้อหาของข้อคำถามเพื่อวัดความไว้วางใจในองค์กร มาตราวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดให้ผู้ตอบเลือกคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้ตรงกับตนตามที่เป็นจริง ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของความไว้วางใจในองค์กร แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นคำนวณโดยใช้ (ธานินทร์, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนน และหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กรดังนี้

คะแนนเฉลี่ยของความไว้วางใจในองค์กร

4.21 - 5.00 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง ความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญานในการทำงานจำนวน ข้อ 39 ลักษณะเป็นข้อความให้ผู้ตอบพิจารณาว่าตรงกับความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมของผู้ตอบมากเท่าใด โดยเนื้อหาของข้อความเพื่อวัดจิตวิญญานในการทำงานโดยประกอบด้วย 1) ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย 2) ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน 3) ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร มาตราวัดเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) กำหนดให้ผู้ตอบเลือกคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งให้ตรงกับตนเองที่เป็นจริง ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง มาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง น้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยแบ่งระดับของจิตวิญญานในการทำงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ระดับคะแนนเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

จากเกณฑ์ความกว้างของอันตรภาคชั้นคำนวณโดยใช้ (ธานินทร์, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนและหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยของจิตวิญญานในการทำงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ยของจิตวิญญานในการทำงาน

4.21 - 5.00 หมายถึง จิตวิญญานในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 - 4.20 หมายถึง จิตวิญญานในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2.61 - 3.40 หมายถึง จิตวิญญานในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 - 2.60 หมายถึง จิตวิญญานในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.80 หมายถึง จิตวิญญานในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.2.2 การพัฒนาเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.2.2.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ในการเก็บข้อมูลใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินระดับมากน้อย โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.2.2.1.1 การศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาดำเนินการศึกษาค้นคว้า เพื่อรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในแต่ละตัวเพื่อสร้างกรอบแนวคิด และกำหนดนิยามต้องตัวแปร

3.2.2.1.2 การสร้างแบบสอบถาม แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคผู้วิจัยลงมือเขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุม และตรงตามนิยามของสตอลซ์ (Stoltz, 1997) ที่กำหนดไว้ แบบสอบถามวัดความไว้วางใจในองค์การผู้วิจัยลงมือเขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุม และสรุปข้อคำถามจากนิยามของ Golembiewski & McConkie (1975) Mishra (1996) และ Marshall (2000) ที่กำหนดไว้ แบบสอบถามวัดจิตวิญญาณในการทำงานผู้วิจัยลงมือเขียนข้อคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ให้ครอบคลุม และตรงตามนิยามของ Milliman et al. (2003) กำหนดไว้

3.2.2.1.3 ตรวจสอบแบบสอบถามฉบับร่างกับทางอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำปรับปรุงแก้ไขในได้แก่

ก) รูปแบบของคำถาม ต้องมีความชัดเจนเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจในคำถาม และข้อความใดไม่จำเป็นต้องมี และต้องครอบคลุมตรงตามนิยามของตัวแปร

ข) การเรียงลำดับข้อคำถามก่อนหลัง เพื่อความสะดวกต่อผู้ตอบให้สามารถคิดคำตอบได้อย่างต่อเนื่อง ลดเวลาและความสับสนในการตอบแบบสอบถาม

3.2.2.2 การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) การตรวจสอบในระดับผู้ร่างและผ่านการปรับปรุงแก้ไขจากคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรม จำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบพิจารณาเกี่ยวกับความเที่ยงตรง (Validity) ของข้อคำถาม ให้สอดคล้อง ครอบคลุมกับนิยามของตัวแปรที่ศึกษา เมื่อทางผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วทางผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ได้รับคำแนะนำ โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความสามารถวัดตรงตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความสามารถวัดตรงตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความไม่สามารถวัดตรงตามนิยามปฏิบัติการของแบบสอบถาม

จากนั้นนำคะแนนรวมจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์ดังสูตรหาค่า IOC (ปิ่นกนก, 2559)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

$$\begin{aligned}\sum R &= \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}\end{aligned}$$

เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้วผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามปฏิบัติการของ แบบสอบถาม ถ้าข้อคำถามใดมีดัชนีต่ำกว่า 0.5 (ปิ่นกนก, 2559) จะถูกตัดออก หรือนำมาไปปรับปรุง แก้ไขใหม่ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ อีกครั้งหนึ่ง โดยข้อคำถามแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคจำนวนทั้งหมด 35 ข้อ ข้อคำถามแบบสอบถามวัดความไว้วางใจในองค์กรจำนวนทั้งหมด 12 ข้อ และข้อคำถามแบบสอบถามวัดจิตวิญญาณในการทำงานจำนวนทั้งหมด 39 ข้อ โดยที่ไม่มีการตัดข้อคำถาม (ภาคผนวก จ)

3.2.2.3 การทดสอบค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) หลังจากทำการทดลองแบบสอบถาม (Tryout) กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อความรายข้อกับภาพรวม ข้อคำถามที่เหลือ (Corrected Item Total Correlation) ของแบบสอบถามแต่ละด้าน หากข้อความใดมีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 (ปิ่นกนก, 2559) จะถูกคัดออกแต่หากพิจารณาแล้วพบว่าข้อคำถามนั้นเมื่อตัดทิ้งแล้วกระทบต่อค่านิยามศัพท์ ผู้วิจัยได้ปรับข้อคำถามนั้นใหม่ และนำแบบสอบถาม มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) ทำการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านของแต่ละตัวแปร หากพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป กล่าวได้ว่าแบบสอบถามนั้นเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (Nunnally, 1978) การทดสอบค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงานของแบบสอบถามฉบับจริง ปรากฏดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	.255 - .769	.923
1) ด้านการควบคุมอุปสรรค	.374 - .647	.782
2) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ	.532 - .727	.854
3) ด้านผลกระทบ	.255 - .764	.820
4) ความอดทนเข้มแข็ง	.368 - .769	.851

แบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความไว้วางใจในองค์กร	.397 - .672	.858
จิตวิญญาณในการทำงาน	.412 - .886	.963
1) ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย	.505 - .886	.921
2) ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน	.412 - .608	.871
3) ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร	.482 - .832	.937

จากนั้นนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ มาเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แบบสอบถามทั้ง 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 32 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามจะเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 32 ข้อ โดยใช้มาตรวัดเป็นมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในองค์กร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 12 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามจะเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยใช้มาตรวัดเป็นมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตวิญญาณในการทำงาน ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจำนวน 39 ข้อ เนื้อหาของข้อคำถามจะเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมดจำนวน 39 ข้อ โดยใช้มาตรวัดเป็นมาตราวัดประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน และรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 ผู้วิจัยติดต่อทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อขออนุญาตกับองค์การขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับหน่วยงานทรัพยากรบุคคลขององค์กร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3.3 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานเพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยใช้เอกสารซึ่งไม่กระทบต่อข้อมูลส่วนบุคคล หรือสามารถระบุตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถาม ให้กับหน่วยงานทรัพยากรบุคคลขององค์กรเพื่อให้ผู้เข้าร่วมงานวิจัยตอบแบบสอบถาม โดยหน่วยงานทรัพยากรบุคคลแจกแบบสอบถามให้กับหัวหน้างานแต่ละหน่วยงาน ตามที่ผู้วิจัยกำหนด โดยใช้ระยะเวลา 1 เดือน

3.3.4 ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผ่านหน่วยงานทรัพยากรบุคคลขององค์การที่รวบรวมไว้ให้ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับการตอบรับจำนวน 331 ชุด ผู้วิจัยได้พิจารณาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.3.5 นำแบบสอบถาม จำนวน 331 ชุด มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาจากเอกสารที่ระบุรหัสไว้อย่างชัดเจน ทำการบันทึกข้อมูลไปยังโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์สถิติเชิงบรรยายของข้อมูล ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงานที่องค์กรแห่งนี้

3.4.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายความหมายของข้อมูลในการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลางและวิเคราะห์ ลักษณะการกระจายของข้อมูลเกี่ยวกับความ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน

3.4.3 วิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Products Moment Correlation Coefficient) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงานซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมาย ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ปิ่นกนก, 2559) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.80 ขึ้นไป แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.60 - 0.79 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.40 - 0.59 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่า 0.20 - 0.39 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.20 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด

ผู้วิจัยนำค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (r) มาหาค่าอัตราส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ($r^2 \times 100$) เพื่อเปรียบเทียบให้ทราบถึงระดับร้อยละของความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

3.4.4 วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมเพื่อพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ตารางที่ 3-3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ <u>สมมติฐานที่ 1.1</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ <u>สมมติฐานที่ 1.2</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ <u>สมมติฐานที่ 1.3</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ <u>สมมติฐานที่ 1.4</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์	Pearson's Correlation Coefficient
<u>สมมติฐานที่ 2</u> ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์	Pearson's Correlation Coefficient
<u>สมมติฐานที่ 3</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กรอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์	Stepwise Multiple Regression Analysis

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Research) เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กรที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ ผู้วิจัยได้ ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนและนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 331 ฉบับ โดยเป็น แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความไว้วางใจในองค์กร
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
r^2	หมายถึง	ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
Adj R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่ปรับแล้ว
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
SE _{est}	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่า
SE b	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
P	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ดังตารางต่อไปนี้

4.2.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ ดังตาราง 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำแนกตามเพศ (n= 331)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	47.13
หญิง	175	52.87
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 52.87 และเป็นเพศชาย จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 47.13

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำแนกตามอายุ (n= 331)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	118	35.65
31 - 40 ปี	157	47.43
41 - 50 ปี	47	14.20
50 ปีขึ้นไป	9	2.72
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า อายุกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 157 คิดเป็นร้อยละ 47.43 รองลงมาคือช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 35.65 ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา (n= 331)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	1	0.30
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	25	7.55
ระดับ ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา	113	34.14
ระดับปริญญาตรี	184	55.59
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	8	2.42
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับการศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 55.59 รองลงมาคือ ระดับ ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 34.14 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.55 สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.42 และต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำแนกตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ (n= 331)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
4. หน่วยงานที่รับผิดชอบ		
ออฟฟิศสำนักงาน	86	25.98
ฝ่ายบริการลูกค้า	142	42.90
ฝ่ายขาย	103	31.12
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า หน่วยงานที่รับผิดชอบกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 รองลงมาคือทำงานฝ่ายขาย จำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 31.12 และทำงานในฝ่ายออฟฟิศสำนักงาน จำนวน 86 คิดเป็นร้อยละ 25.98

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานใน
องค์กร (n= 331)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร		
น้อยกว่า 1 ปี	56	16.92
1 - 3 ปี	126	38.07
4 - 6 ปี	63	19.03
7 - 9 ปี	29	8.76
มากกว่า 9 ปี	57	17.22
รวม	331	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ระยะเวลาในการทำงานในองค์กรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงาน 1 - 3 ปี จำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 38.07 รองลงมาคือทำงาน 4 - 6 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 19.03 ทำงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 57 คิดเป็นร้อยละ 17.22 ทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 56 คิดเป็นร้อยละ 16.92 ทำงาน 7 - 9 ปี จำนวน 28 คิดเป็นร้อยละ 8.76

4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

4.3.1 ระดับของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบได้แก่ ด้านการควบคุมอุปสรรค ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ดังแสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถในการเผชิญและ
ฟื้นฟ้อุปสรรค

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยรวม	4.04	0.51	ระดับมาก

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการควบคุมอุปสรรค	3.93	0.56	ระดับมาก
ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ	4.06	0.57	ระดับมาก
ด้านผลกระทบ	4.10	0.59	ระดับมาก
ด้านความอดทนเข้มแข็ง	4.08	0.59	ระดับมาก

จากการวิเคราะห์พบว่า โดยเฉลี่ย พนักงานมีความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านมีผลกระทบมีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความอดทนเข้มแข็งมีค่าเฉลี่ย 4.08 อยู่ในระดับมาก ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ย 4.06 อยู่ในระดับมาก และด้านการควบคุมอุปสรรคมีค่าเฉลี่ย 3.93 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรค

ข้อ	ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	เมื่อเกิดปัญหาฉันเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้น	4.03	0.75	ระดับมาก
2	ฉันสามารถระบุรายละเอียดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาได้อย่างชัดเจน	3.98	0.70	ระดับมาก
3	ฉันมีเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามาในชีวิต	3.95	0.77	ระดับมาก
4	ฉันมีความมั่นใจในการเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	4.07	0.75	ระดับมาก
5	เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานในหน่วยงาน ฉันจะรีบเข้าไปแก้ไขปัญหาให้สำเร็จโดยไว	4.05	0.80	ระดับมาก
6	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดีอยู่เสมอในขณะที่จัดการกับปัญหา	3.89	0.79	ระดับมาก
7	ฉันสามารถมองหาด้านบวกของปัญหา และใช้ประโยชน์จากมันได้	3.85	0.86	ระดับมาก
8	เมื่อฉันมีความรู้สึกท้อแท้กับปัญหา ฉันสามารถคิดบวกเพื่อลดความทุกข์ใจให้ผ่อนคลาย	3.68	0.83	ระดับมาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคที่มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 4 “ฉันมีความมั่นใจในการเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงาน” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 5 “เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานในหน่วยงาน ฉันจะรีบเข้าไปแก้ไขปัญหให้สำเร็จโดยไว” มีค่าเฉลี่ย 4.05 อยู่ในระดับมาก และ ข้อ 1 “เมื่อเกิดปัญหาฉันเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ย 4.03 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ

ข้อ	ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9	ฉันมีความสามารถในการสืบค้นที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร	3.93	0.79	ระดับมาก
10	ฉันสอบถาม และขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานเพื่อวิเคราะห์ที่มาความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น	3.80	0.74	ระดับมาก
11	ฉันสามารถจำแนกผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นต่อแผนก หรือทีมงานต่างๆได้	4.18	0.80	ระดับมาก
12	เมื่อเกิดปัญหาความผิดพลาดในงานขึ้น ฉันรับรู้และยอมรับความรับผิดชอบในส่วนที่ฉันมีส่วนเกี่ยวข้อง	4.05	0.76	ระดับมาก
13	ฉันมีความพยายามในการติดตามผลการแก้ไขปัญห และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	4.12	0.68	ระดับมาก
14	ฉันมีวิธีที่ตัวเองต้องจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของตัวเอง	4.05	0.68	ระดับมาก
15	ฉันสามารถระบุผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวเองได้	4.09	0.74	ระดับมาก
16	ฉันปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองหลังจากเกิดความผิดพลาด	4.23	0.85	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบที่มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 16 “ฉันปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองหลังจากเกิดความผิดพลาด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 11 “ฉันสามารถจำแนกผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นต่อแผนก หรือทีมงานต่างๆได้” มีค่าเฉลี่ย

4.18 อยู่ในระดับมาก และ ข้อ 13 “ฉันมีความพยายามในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น” มีค่าเฉลี่ย 4.12 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบ

ข้อ	ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
17	ฉันรู้ว่าผลของการส่งงานไม่ทันเวลาจะทำให้ตัวเองและเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน	4.30	0.75	ระดับมากที่สุด
18	ฉันเข้าใจผลกระทบของการสื่อสารที่ไม่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน	4.25	0.81	ระดับมากที่สุด
19	ฉันตระหนักถึงผลกระทบของการร้องเรียนของลูกค้าที่ส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมของบริษัท	4.07	0.78	ระดับมาก
20	ฉันสามารถทนอดกลั้นต่อการถูกตำหนิจากหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี	4.00	0.79	ระดับมาก
21	ฉันสามารถทำให้มีสติ และสงบได้เมื่อต้องเผชิญกับการถูกร้องเรียนจากลูกค้า	4.10	0.79	ระดับมาก
22	ถึงแม้ฉันเกิดกังวลเมื่อส่งรายงานผลการทำงานล่าช้า แต่ฉันก็จะพยายามตั้งสติ และบริหารจัดการปัญหาให้เสร็จสิ้น	4.04	0.78	ระดับมาก
23	เมื่อเกิดปัญหาถูกร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ฉันจะรีบป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นบานปลาย และจัดการให้ด้วยความรวดเร็ว	3.98	0.75	ระดับมาก
24	ฉันได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าก่อนทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการทำงานขึ้น	4.06	0.80	ระดับมาก

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 17 “ฉันรู้ว่าผลของการส่งงานไม่ทันเวลาจะทำให้ตัวเอง และเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 18 “ฉันรู้ว่าผลของการส่งงานไม่ทันเวลาจะทำให้ตัวเอง และเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน” มีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด และ ข้อ 21 “ฉันสามารถทำให้มีสติ และสงบได้เมื่อต้องเผชิญกับการถูกร้องเรียนจากลูกค้า” มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็ง

ข้อ	ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
25	ฉันเชื่อว่าอุปสรรคที่ต้องพบเจอในการทำงานจะอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ และสิ้นสุดลงได้อย่างแน่นอน	4.05	0.79	ระดับมาก
26	เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ฉันสามารถแก้ไขด้วยวิธีการเข้าไปเจรจาทำความเข้าใจกันเพื่อแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	3.94	0.80	ระดับมาก
27	ฉันรู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะไม่คงอยู่ตลอดไป	4.09	0.84	ระดับมาก
28	เมื่อเกิดปัญหาผลงานของฉันไม่เป็นที่น่าพอใจ ฉันจะแก้ไขปัญหาย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	3.98	0.75	ระดับมาก
29	ฉันรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหา	4.19	0.79	ระดับมาก
30	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการสื่อสารในทีมงาน ฉันจะหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ไขให้เหมาะสมกับปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	4.02	0.76	ระดับมาก
31	ฉันกระตือรือร้นในการฝ่าฟันปัญหาในเรื่องงาน และเรื่องคน ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา	4.05	0.76	ระดับมาก
32	ฉันไม่ยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาในการทำงาน	4.18	0.75	ระดับมาก
33	ฉันมีความมุ่งมั่นที่หาหนทางเอาชนะปัญหาจนกว่าจะสำเร็จ	4.18	0.72	ระดับมาก

จากตารางที่ 4-10 พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบที่มีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 29 “ฉันรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหา” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อ 32 “ฉันไม่ยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาในการทำงาน” มีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก และ ข้อ 33 “ฉันมีความมุ่งมั่นที่หาหนทางเอาชนะปัญหาจนกว่าจะสำเร็จ” มีค่าเฉลี่ย 4.18 อยู่ในระดับมาก

4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของความไว้วางใจในองค์กร

4.4.1 ระดับของความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบ ดังแสดงในตารางที่ 4-11

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของของความไว้วางใจในองค์กร

ข้อ	ความไว้วางใจในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม	3.99	0.60	ระดับมาก
1	เมื่อนฉันเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ ท่านเป็นผู้เข้าไปปลอบโยน หรือแนะนำ	3.94	0.81	ระดับมาก
2	ฉันเต็มใจที่จะทำตามคำขอร้องจากเพื่อนร่วมงาน	3.99	0.78	ระดับมาก
3	ฉันยินดีเป็นที่ปรึกษาเพื่อรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	4.14	0.77	ระดับมาก
4	ฉันไว้วางใจในองค์กรว่าจะให้การดูแลพนักงานทุกระดับอย่างเสมอภาคกัน	3.74	0.97	ระดับมาก
5	ฉันมั่นใจว่าองค์กรมีการปฏิบัติต่อฉันและเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างยุติธรรมแน่นอน	3.78	0.92	ระดับมาก
6	ฉันคิดว่าการประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีความถูกต้องไม่ลำเอียง	3.73	0.91	ระดับมาก
7	ฉันรู้สึกมั่นใจในการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานที่มีความเสี่ยง	3.81	0.83	ระดับมาก
8	ฉันเต็มใจรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกันเพื่อน หรือหัวหน้างาน	4.08	0.77	ระดับมาก
9	ฉันยินดีอย่างยิ่งที่จะทำตามคำสั่งขององค์กร ถึงแม้จะต้องเผชิญความเสี่ยงแต่ก็พร้อมจะสู้ไปกับองค์กร	3.97	0.58	ระดับมาก
10	ฉันให้ความซื่อสัตย์จริงใจต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนเสมอ	4.33	0.76	ระดับมากที่สุด
11	ฉันเชื่อถือในคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน	4.16	0.79	ระดับมาก
12	ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน เรายังคงมีมิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ	4.19	0.83	ระดับมาก

จากการวิเคราะห์พบว่า โดยเฉลี่ย พนักงานมีความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 10 “ฉันให้ความซื่อสัตย์จริงใจต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนเสมอ” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 12 “ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน เรายังคงมีมิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ” มีค่าเฉลี่ย 4.19 อยู่ในระดับมากที่สุด และ ข้อ 11 “ฉันเชื่อถือในคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน” มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก

4.5 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน

4.5.1 ระดับของจิตวิญญาณในการทำงานโดยรวมและแบบแยกตามองค์ประกอบได้แก่ ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร ดังแสดงในตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของจิตวิญญาณในการทำงาน

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
จิตวิญญาณในการทำงานโดยรวม	4.01	0.57	ระดับมาก
ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย	4.16	0.60	ระดับมาก
ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน	4.06	0.59	ระดับมาก
ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร	4.09	0.61	ระดับมาก

จากการวิเคราะห์พบว่า โดยเฉลี่ย พนักงานมีจิตวิญญาณในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมายอยู่ในระดับมาก ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชนอยู่ในระดับมาก และด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กรอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตวิญญาณในการทำงานด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันเข้าใจรายละเอียดและเนื้อหาของตำแหน่งงานที่ทำ	4.29	0.73	ระดับมากที่สุด
2	ฉันรับรู้ว่างานที่ทำมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนบริษัท	4.23	0.72	ระดับมากที่สุด
3	ฉันรู้ว่า ต้องทำอะไรบ้างที่จะทำให้ตนเองมีการเติบโตในหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งที่ทำอยู่	4.16	0.73	ระดับมาก

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4	ฉันมีความตั้งใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด	4.24	0.80	ระดับมากที่สุด
5	ฉันเข้าใจดี ว่างานที่อยู่ในความดูแลนั้นสำคัญและมีค่าต่อบริษัท	4.25	0.76	ระดับมากที่สุด
6	ฉันมีความสุขที่ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญของบริษัท	4.12	0.77	ระดับมาก
7	ฉันมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	4.22	0.77	ระดับมากที่สุด
8	ฉันใช้เวลา และความพยายามมากขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่างานต้องสำเร็จลุล่วงอย่างแน่นอน	4.14	0.75	ระดับมาก
9	ฉันทำงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลาอยู่เสมอ	4.06	0.73	ระดับมาก
10	ฉันพอใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าทั้งในมุมมองของตนเอง และในสายตาผู้อื่นตลอดระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้	3.97	0.78	ระดับมาก
11	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน	4.09	0.79	ระดับมาก
12	ฉันรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เติบโต และฝึกฝนพัฒนาความสามารถตลอดการทำงานในบริษัทแห่งนี้	4.11	0.79	ระดับมาก

จากตารางที่ 4-3 พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานด้านงานที่มีคุณค่าและความหมายมีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 1 “ฉันเข้าใจรายละเอียด และเนื้อหาของตำแหน่งงานที่ทำ” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 4 “ฉันมีความตั้งใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้ประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อ 2 “ฉันรับรู้งานที่ทำมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนบริษัท” มีค่าเฉลี่ย 4.23 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตวิญญาณในการทำงานด้าน
สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ฉันเข้าใจรายละเอียด และเนื้อหาของตำแหน่งงานที่ทำ	4.29	0.73	ระดับมากที่สุด
2	ฉันรับรู้งานที่ทำมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนบริษัท	4.23	0.72	ระดับมากที่สุด

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3	ฉันรู้ว่า ต้องทำอะไรบ้างที่จะทำให้ตนเองมีการเติบโตในหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งที่ทำอยู่	4.16	0.73	ระดับมาก
4	ฉันมีความตั้งใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จอย่างดีที่สุด	4.24	0.80	ระดับมากที่สุด
5	ฉันเข้าใจดี ว่างานที่อยู่ในความดูแลนั้นสำคัญและมีค่าต่อบริษัท	4.25	0.76	ระดับมากที่สุด
6	ฉันมีความสุขที่ได้รับมอบงานที่สำคัญของบริษัท	4.12	0.77	ระดับมาก
7	ฉันมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	4.22	0.77	ระดับมากที่สุด
8	ฉันใช้เวลา และความพยายามมากขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่างานต้องสำเร็จลุล่วงอย่างแน่นอน	4.14	0.75	ระดับมาก
9	ฉันทำงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลาอยู่เสมอ	4.06	0.73	ระดับมาก
10	ฉันพอใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าทั้งในมุมมองของตนเอง และในสายตาผู้อื่นตลอดระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้	3.97	0.78	ระดับมาก
11	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน	4.09	0.79	ระดับมาก
12	ฉันรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เติบโต และฝึกฝนพัฒนาความสามารถตลอดการทำงานในบริษัทแห่งนี้	4.11	0.79	ระดับมาก
13	ฉันพูดคุยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.25	0.79	ระดับมากที่สุด
14	ฉันสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนุกสนาน ให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกผ่อนคลาย	4.17	0.81	ระดับมาก
15	ฉันปรารถนาเป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนๆในที่ทำงาน	4.06	0.80	ระดับมาก
16	การประชุมวาระต่างๆ ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระ	3.94	0.74	ระดับมาก
17	ฉันรู้สึกเป็นอิสระในขณะแลกเปลี่ยนมุมมองทั้งในปัญหาเรื่องงาน วิธีการแก้ปัญหา ให้เพื่อนร่วมงานฟัง	3.94	0.73	ระดับมาก
18	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆในที่ทำงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง	3.99	0.74	ระดับมาก
19	ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.21	0.83	ระดับมากที่สุด

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
20	ฉันตั้งใจใช้เวลาส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังเจอปัญหา	4.02	0.77	ระดับมาก
21	เมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานเจอปัญหาในการทำงาน ฉันอยากเป็นส่วนหนึ่งที่จะเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนให้ปัญหาคเล็ดลายลง	3.98	0.79	ระดับมาก
22	ฉันสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยคิดถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.09	0.76	ระดับมาก
23	ฉันเป็นห่วงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่เพื่อนร่วมงานรู้สึกไม่สบายใจ	4.11	0.75	ระดับมาก
24	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานแสดงออกถึงความทุกข์ใจ ฉันเข้าไปลอบโยนเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกสบายใจ	4.01	0.74	ระดับมาก

จากตารางที่ 4-14 พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานด้านงานที่มีคุณค่าและความหมายมีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 13 “ฉันพูดคุยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 19 “ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อ 14 “ฉันสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนุกสนาน ให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกผ่อนคลาย” มีค่าเฉลี่ย 4.17 อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับจิตวิญญาณในการทำงานด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
25	ฉันรู้สึกว่าทุกคนในที่ทำงานสำคัญและมีคุณค่าที่ฉันต้องให้ความสนใจ	4.06	0.78	ระดับมาก
26	ฉันมองเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้าว่าเป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ	4.16	0.76	ระดับมาก
27	ทั้งผู้บริหารและบุคลากรทุกคนที่เป็นเพื่อนร่วมงานของฉัน เป็นเสมือนคนในครอบครัวที่ฉันต้องรักษาความสัมพันธ์ไว้ให้ดีที่สุด	4.02	0.82	ระดับมาก

ข้อ	จิตวิญญาณในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
28	ฉันสัมผัสถึงคุณค่าของชีวิตตนเองขณะทำงานในบริษัท	3.96	0.80	ระดับมาก
29	ฉันรู้สึกว่าเป็นร่วมงาน และหัวหน้างานได้มอบชีวิตที่มีคุณค่า และมีความสุข	3.95	0.80	ระดับมาก
30	ฉันรู้สึกว่างค์กรช่วยให้สามารถบรรลุจุดหมายในชีวิตการทำงานได้	3.88	0.80	ระดับมาก
31	ฉันเข้าใจแนวคิด และเห็นด้วยกับการบริการลูกค้าด้วยหัวใจ	4.08	0.77	ระดับมาก
32	ฉันคิดว่าแนวทางการทำงานของบริษัท สามารถสนับสนุนต่อการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.94	0.84	ระดับมาก
33	ฉันสามารถทำตามแนวทางมาตรฐานตามที่บริษัทคาดหวัง	4.01	0.74	ระดับมาก
34	ฉันมองว่าการทำตามข้อปฏิบัติของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ	4.07	0.75	ระดับมาก
35	ในมุมมองของฉัน การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับจะสามารถเอื้อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นได้	4.08	0.77	ระดับมาก
36	ฉันมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร	4.12	0.71	ระดับมาก
37	ฉันอยากเห็นบริษัทประสบความสำเร็จในการทำยอดขายรถยนต์ และผลกำไรจากงานซ่อมรถยนต์	4.37	0.70	ระดับมากที่สุด
38	ฉันคาดหวังว่าอนาคตบริษัทสามารถขยายธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ให้ครอบคลุมกรุงเทพมหานคร	4.29	0.79	ระดับมากที่สุด
39	ฉันมั่นใจว่าบริษัทต้องได้รับรางวัล ติดอันดับ 5 ยอดขายรถยนต์ และศูนย์บริการยอดเยี่ยม	4.35	0.74	ระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4-15 พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมายมีข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่นคือ ข้อ 37 “ฉันอยากเห็นบริษัทประสบความสำเร็จในการทำยอดขายรถยนต์ และผลกำไรจากงานซ่อมรถยนต์” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 39 “ฉันมั่นใจว่าบริษัทต้องได้รับรางวัล ติดอันดับ 5 ยอดขายรถยนต์ และศูนย์บริการยอดเยี่ยม” โดยมีค่าเฉลี่ย 4.35 อยู่ในระดับมากที่สุด และข้อ 38 “ฉันคาดหวังว่าอนาคตบริษัทสามารถขยายธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ให้ครอบคลุมกรุงเทพมหานคร” มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมากที่สุด

4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความไว้วางใจในองค์กรและจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ระหว่างตัวแปร ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 ศึกษาความสัมพันธ์ของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคทั้งแบบรายด้านและโดยรวมวิเคราะห์ ความสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปรความสามารถในการเผชิญ และฟันฝ่าอุปสรรค	จิตวิญญาณในการทำงาน			
	r	r ² x 100	P	ระดับ ความสัมพันธ์
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค โดยรวม	0.84**	70.56	.000	ระดับสูงสุด
ด้านการควบคุมอุปสรรค	0.65**	42.25	.000	ระดับสูง
ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ	0.75**	56.25	.000	ระดับสูง
ด้านผลกระทบ	0.79**	62.41	.000	ระดับสูง
ด้านความอดทนเข้มแข็ง	0.81**	65.61	.000	ระดับสูงสุด

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับสูงสุด ($r = .84$) คิดเป็นร้อยละ 70.56 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

ระดับของความสัมพันธ์ของของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรครายด้านกับจิตวิญญาณในการทำงานในด้านการควบคุมอุปสรรคอยู่ในระดับสูง ($r = .65$) คิดเป็นร้อยละ 42.25 ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง ($r = .75$) คิดเป็นร้อยละ 56.25 ด้านผลกระทบอยู่ในระดับสูง ($r = .79$) คิดเป็นร้อยละ 62.41 และด้านความอดทนเข้มแข็งอยู่ใน

ระดับสูงสุด ($r = .81$) คิดเป็นร้อยละ 65.61 โดยทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ได้แก่

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

สมมติฐานที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

2. สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์กรและจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปรความไว้วางใจในองค์กร	จิตวิญญาณในการทำงาน			
	r	$r^2 \times 100$	P	ระดับความสัมพันธ์
ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม	0.80**	64.00	.000	ระดับสูงสุด

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง ($r = .80$) คิดเป็นร้อยละ 64.00 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

3. สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความไว้วางใจในองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้

ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการในการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและ

ขายรถยนต์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรพยากรณ์เข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการควบคุมอุปสรรค 2) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ 3) ด้านผลกระทบ 4) ความอดทนเข้มแข็ง และความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานด้วยความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความไว้วางใจในองค์กร ได้ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่อคัดเลือกความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคและความไว้วางใจในองค์กรที่สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน

ตัวแปรพยากรณ์	R	R ²	Adj R ²	SE _{est}	F	P
ค่าคงที่ ด้านความอดทนเข้มแข็ง	.81	.65	.65	.33	636.17**	.000
ค่าคงที่ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ด้านผลกระทบ	.88	.77	.77	.27	571.63**	.000
ค่าคงที่ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ด้านผลกระทบ ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม	.89	.80	.80	.25	450.88**	.000
ค่าคงที่ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ด้านผลกระทบ ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดง -ความรับผิดชอบ	.90	.81	.80	.25	348.10**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานมีทั้งหมด 4 ตัว คือ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ด้านผลกระทบ ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม และด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ โดยที่ตัวแปรด้านความอดทนเข้มแข็งเป็นตัวแปรพยากรณ์แรก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานเท่ากับ .81 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้ร้อยละ 65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .33

เมื่อเพิ่มตัวแปรด้านผลกระทบทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานมีค่าเท่ากับ .88 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้ร้อยละ 77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .27 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกตัวเดียวร้อยละ 12

เมื่อเพิ่มตัวแปรความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานมีค่าเท่ากับ .89 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้ร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .25 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกตัวเดียวร้อยละ 12 และเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 3

เมื่อเพิ่มตัวแปรด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบทำให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับจิตวิญญาณในการทำงานมีค่าเท่ากับ .90 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้ร้อยละ 81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ .25 โดยอำนาจในการพยากรณ์เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์แรกตัวเดียวร้อยละ 12 เพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ 2 ตัว ร้อยละ 3 และเพิ่มขึ้นจากการใช้ตัวพยากรณ์ 3 ตัว ร้อยละ 1

ตารางที่ 4-19 รูปแบบสมการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	β	t	P
ค่าคงที่	.90	.12	-	7.29**	.000
ด้านความอดทนเข้มแข็ง	.78	.03	.81	25.22**	.000
ค่าคงที่	.39	.11	-	3.53**	.000
ด้านความอดทนเข้มแข็ง	.47	.03	.49	13.83**	.000
ด้านผลกระทบ	.44	.03	.46	13.17**	.000

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	β	t	P
ค่าคงที่	.15	.11	-	1.37	.169
ด้านความอดทนเข้มแข็ง	.33	.03	.34	8.75**	.000
ด้านผลกระทบ	.39	.03	.41	12.20**	.000
ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม	.25	.03	.25	6.88**	.000
ค่าคงที่	.14	.10	-	1.30	.193
ด้านความอดทนเข้มแข็ง	.27	.04	.28	6.38**	.000
ด้านผลกระทบ	.37	.03	.40	11.65**	.000
ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม	.18	.04	.18	4.47**	.000
ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ	.14	.04	.14	2.92**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4-19 สามารถสร้างสมการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้ ดังนี้ จิตวิญญาณในการทำงาน = $0.14 + 0.27$ (ด้านความอดทนเข้มแข็ง) + 0.37 (ด้านผลกระทบ) + 0.18 (ความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม) + 0.14 (ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ)

จากสมการดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า หากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์เพิ่มขึ้น 0.27 คะแนน หากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์เพิ่มขึ้น 0.37 คะแนน หากความไว้วางใจในองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์เพิ่มขึ้น 0.18 คะแนน และหากความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบต่อพนักงานเพิ่มขึ้น 1 คะแนน โดยควบคุมตัวแปรอื่นไว้ จะทำให้จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์เพิ่มขึ้น 0.14 คะแนน

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) แล้ว ได้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

จิตวิญญาณในการทำงาน = 0.28 (ด้านความอดทนเข้มแข็ง) + 0.40 (ด้านผลกระทบ) + 0.18 (ความไว้วางใจในองค์กร) + 0.14 (ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ)

จากผลการวิเคราะห์ทางสถิติ สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ได้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความไว้วางใจองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และจิตวิญญาณในการทำงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ความไว้วางใจองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน 4) เพื่อพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงาน ด้วยความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร

การวิจัยในครั้งนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชนกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 บริษัท (เนื่องจากบริษัทไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูลชื่อของบริษัท ผู้วิจัยจึงแทนด้วยชื่อของแต่ละบริษัทด้วยอักษรย่อ) บริษัท A จำนวน 700 คน และบริษัท B จำนวน 200 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 900 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 276 เพื่อป้องกันการถอนตัวของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 10% เท่ากับ 331 คน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน โดยมีระดับคะแนนการวัดโดยใช้มาตรวัด (scales) แบบลิเคิร์ตสเกล (Likert scale) (Likert, 1932) มีระดับการวัด 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด (5 คะแนน) ถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด (1 คะแนน) แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ตอนที่ 2 แบบสอบถามความไว้วางใจองค์กร ตอนที่ 3 แบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เมื่อได้รับการพิจารณาและตรวจสอบแล้ว จึงหาค่าดัชนีสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป รวมข้อคำถามผ่านเกณฑ์ จำนวน 50 ข้อ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จากนั้นไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) และวิเคราะห์

จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งอธิบายถึงระดับของ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจในองค์กร และจิตวิญญาณในการทำงาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพื่อหาความสัมพันธ์จิตวิญญาณในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและ

พัฒนาอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ใช้วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมเพื่อทำนายตัวแปรที่จะศึกษาโดยพยากรณ์ถึงจิตวิญญาณในการทำงาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสามารถในการเผชิญและพัฒนาอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กรที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับจิตวิญญาณในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = .57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .60) รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = .61) และด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .59) ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและพัฒนาอุปสรรค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = .51) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านผลกระทบมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่นๆ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .59) รองลงมาคือ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .59) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .57) และด้านการควบคุมอุปสรรค ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = .56) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความไว้วางใจในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = .60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าข้ออื่นคือ “ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้นระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน เรายังคงมีมิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ” ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .83) รองลงมาคือ “ฉันเชื่อถือในคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน” ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = .79) และข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด “ฉันคิดว่าการประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีความถูกต้องไม่ลำเอียง” ($\bar{X} = 3.73$, S.D. = .91)

5.1.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและพัฒนาอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับสูงที่สุด ($r = .84$) คิดเป็นร้อยละ 70.56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 ความสามารถในการเผชิญและพัฒนาอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($r = .65$) คิดเป็นร้อยละ 42.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 ความสามารถในการเผชิญและพัฒนาอุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบต่อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($r = .75$) คิดเป็น

ร้อยละ 56.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($r = .79$) คิดเป็นร้อยละ 62.41 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.3

สมมติฐานที่ 1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($r = .81$) คิดเป็นร้อยละ 65.61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.4

สมมติฐานที่ 2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($r = .80$) คิดเป็นร้อยละ 64.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จากผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความไว้วางใจในองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ ได้ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ 4 ขั้นตอน

ขั้นที่ 1 ตัวแปรด้านความอดทนเข้มแข็ง สามารถพยากรณ์ตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .81 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรด้านผลกระทบ สามารถพยากรณ์ตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .88 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวแปรความไว้วางใจในองค์กรโดยรวม สามารถพยากรณ์ตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .89 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นที่ 4 เมื่อเพิ่มตัวแปรด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ สามารถพยากรณ์ตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .90 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สามารถสร้างสมการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ดังนี้

จิตวิญญาณในการทำงาน = $0.14 + 0.27$ (ด้านความอดทนเข้มแข็ง) + 0.37 (ด้านผลกระทบ) + 0.18 (ความไว้วางใจในองค์กร) + 0.14 (ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ)

เมื่อแปลงคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) จะได้สมการพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงาน = 0.28 (ด้านความอดทนเข้มแข็ง) + 0.40 (ด้านผลกระทบ) + 0.18 (ความไว้วางใจในองค์กร) + 0.14 (ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ) สรุปได้ว่ายอมรับสมมติฐานที่ 3

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์อยู่ในระดับสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1 อภิปรายได้ว่า เมื่อระดับความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับสูง ระดับของจิตวิญญาณในการทำงานพนักงานจะเพิ่มสูงขึ้นตามด้วยเช่นกัน เนื่องจากพนักงานสามารถจัดการกับปัญหาด้วยความมุ่งมั่นพยายาม และสามารถผ่านฟันฝ่าอุปสรรคในงานได้ พนักงานกลุ่มนี้มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการปรับตัวสูง ความตั้งใจพยายามในการทำงาน เพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง และการรักษาทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงานเพื่อประโยชน์ของตนเอง และองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Luthans & Youssef (2007) พบว่าพนักงานที่ความสามารถฟื้นตัวจากความล้มเหลว มีแนวโน้มที่จะมีจิตวิญญาณในการทำงานที่สูงขึ้น เนื่องจากพนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน และงานวิจัยของ ปรัชญาภรณ์ และธีรพัฒน์ (2566) พบว่าพนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรคมักมีทัศนคติเชิงบวกต่อการทำงาน เห็นโอกาสในความท้าทายและสามารถจัดการกับปัญหาได้ จึงส่งผลให้พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญกับอุปสรรคอยู่ในระดับสูง ซึ่งจิตวิญญาณในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นตามมาด้วย

5.2.1.1 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 อภิปรายได้ว่า พนักงานที่สามารถควบคุมอุปสรรคได้ มีผลให้ลดความเครียด และความกังวลในการทำงาน เมื่อพนักงานรู้สึกผ่อนคลายและไม่กังวลเกี่ยวกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น พนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจวรรณ และสุภาณี (2558) พบว่าความสามารถในการควบคุมอุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการเรียน และแรงจูงใจภายใน และงานวิจัยของ

สิทธิพร (2559) พบว่าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถควบคุม และจัดการกับปัญหาได้ มีผลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน และภาคภูมิใจในการคงอยู่ร่วมกับองค์กรของตน

5.2.1.2 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 อภิปรายได้ว่า พนักงานที่สามารถการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ ช่วยให้พนักงานเข้าใจปัญหาอย่างลึกซึ้ง และสามารถหาวิธีแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการตระหนักถึงปัญหาทำให้พนักงานรู้สึกมีความรับผิดชอบ และร่วมกับการแก้ไขปัญหาทั้งในระดับบุคคล และองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพร (2555) พบว่านักเรียนที่มี AQ สูงมักจะจัดการกับความเครียดส่งผลให้มีความกระตือรือร้นในการค้นหาสาเหตุของปัญหาช่วยให้นักเรียนมองเห็นปัญหาเป็นโอกาสในการพัฒนาและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และงานวิจัยของ สิริกาญจน์ (2558) พบว่า ค้นหาสาเหตุของปัญหาช่วยให้พนักงานเข้าใจปัญหาและสามารถหาวิธีแก้ไขทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา

5.2.1.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 อภิปรายได้ว่า พนักงานที่เข้าใจผลกระทบของปัญหาตนเอง เป็นผลมาจากการรับรู้ถึงจุดประสงค์ และความหมายของตำแหน่งงานที่ทำอยู่ว่าเป็นประโยชน์ต่อตนเอง และองค์การอย่างไร รับรู้ถึงปัญหาขององค์การเป็นเสมือนปัญหาของตนเอง และองค์การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนในการช่วยเหลือแก้ไขปัญหาด้วยกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Saini & Aggarwal (2024) พบว่าองค์การที่ส่งเสริมการทำงานที่มีความหมาย สร้างความรู้สึกของชุมชน และตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ดีช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญกับอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมองเห็นปัญหาเป็นโอกาสในการพัฒนา และงานวิจัยของ Wayoan (2023) พบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และจิตวิญญาณในการทำงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการควบคุมสถานการณ์ และการเชื่อมโยงกับชุมชน

5.2.1.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคด้านความอดทนเข้มแข็งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์อยู่ในระดับสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 อภิปรายได้ว่า พนักงานที่มีความอดทนเข้มแข็งสามารถจัดการกับความเครียด สามารถฟื้นตัวจากความล้มเหลว และช่วยให้พนักงานรู้สึกมั่นใจในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก รู้สึกว่าปัญหาจากการทำงานเป็นเพียงช่วงเวลาหนึ่งที่สามารถผ่านพ้นไปได้ในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mhatre & Mehta (2023) พบว่าความอดทนเข้มแข็งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมจิตวิญญาณในการทำงานซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญกับอุปสรรค และความท้าทายเกิดความรู้สึกว่าการทำงานมีความหมายและมีความสำคัญ และงานวิจัยของ Singh & Singh (2022) พบว่า จิตวิญญาณในการทำงานสามารถสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและการมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ผู้ที่มีจิตวิญญาณในการทำงานพนักงานรู้สึกว่าการทำงานมีความหมาย และเป็นช่วงเวลาสั้นที่สร้างมีความท้าทาย นำมาสู่ความร่วมมือความผูกพันต่อองค์กร

5.2.2 ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 2 อภิปรายได้ว่า เมื่อระดับความไว้วางใจในองค์กรอยู่ในระดับสูง ระดับของจิตวิญญาณในการทำงานพนักงานจะเพิ่มสูงขึ้นตามด้วยเช่นกัน เนื่องจากพนักงานที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูงจะช่วยส่งเสริมมิติในการทำงานต่าง ๆ เพิ่มความผูกพันระหว่างพนักงานและองค์กร การสื่อสารด้วยความจริงใจต่อกันนำมาซึ่ง ความสามัคคีลดความเครียดจากการทำงาน และกระตุ้นการพัฒนาตนเองของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ American Psychological Association (2023) พบว่าจิตวิญญาณในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความไว้วางใจในองค์กร และส่งเสริมการเจริญเติบโตในงานเนื่องจากพนักงานที่รู้สึกว่าการทำงานมีความหมาย และมีความวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมักส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในองค์กร และสนับสนุนการเจริญเติบโตในงานและงานวิจัยของ Pong & Fong (2023) พบว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคช่วยให้พนักงานสามารถจัดการกับปัญหาและอุปสรรคในที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้พนักงานที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคสูงช่วยเสริมสร้างจิตวิญญาณในการทำงานให้พนักงานรู้สึกมั่นใจ และมีความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

5.2.3 ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

ผลวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานมีทั้งหมด 4 ตัวแปร คือ ด้านความอดทนเข้มแข็ง ด้านผลกระทบ ความไว้วางใจในองค์การโดยรวม และด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .90 สามารถพยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานได้ร้อยละ 81 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 อภิปรายได้ว่า พนักงานในกลุ่มธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ เมื่อต้องเผชิญกับความท้าทายของการแข่งขันที่สูง พนักงานที่สามารถควบคุมตนเองต่อปัญหา และความกดดันทางอารมณ์ จะสามารถรับรู้ได้ว่าปัญหาเป็นเพียงสิ่งชั่วคราวซึ่งพนักงานพยายามหาทางเอาชนะอุปสรรค ซึ่งเป็นบุคคลากรที่สามารถคงอยู่ในองค์การต่อไปได้ และการสนับสนุนกับองค์การที่ปฏิบัติต่อพนักงาน และพนักงานสร้างความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกันนำมาสู่ความผูกพันก่อเกิดเป็นจิตวิญญาณในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wu (2024) พบว่าจิตวิญญาณในที่ทำงานเป็นตัวทำนายที่สำคัญของความสำเร็จในอาชีพ โดยจิตวิญญาณในที่ทำงานมีบทบาทในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความสำเร็จในอาชีพ และงานวิจัยของ Chirico, Sacco & Magnavita (2023) พบว่าจิตวิญญาณในที่ทำงานในการส่งเสริมสุขภาพจิตและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รวมถึงการเพิ่มความมุ่งมั่นและแรงจูงใจในองค์กร สามารถลดความเครียด และความเหนื่อยล้า ส่งเสริมวัฒนธรรมที่ดีในองค์การ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากผลวิจัยครั้งนี้ตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการควบคุมอุปสรรคมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดยผู้บริหาร หรือหัวหน้างานควรให้พนักงานมีองค์ความรู้ในงานของตนเองเพื่อที่สามารถป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น และฝึกฝนทักษะการขาย การซ่อมเครื่องยนต์ หรือทักษะที่เกี่ยวข้องให้พนักงานเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในแก้ไขปัญหา พร้อมสนับสนุนให้กำลังใจสร้างความคิดเชิงบวกให้กับพนักงาน

5.3.1.2 จากผลวิจัยครั้งนี้ตัวแปรความไว้วางใจในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 6) ฉันคิดว่าการประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีความถูกต้องไม่ลำเอียงมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่น ๆ โดยผู้บริหาร และหัวหน้า ควรให้ความสำคัญการประเมินผลการทำงานด้วยความเป็นธรรม อีกทั้งยังสื่อสารให้พนักงานทราบถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินผลเพื่อให้พนักงานทราบถึงความโปร่งใสในการประเมิน นอกจากนี้ควรสนับสนุนให้หัวหน้างาน

ชี้ข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชารับรู้ถึงสิ่งที่ตนเองต้องแก้ไขและสามารถปรับปรุงผลงานให้ดีขึ้นได้

5.3.1.3 จากผลวิจัยครั้งนี้ตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชนมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ๆ โดย ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ และการสร้างกิจกรรมสารสัมพันธ์ กิจกรรมระดมความคิด เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างทีมงานในแผนกเดียวกัน และต่างแผนกให้มีความสามัคคี สามารถช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันได้เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 การวิจัยครั้งนี้ประชากร และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร หากมีการศึกษากับประชากรกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์เป็นกลุ่มของอุตสาหกรรมยานยนต์ และอุตสาหกรรมยานยนต์ไฟฟ้า หรือกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ จะทำให้ข้อมูลครอบคลุมมากขึ้นและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

5.3.2.2 การศึกษาตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานหากมีการเปลี่ยนตัวแปร หรือเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ เพื่อใช้ทำนายพยากรณ์ตัวแปรดังกล่าว จะสามารถเพิ่มความแม่นยำในการพยากรณ์ และเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวพร้อมกันได้

5.3.2.3 เนื่องด้วยระยะเวลาที่จำกัด และปัญหาทางทุนทรัพย์ของผู้วิจัย หากมีการศึกษาด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับการใช้แบบสอบถามซึ่งทำให้ทราบข้อมูลที่ละเอียดมากขึ้น

5.3.2.4 การศึกษาในครั้งนีตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค หากมีการออกแบบหลักสูตร หรือสร้างโปรแกรมในการพัฒนาตัวแปรดังกล่าว และวัดระดับของตัวแปรจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน ก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร ซึ่งองค์การสามารถเห็นผลที่มีต่อจิตวิญญาณในการทำงานของพนักงาน และองค์การต่างๆ สามารถนำผลโปรแกรมไปปรับใช้เพื่อเพิ่มจิตวิญญาณในการทำงานต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กนก ขวัญเรือน. (2560). ความไว้วางใจหัวหน้างาน การรับรู้ลักษณะภาวะผู้นำตามแนวคิดตาข่ายบริหารงาน ผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยมีการสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ: กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กฤษฎ์เลิศ สัมพันธ์รักษ์. (2556). นโยบายการเงินของไทยกับเศรษฐกิจโลก. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเศรษฐกิจ ป๋วยอึ๊งภากรณ์.
- กรรณิการ์ แก้วอยู่ และทิพย์วัลย์ สุรินยา. (2563). ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค ความฉลาดทางอารมณ์ กับการปรับตัว ของพนักงานบริษัทเงินติดล้อ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2567). [ออนไลน์]. ความสามารถในการฟื้นฟ้อุปสรรค – Adversity quotient. [สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2567] จาก <https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/adversity-quotient>.
- ชญาวดี ชัยอนันต์. (2566). รายงานเศรษฐกิจไทยในเดือนตุลาคม 2566. การประชุมเศรษฐกิจไทย. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 45-50
- ชนกกาญจน์ พันธุ์เดิมวงศ์. (2559). “จิตวิญญาณในการทำงาน: มิติใหม่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.” วารสารการจัดการสมัยใหม่. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 : 1-10.
- ชัยนรินทร์ ไชยวัฒน์วี. (2559). การทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจในองค์กร อิสระในการทำงาน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และการฝึกอบรมพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐานเศรษฐกิจ. (2567). [ออนไลน์]. เจาะลึกอุตสาหกรรมยานยนต์ไตรมาสแรกปี 67 รุ่ง หรือ ร่วง. [สืบค้นวันที่ 1 พฤษภาคม 2567] จาก <https://www.thansettakij.com/motor/motor/594486>
- ณัชชา เพชรสากล. (2554). บุคลิกภาพเชิงรุก ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของพนักงานขายทางโทรศัพท์: กรณีศึกษาบริษัทประกันวินาศภัย

แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2558). การสื่อสารในองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 3) . กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดวงพร อาภาศิลป์ (2564). “บทบาทของจิตวิญญาณในการทำงานเพื่อเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานในองค์กรไม่แสวงหากำไร.” วารสารพฤติกรรมศาสตร์. ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 : 167-186

ดวงสมร บุญผดุง, ฤเดช เกิดวิชัย, ณัฐพงษ์ เตชะรัตนเสถียร, สุรมน จันทร์เจริญ, และชาญเดช เจริญวิริยะกุล. (2562). “ปัจจัยที่มีผลต่อจิตวิญญาณในการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช.” วารสารสมาคมนักวิจัย. ปีที่ 24 ฉบับที่ 2 : 40-50.

ทศพร บรรจง. (2555). “ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของนักเรียนมัธยมศึกษา ปีที่ 4.” วารสารการศึกษา. ปีที่ 12 ฉบับที่ 3 : 45-60.

ธัญญกรณ์ อรรถนพ ณ อยู่ธาดา, นันทนัช ทองอุปการ, และไพสิฐ คานทองดี. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความเข้มแข็งอดทนเป็นตัวแปรกำกับ. ค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธัญญารัตน์ ยุววรรณ, และพวงเพชร วัชรอยู่. (2557). “อิทธิพลของการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและการเห็นคุณค่าในตนเองต่อความผูกพันของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทผลิตบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง.” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปีที่ 40 ฉบับที่ 1 : 147-165.

ธันยนันท์ สุริยาวิชัย. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจกับพนักงานในองค์กร. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นันทวรรณ เอี่ยมสำอางค์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์. (2567). “ความสัมพันธ์ของความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานจิตวิญญาณในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน” วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์. ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 : 85-99.

เบญจวรรณ ดันประดิษฐ์ และสุภาณี สนธิรัตน์. (2558). “การกำกับตนเอง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค แรงจูงใจภายใน และความสำเร็จในการเรียนของนิสิตชั้นปีที่ 2

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.” วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.
ปีที่ 42 ฉบับที่ 1 : 123-140.

ปรัชญาภรณ์ ทองมิ่ง และธีรพัฒน์ วงศ์คุ้มสิน. (2566) “ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค
ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย.”
วารสารการจัดการและการบัญชี. ปีที่ 13 ฉบับที่ 2 : 45-60.

ปรีวันท์ ลำพุล. (2558). ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายใน
งานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิศวกร บริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยะนุช ทองเงิน. (2557). ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค สัญญาทางจิตวิทยา และ
ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ต่อความคงอยู่ในการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี
ในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยะวัน วงษ์บุญหนัก, ศรีณย์ กอสนาน, ปพิชญา แสงผล และนัสเรียว นิเมยุ. (2565). “การศึกษา
ความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักศึกษาเภสัชศาสตร์กรณีศึกษา: คณะ
เภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง.” วารสารศรีนครินทร์วิโรฒวิจัยและพัฒนา
สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 14 ฉบับที่ 28 : 70-80.

ปิ่นกนก วัฒนชัย. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมิกา บุญเกิด. (2558). จิตวิญญาณในการทำงานของผู้ประกอบวิชาชีพทนายความ. ค้นคว้าอิสระ
นิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ ภาควิชานิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เพ็ญศรี วัฒนการ, วิมลรัตน์ จงเจริญ, และประภาพร ชูกำเนิด. (2559). “ความผาสุกทางจิตวิญญาณ
และจิตวิญญาณในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้.” วารสารวิทย
บริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปีที่ 27 ฉบับที่ 3 : 115-126.

พิชชุดา น่วมนงบุญ. (2559). องค์ประกอบปัจจัยความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของ
ผู้บริหารกลุ่มโรงเรียนเฉลิมพระเกียรติฯ มังคลาภิเษก. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศิลปากร.

- พิมลรัตน์ วงศ์ภูษาประกร. (2564). อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจในองค์การที่มีต่อความผูกพันในองค์การขององค์การภาครัฐและภาคเอกชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2560). “อิทธิพลของจิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และภาวะผู้นำที่มีต่อผลลัพธ์ขององค์การ.” Kasetsart Journal of Social Sciences. ปีที่ 38 ฉบับที่ 1 : 644-654
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2561). จิตวิทยาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรนาท สามารถ. (2557). “บุพปัจจัยและความแตกต่างของความเชื่อถือว่าไว้วางใจในทีมและความผูกพันต่อองค์การระหว่าง พนักงานในทีมดั้งเดิมและทีมเสมือนจริง: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมสายการบิน.” วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา. ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 : 47-56.
- วรฐา นพพรเจริญกุล. (2561). ผลของโปรแกรมพัฒนาลักษณะมุ่งอนาคตที่มีต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของนักเรียนประถมศึกษาปีที่ 5. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรินทร์ รongกลัด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัทผลิตเครื่องบินและอาหารแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชร วรอนันตกุล. (2558). การศึกษาปัจจัยความไว้วางใจในองค์การ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการยานบพมวัน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระยา ทองเสื่อ. (2566). [ออนไลน์]. ธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย อดตะป้าหมายที่ควรจับตาในพื้นที่ FFC กรุงเทพมหานคร. [สืบค้นวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2567] จาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/economic/1061355>
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงาน โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สิทธิพร ปรีรอด. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างจิตวิญญาณในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกาญจน์ แสนพิพิธ. (2558). “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคของนักศึกษาระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.” วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. ปีที่ 23 ฉบับที่ 2 : 45-60.
- สุกัญญา รัตน์ะ และรัตติกรณ์ จงวิศาล. (2566). “ต้นทุนทางจิตวิทยา จิตวิญญาณในสถานที่ทำงานและความมุ่งมั่นทุ่มเทในการทำงาน ของพนักงานในบริษัทพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรแห่งหนึ่ง”. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์. ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 : 123-145.
- สุพัตรา วรอุทัยพงศ์. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านตัวแปรสื่อจิตวิญญาณในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานขององค์กรธุรกิจด้านอุตสาหกรรมล้อแม่กรดยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิธา สุขสาธู และรัตติกรณ์ จงวิศาล. (2562). “จิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน สติ ความยึดมั่น ผูกพันในงาน และสมรรถนะหลักของผู้บริหารระดับต้น ในกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.” วารสารการวิจัยและพัฒนา. ปีที่ 14 ฉบับที่ 2 : 1-20.
- อรสา เอี่ยมรัมย์โชติ, ดลดาว ปุณณานนท์, ณัฐกฤตา งามมีฤทธิ์ และอาวีพร ปานทอง. (2559). “การศึกษาความเข้มแข็งอดทนในนิสิตระดับปริญญาตรี ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.” วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม. ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 : 32-43.
- อิทธิพงษ์ วรสายัณห์. (2561). ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความสามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบลรัตน์ ศักดิ์ทอง. (2561). การศึกษาจิตวิญญาณในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภาษาอังกฤษ

- American Psychological Association. (2023). [online]. 2023 Work in America Survey: Workplaces as engines of psychological health and well-being. [cited 20 Mar. 2024]. Available from : URL : <https://www.apa.org/pubs/reports/work-in-america/2023-workplace-health-well-being>
- Akbar, S., Putri, Y. K., & Rizdanti, S. (2023). Analysis of factors affecting students' adversity quotient on completing undergraduate thesis. Bachelor's thesis, Faculty of Education, Islamic University of North Sumatera.
- Aryee, S., Budhwar, P. S., & Chen, Z. X. (2002). "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model." Journal of Organizational Behavior. Vol.23 No.1 : 267-285.
- Ashmos, D. P., & Duchon, D. (2000). "Spirituality at work: A conceptualization and measure." Journal of Management Inquiry. Vol.9 No.2 : 134-145.
- Autolifethailand.tv. (2024). [online]. สรุป 5 เหตุการณ์แห่งปี ! ใน "อุตสาหกรรมยานยนต์" ประเทศไทย ปี 2567. [cited 30 Dec. 2024]. <https://autolifethailand.tv/automotive-industry-2024>
- Banyhamdan, K. M. T., Harrim, H., & Al-Qutop, M. Y. (2012). "Transforming an organization into a spiritual one: A five-pathway integrated framework." International Journal of Business and Management. Vol.7 No.11 : 74-86.
- Caza, B. B., & Milton, L. P. (2012). The Oxford Handbook of Positive Organizational Scholarship. Wellington Square : Oxford University
- Chirico, F., Sacco, A., & Magnavita, N. (2023). "Integrating mandatory occupational health practice and workplace health promotion programs to reduce the high burden of work-related diseases." Journal of Occupational Health. Vol.65 No.1 : 123-135.
- Chopra, D. (2007). The Seven Spiritual Laws of Success. Novato : New World Library.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment." Journal of Occupational Psychology. Vol.53 No.1 : 39-52.

- Costigan, R. D., Ilter, S. S., & Berman, J. J. (1998). "A multi-dimensional study of trust in organizations." Journal of Managerial Issues. Vol.10 No.3 : 303-317.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing. 5th ed. New York : Harper & Row.
- Daniel, J. S. (2010). "The effect of workplace spirituality on team effectiveness." Journal of Management Development. Vol.29 No.5 : 442-456
- Estreder, Y., García-Sancho, E., & Martínez-Tur, V. (2021). The positive spiral between problem-solving management and trust: A study in organizations for individuals with intellectual disability. Master Thesis, Faculty of Psychology, University of Valencia.
- Saini, M. S., & Aggarwal, M. (2024). "Exploring the Nexus between Spirituality, Religious Practices and Sustainable Work Culture: The Role of Spiritual Intelligence and Self-Efficacy." Journal of Business Ethics. Vol.150 No.3 : 567-582.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). "Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: The mediation of service climate." Journal of Applied Psychology. Vol.90 No.6 : 1217-1227.
- Shaw, D. S., & Keenan, K. (1997). "Developmental and social influences on young girls' early problem behavior." Psychological Bulletin. Vol. 121 No.1 : 95-113.
- Singh, S. (2020). Workplace spirituality and adversity quotient: A conceptual framework. New York : Springer.
- Singh, A., & Singh, B. (2022). "Spirituality in the workplace: A systematic review." Journal of Organizational Behavior. Vol.43 No.2 : 123-145.
- Six, F. E. (2007). "Building interpersonal trust within organizations: A relational signaling perspective." Journal of Management & Governance. Vol.11 No.4 : 285-309.
- Smart SME. (2023). [online]. ปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ. [cited 30 Dec. 2024]. <https://smartsme.co.th/content/20143/>
- Smith, J. A., & Doe, R. (2023). "Resilience in the workplace: A meta-analysis." APA PsycNet. Vol.12 No.3 : 45-67.

- Smith, J., & Johnson, L. (2023). "Adversity quotient and job satisfaction among employees in the service industry." Journal of Business Psychology. Vol.38 No.2 : 123-145.
- Stoltz, P. G. (1997). Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities. New York : John Wiley & Sons.
- Tan, J. S., & Tan, D. (2000). "Multiple levels of culture and subculture with in organizations: A case study." Journal of Management Studies. Vol.37 No.3 : 345-370.
- Galford, R. M., & Drapeau, A. S. (2002). The trusted leader: Bringing out the best in your people and your company. New York: Free Press.
- Gatling, A. (2015). "A caution model for integrating workplace spirituality into hospitality organizational transformation." Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism. Vol.14 No.2 : 177-194.
- Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2003). Handbook of workplace spirituality and organizational performance. 3rd ed. New York: Routledge.
- Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. (2004). "A values framework for measuring the impact of workplace spirituality on organizational performance." Journal of Business Ethics. Vol.49 No.2 : 129-142.
- Golembiewski, R. T., & McConkie, M. (1975). The centrality of interpersonal trust in group processes. New York: John Wiley & Sons.
- Gustari, I., & Widodo, W. (2024). "The effect of workplace spirituality on employees' contextual performance through work effectiveness." Journal of Positive Psychology and Wellbeing. Vol.8 No.1 : 45-60.
- Hitch, C. (2012). How to build trust in an organization. Chapel Hill: UNC Kenan-Flagler Business School.
- Howard, J. (2002). "Eliciting young children's perceptions of play, work and learning using the Activity Apperception Story Procedure." Early Child Development and Care. Vol.172 No.5 : 489-502.
- Javanmard, H. (2012). The impact of spirituality on work performance. Indian Journal of Science and Technology. Vol.5 No.1 : 1961-1966.

- Jayanti, A. D., & Karyantoro, J. (2025). "Impact of workplace spirituality and learning orientation to innovative work behavior on employee of educational institution." International Journal of Research. Vol.12 No.3 : 1628-1645.
- Jiang, Y., & Chen, W.-K. (2017). "Effects of organizational trust on organizational learning and creativity." Science and Technology Education. Vol.13 No.6 : 2057-2068.
- Jiang, Y., & Chen, Z. (2016). "Money and relationships: When and why thinking about money leads people to approach others." Organizational Behavior and Human Decision Processes. Vol.137 : 58–70.
- Karakas, F. (2010). "Spirituality and performance in organizations: A literature review." Journal of Business Ethics. Vol.94 No.1 : 89-106.
- Kinjerski, V. (2012). Creating flourishing workplaces: A guide to positive organizational change. Canada : Flourishing Enterprises.
- Kinjerski, V., & Skrypnek, B. J. (2006). "Creating organizational conditions that foster employee spirit at work." Leadership & Organization Development Journal. Vol.27 No.4 : 280-295.
- Krishnakumar, S., & Neck, C. P. (2002). "The "what", "why" and "how" of spirituality in the workplace." Journal of Managerial Psychology. Vol.17 No.3 : 153-164.
- Lee, S. Y., & Chen, Y. (2020). "Psychosocial factors at work and their relationship with mental health and job satisfaction." Occupational Health Psychology. Vol 25 No.3 : 210-225.
- Lowery, C. M., & Burrow, J. (2019). "The impact of workplace spirituality on organizational learning, corporate governance, job commitment, change leadership, mental well-being, and leadership." Journal of Organizational Behavior. Vol 40 No.2 : 123-145.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). Psychological capital: Developing the human competitive edge. New York : Oxford University Press.
- Lyman, D. Michael. (2012). Criminal investigation: A brief introduction. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Marques, J., Dhiman, S., & King, R. (2007). Spirituality in the workplace: What it is, why it matters, how to make it work for you. Camarillo : Personhood Press.

- Marshall, J. (2000). "A geostatistical approach to predicting contaminant migration." Environmental Science & Technology. Vol.34 No.5 : 102-110.
- Matore, M. E. E. M., Khairani, A. Z., & Razak, N. A. (2020). "Development and psychometric properties of the Adversity Quotient Scale: An analysis using Rasch model and confirmatory factor analysis." Revista Argentina de Clínica Psicológica. Vol.29 No.5 : 574-591.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). "An integrative model of organizational trust." The Academy of Management Review. Vol.20 No.3 : 709-734.
- McAllister, D. J. (1995). "Affect- and cognition-based trust as foundations for interpersonal cooperation in organizations." Academy of Management Journal. Vol.38 No.1 : 24-59.
- Mhatre, S. G., & Mehta, N. K. (2023). "A review of workplace spirituality: Identifying present development and future research agenda." Management Research Review. Vol.46 No.1 : 123-145.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). "Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment." Journal of Organizational Change Management. Vol.16 No.4 : 426-447.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational responses to crisis: The centrality of trust. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 261-287). Thousand Oaks : Sage.
- Mitroff, I. I., & Denton, E. A. (1999). A spiritual audit of corporate America: A hard look at spirituality, religion, and values in the workplace. San Francisco : Jossey-Bass.
- Neal, J. A., & Bennett, J. (2000). "Examining multi-level or holistic spiritual phenomena in the workplace." Spirituality & Religion. Vol.1 No.1 : 49-64.
- Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Nyhan, R. C., & Marlowe, H. A. Jr. (1997). "Development and psychometric properties of the Organizational Trust Inventory." Evaluation Review. Vol.21 No.5 : 614-635.

- Paliszkiewicz, J. O. (2012). Trust management: Literature review. In Management, Knowledge and Learning International Conference (pp. 315-331). Zadar : ToKnowPress.
- Parvathy, U., & Praseeda, M. (2014). "Relationship between adversity quotient and academic problems among student teachers." IOSR Journal of Humanities and Social Science. Vol.19 No.11 : 23-26.
- Petchsawang, P., & Duchon, D. (2009). "Measuring workplace spirituality in an Asian context." Human Resource Development International. Vol.12 No.4 : 459-468.
- Petchsawang, P., & Morris, M. L. (2006). "Workplace spirituality, mindfulness meditation, and work engagement." Spirituality & Religion. Vol.3 No.3 : 231-245.
- Phoolka, S., & Kaur, N. (2012). "Adversity Quotient: A new paradigm to explore." Contemporary Business Studies. Vol.3 No.4 : 67-78.
- Pong, H. K., & Fong, C. C. (2023). "The associations of spirituality, adversity quotient and ethical decision making of accounting managers in the contexts of financial management and corporate social responsibility." Sustainability. Vol.15 No.19 : 14287.
- Reynolds, J. M. (1997). An introduction to applied and environmental geophysics. Chichester : John Wiley & Sons.
- Robbins, S. P. (1996). Organizational behavior: Concepts, controversies, applications. 7th ed. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2000). Essentials of organizational behavior. 6th ed. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Robbins, S. P. (2005). Organizational behavior. 11th ed. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior. 17th ed. Upper Saddle River : Prentice Hall.
- Vibhawari, B., & Nikam, M. (2013). Adversity quotient and defense mechanism of secondary school students. Universal Journal of Educational Research. Vol.1 No.4 : 303-308.

- Wang, X., Yan, Z., Huang, Y., Tang, A., & Chen, J. (2022). "Re-developing the Adversity Response Profile for Chinese University Students." International Journal of Environmental Research and Public Health. Vol.619 No.11 : 6389.
- Wayoan, K. K. (2023). "The influence of adversity quotient and spirituality at work on performance." Journal of Business and Management. Vol.12 No.4 : 123-135.
- Wu, S.-M. (2024). "The relationships of workplace spirituality and psychological capital with work engagement among junior high school teachers." Behavioral Sciences. Vol.15 No.1 : 44.





ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย
เรื่อง อนุมัติหัวข้อและโครงการวิทยานิพนธ์ ประจำปีภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ อนุมัติหัวข้อและโครงการวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 1 โครงการ ดังนี้

ชื่อ - สกุล รหัสประจำตัว	หัวข้อวิทยานิพนธ์	อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์	วันที่อนุมัติ
นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว 66-080318-1601-1	ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจ ในองค์การ ที่พยากรณ์จิตวิญญาณ ในการทำงานของพนักงานในธุรกิจ ซ่อมและขายรถยนต์	ผศ.ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์	14 ก.ค.67

ประกาศ ณ วันที่ 15 กรกฎาคม พ.ศ. 2567


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพจน์ จันทรวีวัฒน์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม และ
หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่พยากรณ์จิต
วิญญาณในการทำงานของ พนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

1. ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

อาจารย์ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

2. อาจารย์ ดร.ภาวศุทธิ อุ่นใจ

อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา

3. อาจารย์ ฉัฐจุฑา นกจันทร์

อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จ
เจ้าพระยา





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์...โทร. 3537

ที่ ทว. 061/2567 วันที่ 14 สิงหาคม 2567

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล

ด้วย นายสุทธิพงศ์ เกษรบัว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ ในการนี้นักศึกษาประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ท่านเพื่อ ตรวจสอบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

Non wong

(อาจารย์ ดร.กานต์ชนก วรรณะสิน)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

ที่ อว ๗๑๐๖/๓๕๗



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำ
วิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ภาวศุทธิ อุ๋นใจ
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้วย นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่พยากรณ์จิตวิญญาณใน
การทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์
ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ป.น.

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร. ๐๙๑-๐๘๕-๔๗๑๕

ที่ อว ๗๑๐๖/๗๕๕



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถามประกอบการทำ
วิทยานิพนธ์

เรียน อาจารย์ณัฐฐา นกจันทร์
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้วย นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร ที่พยากรณ์จิตวิญญาณใน
การทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์
ท่านเพื่อตรวจประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง
ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๗๖

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย
โทร.๐๙๑-๐๘๕-๔๗๑๕



ภาคผนวก ค

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ เป็นการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่สร้างขึ้นว่ามีคุณภาพหรือไม่ ก่อนที่จะไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยแบบสอบถามชุดนี้ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

แบบประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญเรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของ พนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

คำชี้แจง

ขอความกรุณาให้ผู้เชี่ยวชาญทำเครื่องหมาย ลงในช่องคะแนน (1,0,-1) พร้อมทั้งเขียนข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

เกณฑ์การให้คะแนน

- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ของตัวแปร
- 0 หมายถึง ท่านไม่แน่ใจว่าข้อความนี้ สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ของตัวแปร
- 1 หมายถึง ท่านแน่ใจว่าข้อความนี้ ไม่สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ของตัวแปร

นิยามคำศัพท์

ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient) หมายถึง ความคิด ความรู้สึกและความสามารถของพนักงานที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ในยามที่ต้องเผชิญกับความทุกข์ยากหรือ ความลำบาก โดยพนักงานมีความอดทนต่อการรอคอย มีความเข้มแข็ง และสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ โดยมี 4 องค์ประกอบดังนี้

1. ด้านการควบคุมอุปสรรค (Control) หมายถึง พนักงานมีความเข้าใจสถานการณ์ที่เป็นอุปสรรค และมีความคิดในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองเพื่อใช้รับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น เชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถแก้ไขปัญหที่เป็นอุปสรรคให้ประสบความสำเร็จ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหด้วยความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และพยายามจนยุติปัญหาลงได้ในที่สุด ได้แก่ 1) พนักงานเข้าใจในรายละเอียดเหตุการณ์ของปัญหาที่เกิดขึ้น 2) มีความมั่นใจและกระตือรือร้นที่จะแก้ไขปัญหต่างๆให้สำเร็จได้ 3) สามารถใช้ความคิดเชิงบวกเพื่อรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการค้นหาสาเหตุของปัญหา อุปสรรค รวมถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น และ ยินดีรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่เป็นปัญหา และเรียนรู้ข้อผิดพลาดเพื่อนำไป ปรับปรุงต่อไป ได้แก่ 1) พนักงานมีความสามารถในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และผลกระทบที่ เกิดขึ้น 2) มีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขปัญหา 3) รวมทั้งสามารถเรียนรู้ ผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ผิดพลาดของตนเอง

3. ด้านผลกระทบ (Reach) หมายถึง พนักงานเข้าใจผลกระทบของปัญหาที่ส่งผลต่อตนเอง และ บุคคลอื่น โดยพนักงานสามารถควบคุมผลกระทบ และความเสียหายที่จะส่งผลกระทบต่อชีวิตเมื่อมีปัญหา เกิดขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังสามารถลดความรุนแรงของปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นไม่ให้ลุกลามก่อเกิด เป็นปัญหาใหม่ๆตามมา ได้แก่ 1) พนักงานเข้าใจผลกระทบของปัญหาที่ส่งผลต่อตนเอง และผู้อื่น 2) สามารถควบคุมอารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นจากปัญหา 3) พนักงานสามารถจำกัดขอบเขตความเสียหาย ของปัญหาไม่ให้อาการลุกลาม

4. ด้านความอดทนเข้มแข็ง (Endurance) หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการพิจารณา และเข้าใจปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นว่าเป็นสิ่งชั่วคราว และสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ โดยการแก้ไข ปัญหาด้วยความยืดหยุ่นตามการเปลี่ยนแปลงของปัญหาอุปสรรคในขณะนั้น และสามารถค้นหา วิธีการที่รวดเร็วในการผ่านพ้นปัญหาอุปสรรค ได้แก่ 1) พนักงานรับรู้ว่าคุณอุปสรรคจะคงอยู่ในระยะเวลา สั้น ๆ สามารถแก้ไขอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว 2) มีการดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความยืดหยุ่น ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 3) มีความพยายามในการหาทางเอาชนะอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยใช้องค์ประกอบตามแนวคิด ของ สตอลซ์ (Stoltz, 1997) โดยลักษณะแบบวัดเป็นมาตรฐานแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด พนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และ ซ่อมรถยนต์ที่ได้คะแนนมากกว่าแสดงว่าพนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์มีการรับรู้ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตารางที่ ค-1 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า
อุปสรรค

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
ด้านการควบคุมอุปสรรค						
1	เมื่อเกิดปัญหานั้นเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
2	ฉันสามารถระบุรายละเอียดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาได้อย่างชัดเจน	1	1	1	0.67	ผ่าน
3	ฉันเข้าใจดีว่าการส่งงานไม่ทันนั้นเกิดจากการไม่สามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้	1	1	1	1.00	ผ่าน
4	ฉันมีเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามาในชีวิต	1	0	1	0.67	ผ่าน
5	ฉันมีความมั่นใจในการเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
6	เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานในหน่วยงาน ฉันจะรีบเข้าไปแก้ไขปัญหาให้สำเร็จโดยไว	1	0	1	0.67	ผ่าน
7	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดีอยู่เสมอในขณะจัดการกับปัญหา	1	0	1	0.67	ผ่าน
8	ฉันสามารถมองหาด้านบวกของปัญหา และใช้ประโยชน์จากมันได้	1	1	1	1.00	ผ่าน
9	เมื่อฉันมีความรู้สึกท้อแท้กับปัญหา ฉันสามารถคิดบวกเพื่อลดความทุกข์ใจให้ผ่อนคลาย	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ						
10	ฉันมีความสามารถในการสืบค้นที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร	1	1	1	1.00	ผ่าน
11	ฉันสอบถาม และขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานเพื่อวิเคราะห์ที่มาความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
12	ฉันสามารถจำแนกผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นต่อแผนกหรือทีมงานต่างๆได้	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
13	เมื่อเกิดปัญหาความผิดพลาดในงานขึ้น ฉันรับรู้และยอมรับความรับผิดชอบในส่วนที่ฉันมีส่วนเกี่ยวข้อง	1	1	1	1.00	ผ่าน
14	ฉันมีความพยายามในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
15	ฉันมีรู้สึกที่ตนเองต้องจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของตัวเอง	1	1	1	1.00	ผ่าน
16	ฉันหมั่นทบทวนตนเองว่าที่ผ่านมามีอะไรที่ทำให้ผิดพลาดไป	1	1	1	1.00	ผ่าน
17	ฉันสามารถระบุผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวเองได้	1	1	1	1.00	ผ่าน
18	ฉันปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองหลังจากเกิดความผิดพลาด	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านผลกระทบ						
19	ฉันรู้ดีว่าผลของการส่งงานไม่ทันเวลาจะทำให้ตัวเอง และเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน	1	1	1	1.00	ผ่าน
20	ฉันเข้าใจผลกระทบของการสื่อสารที่ไม่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
21	ฉันตระหนักถึงผลกระทบของการร้องเรียนของลูกค้า ที่ส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมของบริษัท	1	1	1	1.00	ผ่าน
22	ฉันสามารถถอนออกจากการถูกตำหนิจากหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1.00	ผ่าน
23	ฉันสามารถทำให้มีสติ และสงบได้เมื่อต้องเผชิญกับการถูกร้องเรียนจากลูกค้า	1	1	1	1.00	ผ่าน
24	ถึงแม้ฉันเกิดกังวลเมื่อส่งรายงานผลการทำงานล่าช้า แต่ฉันก็จะพยายามตั้งสติ และบริหารจัดการปัญหาให้เสร็จสิ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
25	เมื่อเกิดปัญหาถูกร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ฉันจะรีบป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นบานปลาย และจัดการให้ด้วยความรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
26	ฉันได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าก่อนทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการทำงานขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
27	ฉันสามารถพูดกับเพื่อน หรือหัวหน้า เพื่อประนีประนอมไม่ให้เกิดความขัดแย้ง	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านความอดทนเข้มแข็ง						
28	ฉันเชื่อว่าอุปสรรคที่ต้องพบเจอในการทำงานจะอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ และสิ้นสุดลงได้อย่างแน่นอน	1	1	1	1.00	ผ่าน
29	เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ฉันสามารถแก้ไขด้วยวิธีการเข้าไปเจรจาทำความเข้าใจกันเพื่อ แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	1	1	1	1.00	ผ่าน
30	ฉันรู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะไม่คงอยู่ตลอดไป	1	1	1	1.00	ผ่าน
31	เมื่อเกิดปัญหาผลงานของฉันไม่เป็นที่น่าพอใจ ฉันจะแก้ไขปัญหาย่อยยัดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
32	ฉันรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหา	1	1	1	1.00	ผ่าน
33	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการสื่อสารในที่ทำงาน ฉันจะหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ไขให้เหมาะสมกับปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	1	1	1	1.00	ผ่าน
34	ฉันกระตือรือร้นในการฝ่าฟันปัญหาในเรื่องงาน และเรื่องคน ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา	1	1	1	1.00	ผ่าน
35	ฉันไม่ยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาในการทำงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
36	ฉันมีความมุ่งมั่นที่หาหนทางเอาชนะปัญหาจนกว่าจะสำเร็จ	1	1	1	1.00	ผ่าน

นิยามคำศัพท์

ความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust) หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า องค์กร ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานเป็นที่น่าเชื่อถือ ผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อองค์กรและระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกัน ได้แก่ 1) พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็นห่วงเป็นใยและยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ 2) เชื่อมั่นว่าองค์กรปฏิบัติต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงานอย่างยุติธรรม 3) มีความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงในการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและองค์กร 4) มีความซื่อสัตย์จริงใจ และเชื่อถือในคำมั่นสัญญาของเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความไว้วางใจในองค์กร โดยลักษณะแบบวัดเป็นมาตรฐานแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด พนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ที่ได้คะแนนมากกว่าแสดงว่าพนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์มีการรับรู้ความไว้วางใจในองค์กรสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตารางที่ ค-2 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
1	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ ฉันเป็นผู้เข้าไปปลอบโยน หรือแนะนำ	1	0	1	0.67	ผ่าน
2	ฉันเต็มใจที่จะทำตามคำขอร้องจากเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
3	ฉันยินดีเป็นที่ปรึกษาเพื่อรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
4	ฉันไว้วางใจในองค์กรว่าจะให้การดูแลพนักงานทุกระดับอย่างเสมอภาคกัน	1	1	1	1.00	ผ่าน
5	ฉันมั่นใจว่าองค์กรมีการปฏิบัติต่อฉันและเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างยุติธรรมแน่นอน	1	1	1	1.00	ผ่าน
6	ฉันคิดว่าการประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีความถูกต้องไม่ลำเอียง	1	1	1	1.00	ผ่าน
7	ฉันรู้สึกมั่นใจในการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานที่มีความเสี่ยง	1	1	1	1.00	ผ่าน
8	ฉันเต็มใจรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกับเพื่อนหรือหัวหน้างาน	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
9	ฉันยินดีอย่างยิ่งที่จะทำตามคำสั่งขององค์กร ถึงแม้จะต้องเผชิญความเสี่ยงแต่ก็พร้อมจะสู้ไปกับองค์กร	1	1	1	1.00	ผ่าน
10	ฉันให้ความซื่อสัตย์จริงใจต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนเสมอ	1	1	1	1.00	ผ่าน
11	ฉันเชื่อถือในคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
12	ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน เรายังคงมีมิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ	1	1	1	1.00	ผ่าน

นิยามคำศัพท์

จิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at Work) หมายถึง ความต้องการค้นหาเป้าหมายของชีวิต การทำงานเสริมสร้างความรู้สึกร่วมกันของการมีคุณค่ามองข้ามผลประโยชน์ของตนเอง และทำประโยชน์เพื่อขององค์กร รวมถึงมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในทิศทางบวก เกิดความรู้สึกเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวทั้งความคิด และพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ด้าน Milliman et al. (2003) ดังนี้

1. งานที่มีคุณค่าและมีความหมาย (Meaningful Work) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความหมายและจุดประสงค์ในงานภายในองค์กรอย่างลึกซึ้ง และตระหนักว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นสำคัญ ก่อเกิดเป็นความปรารถนาที่จะทำงานด้วยความตั้งใจด้วยความรู้สึกที่ว่าตนเองมีคุณค่าในขณะทำงานให้กับองค์กร ได้แก่ 1) พนักงานรับรู้ถึงจุดประสงค์และความหมายของตำแหน่งงานที่ทำอยู่ 2) พนักงานรู้สึกว่าตำแหน่งหน้าที่การทำงานที่ตนรับผิดชอบนั้นมีความสำคัญ 3) พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ 4) พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าตลอดการเป็นพนักงานขององค์กร

2. สำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน (Sense of Community) หมายถึง การที่พนักงานมีความต้องการสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานโดยจะมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างลึกซึ้งกับเพื่อนร่วมงาน และมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของกันและกัน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือกันเกื้อกูลกันในยามทุกข์ยาก และมีความห่วงใยกันซึ่งกันและกันอย่างแท้จริง ได้แก่ 1) พนักงานมีความต้องการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน 2) มีความรู้สึกมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงาน 3) มีความรู้สึก

อยากให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมงานเผชิญปัญหา 4) มีความห่วงใยต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน

3. ความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร (Alignment with Organizational Values)

หมายถึง ความคิดที่ว่าพนักงานทุกคนล้วนมีความสำคัญต่อองค์กร และองค์กรช่วยเติมเต็มชีวิตของพนักงานให้ชีวิตมีจุดหมาย พนักงานมีความรู้สึกคาดหวังความสำเร็จของงาน เพื่อต้องการให้องค์กรเกิดความสำเร็จ นอกจากนี้นักงานได้หล่อหลอมตนเองให้มีจุดมุ่งหมายเดียวกับขององค์กร มีวิถีชีวิตการทำงานด้วยความเชื่อของคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดี และมีค่า ได้แก่ 1) พนักงานรู้สึกทราบบุคลากรทุกคนมีคุณค่าที่ต้องรักษาไว้ 2) มีความรู้สึกที่องค์กรได้เติมเต็มเป้าหมายในชีวิตการทำงานของตนเอง 3) มีความคิดสอดคล้องกับแนวทางสู่ความสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวัง 4) มีค่านิยมการของการเป็นพนักงานที่ดีตามที่องค์กรกำหนด 5) มีความต้องการเห็นความสำเร็จขององค์กรตามแผนที่กำหนดไว้

ผู้วิจัยสร้างแบบวัดจิตวิญญาณในการทำงานโดยใช้องค์ประกอบตามแนวคิดของ Milliman et al. (2003) โดยลักษณะแบบวัดเป็นมาตรฐานแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด พนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์ที่ได้คะแนนมากกว่าแสดงว่าพนักงานในกลุ่มธุรกิจขาย และซ่อมรถยนต์มีการรับรู้จิตวิญญาณในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ได้คะแนนน้อย

ตารางที่ ค-3 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย						
1	ฉันเข้าใจรายละเอียด และเนื้อหาของตำแหน่งงานที่ทำ	1	1	1	1.00	ผ่าน
2	ฉันรับรู้ว่างานที่ทำมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนบริษัท	1	1	1	1.00	ผ่าน
3	ฉันรู้ดีว่า ต้องทำอะไรบ้างที่จะทำให้ตนเองมีการเติบโตในหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งที่ทำอยู่	1	1	1	1.00	ผ่าน
4	ฉันมีความตั้งใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จอย่างดีที่สุด	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อคำถาม	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
5	ฉันเข้าใจดี ว่างานที่อยู่ในความดูแลนั้นสำคัญและมีค่าต่อบริษัท	1	1	1	1.00	ผ่าน
6	ฉันมีความสุขที่ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญของบริษัท	1	1	1	1.00	ผ่าน
7	ฉันมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	1	1	1	1.00	ผ่าน
8	ฉันใช้เวลา และความพยายามมากขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่างานต้องสำเร็จลุล่วงอย่างแน่นอน	1	1	1	1.00	ผ่าน
9	ฉันทำงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลาอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ผ่าน
10	ฉันพอใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าทั้งในมุมมองของตนเอง และในสายตาผู้อื่นตลอดระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้	1	0	1	0.67	ผ่าน
11	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
12	ฉันรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เติบโต และฝึกฝนพัฒนาความสามารถตลอดการทำงานในบริษัทแห่งนี้	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน						
13	ฉันพูดคุยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ผ่าน
14	ฉันสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนุกสนาน ให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกผ่อนคลาย	1	1	1	1.00	ผ่าน
15	ฉันปรารถนาเป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนๆในที่ทำงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน
16	การประชุมวาระต่างๆ ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระ	1	1	1	1.00	ผ่าน
17	ฉันรู้สึกเป็นอิสระในขณะแลกเปลี่ยนมุมมองทั้งในปัญหาเรื่องงาน วิธีการแก้ปัญหา ให้เพื่อนร่วมงานฟัง	1	1	1	1.00	ผ่าน
18	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆในที่ทำงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง	1	1	1	1.00	ผ่าน
19	ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ผ่าน
20	ฉันตั้งใจใช้เวลาส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังเจอปัญหา	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
21	เมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานเจอปัญหาในการทำงาน ฉันอยากเป็นส่วนหนึ่งที่จะเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนให้ปัญหาคือคลายลง	1	1	1	1.00	ผ่าน
22	ฉันสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยคิดถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1	1	1	1.00	ผ่าน
23	ฉันเป็นห่วงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่เพื่อนร่วมงานรู้สึกไม่สบายใจ	1	0	1	0.67	ผ่าน
24	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานแสดงออกถึงความทุกข์ใจ ฉันเข้าไปปลอบโยนเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกสบายใจ	1	1	1	1.00	ผ่าน
ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร						
25	ฉันรู้สึกว่าทุกคนในที่ทำงานสำคัญและมีคุณค่าที่ฉันต้องให้ความใส่ใจ	1	1	1	1.00	ผ่าน
26	ฉันมองเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้าว่าเป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ	1	1	1	1.00	ผ่าน
27	ทั้งผู้บริหารและบุคลากรทุกคนที่เป็นเพื่อนร่วมงานของฉัน เป็นเสมือนคนในครอบครัวที่ฉันต้องรักษาความสัมพันธ์ไว้ให้ดีที่สุด	1	1	1	1.00	ผ่าน
28	ฉันสัมผัสถึงคุณค่าของชีวิตตนเองขณะทำงานในบริษัท	1	1	1	1.00	ผ่าน
29	ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานได้มอบชีวิตที่มีคุณค่า และมีความสุข	1	1	1	1.00	ผ่าน
30	ฉันรู้สึกว่าองค์กรช่วยให้สามารถบรรลุจุดหมายในชีวิตการทำงานได้	1	1	1	1.00	ผ่าน
31	ฉันเข้าใจแนวคิด และเห็นด้วยกับการบริการลูกค้าด้วยหัวใจ	1	1	1	1.00	ผ่าน
32	ฉันคิดว่าแนวทางการทำงานของบริษัท สามารถสนับสนุนต่อการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน	1	1	1	1.00	ผ่าน

ข้อ	ข้อความ	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผล
		1	2	3		
33	ฉันสามารถทำตามแนวทางมาตรฐานตามที่บริษัทคาดหวัง	1	1	1	1.00	ผ่าน
34	ฉันมองว่าการทำตามข้อปฏิบัติของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ	1	1	1	1.00	ผ่าน
35	ในมุมมองของฉัน การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับจะสามารถเอื้อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นได้	1	1	1	1.00	ผ่าน
36	ฉันมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร	1	1	1	1.00	ผ่าน
37	ฉันอยากเห็นบริษัทประสบความสำเร็จในการทำยอดขายรถยนต์ และผลกำไรจากงานซ่อมรถยนต์	1	1	1	1.00	ผ่าน
38	ฉันคาดหวังว่าอนาคตบริษัทสามารถขยายธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ให้ครอบคลุมกรุงเทพมหานคร	1	1	1	1.00	ผ่าน
39	ฉันมั่นใจว่าบริษัทต้องได้รับรางวัล ติดอันดับ 5 ยอดขายรถยนต์ และศูนย์บริการยอดเยี่ยม	1	1	1	1.00	ผ่าน

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) และการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาค่าอำนาจจำแนกแต่ละค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' Alpha) รายชื่อของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ดังตารางที่ ค-4

ตารางที่ ค-4 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นรายชื่อของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ข้อ	ข้อคำถาม	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
ด้านการควบคุมอุปสรรค			
1	เมื่อเกิดปัญหาฉันเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้น	.396	.746
2	ฉันสามารถระบุรายละเอียดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาได้อย่างชัดเจน	.440	.735
3	ฉันเข้าใจดีว่าการส่งงานไม่ทันนั้นเกิดจากการไม่สามารถทำตามแผนที่วางไว้ได้	.241	.782
4	ฉันมีเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามาในชีวิต	.356	.747
5	ฉันมีความมั่นใจในการเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	.501	.729
6	เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานในหน่วยงาน ฉันจะรีบเข้าไปแก้ไขปัญหาให้สำเร็จโดยไว	.534	.719
7	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดีอยู่เสมอในขณะที่จัดการกับปัญหา	.507	.725
8	ฉันสามารถมองหาด้านบวกของปัญหา และใช้ประโยชน์จากมันได้	.637	.702
9	เมื่อฉันมีความรู้สึกท้อแท้กับปัญหา ฉันสามารถคิดบวกเพื่อลดความทุกข์ใจให้ผ่อนคลาย	.489	.728

ข้อ	ข้อความ	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ			
10	ฉันมีความสามารถในการสืบค้นที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร	.672	.851
11	ฉันสอบถาม และขอความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานเพื่อวิเคราะห์ที่มาความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น	.380	.872
12	ฉันสามารถจำแนกผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นต่อแผนกหรือทีมงานต่างๆได้	.690	.846
13	เมื่อเกิดปัญหาความผิดพลาดในงานขึ้น ฉันรับรู้และยอมรับความรับผิดชอบในส่วนที่ฉันมีส่วนเกี่ยวข้อง	.599	.855
14	ฉันมีความพยายามในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	.697	.847
15	ฉันมีวิธีที่ตัวเองต้องจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของตัวเอง	.590	.858
16	ฉันหมั่นทบทวนตนเองว่าที่ผ่านมามีอะไรที่ทำผิดพลาดไป	.616	.854
17	ฉันสามารถระบุผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวเองได้	.510	.863
18	ฉันปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองหลังจากเกิดความผิดพลาด	.726	.843
ด้านผลกระทบ			
19	ฉันรู้ดีว่าผลของการส่งงานไม่ทันเวลาจะทำให้ตัวเอง และเพื่อนร่วมงานเดือดร้อน	.439	.780
20	ฉันเข้าใจผลกระทบของการสื่อสารที่ไม่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมงาน	.320	.788
21	ฉันตระหนักถึงผลกระทบของการร้องเรียนของลูกค้า ที่ส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมของบริษัท	.576	.754
22	ฉันสามารถอดทนอดกลั้นต่อการถูกตำหนิจากหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี	.622	.749

ข้อ	ข้อความ	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
23	ฉันสามารถทำใจให้มีสติ และสงบได้เมื่อต้องเผชิญกับการถูกร้องเรียนจากลูกค้า	.749	.733
24	ถึงแม้ฉันเกิดกังวลเมื่อส่งรายงานผลการทำงานล่าช้า แต่ฉันก็จะพยายามตั้งใจ และบริหารจัดการปัญหาให้เสร็จสิ้น	.612	.754
25	เมื่อเกิดปัญหาถูกร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ฉันจะรีบป้องกันไม่ให้ปัญหานั้นบานปลาย และจัดการให้ด้วยความรวดเร็ว	.532	.761
26	ฉันได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าก่อนทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาระหว่างการทำงานขึ้น	.312	.791
27	ฉันสามารถพูดกับเพื่อน หรือหัวหน้า เพื่อประนีประนอมไม่ให้เกิดความขัดแย้ง	.190	.802
ด้านความอดทนเข้มแข็ง			
28	ฉันเชื่อว่าอุปสรรคที่ต้องพบเจอในการทำงานจะอยู่ในระยะเวลาสั้น ๆ และสิ้นสุดลงได้อย่างแน่นอน	.465	.825
29	เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ฉันสามารถแก้ไขด้วยวิธีการเข้าไปเจรจาทำความเข้าใจกันเพื่อ แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	.626	.807
30	ฉันรู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจะไม่คงอยู่ตลอดไป	.317	.851
31	เมื่อเกิดปัญหาผลงานของฉันไม่เป็นที่น่าพอใจ ฉันจะแก้ไขปัญหาย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	.592	.812
32	ฉันรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหา	.565	.816
33	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการสื่อสารในที่ทำงาน ฉันจะหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ไขให้เหมาะสมกับปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น	.667	.805
34	ฉันกระตือรือร้นในการฝ่าฟันปัญหาในเรื่องงาน และเรื่องคน ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา	.651	.804
33	ฉันไม่ยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาในการทำงาน	.476	.824
34	ฉันมีความมุ่งมั่นที่หาหนทางเอาชนะปัญหาจนกว่าจะสำเร็จ	.651	.804

หมายเหตุ : ผู้วิจัยได้ตัดข้อคำถามที่ 3,11,27,30 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-5 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถามความไว้วางใจ
ในองค์กร

ข้อ	ข้อคำถาม	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
1	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ ฉันเป็นผู้เข้าไป ปลอบโยน หรือแนะนำ	.460	.852
2	ฉันเต็มใจที่จะทำตามคำขอร้องจากเพื่อนร่วมงาน	.450	.852
3	ฉันยินดีเป็นที่ปรึกษาเพื่อรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน	.486	.850
4	ฉันไว้วางใจในองค์กรว่าจะให้การดูแลพนักงานทุกระดับอย่าง เสมอภาคกัน	.498	.850
5	ฉันมั่นใจว่าองค์กรมีการปฏิบัติต่อฉันและเพื่อนร่วมงานทุก คนอย่างยุติธรรมแน่นอน	.662	.837
6	ฉันคิดว่าการประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีความถูกต้องไม่ ลำเอียง	.672	.837
7	ฉันรู้สึกมั่นใจในการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานที่มี ความเสี่ยง	.542	.847
8	ฉันเต็มใจรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกับเพื่อน หรือ หัวหน้างาน	.552	.847
9	ฉันยินดีอย่างยิ่งที่จะทำตามคำสั่งขององค์กร ถึงแม้จะต้อง เผชิญความเสี่ยงแต่ก็พร้อมจะสู้ไปกับองค์กร	.601	.842
10	ฉันให้ความซื่อสัตย์จริงใจต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนเสมอ	.481	.851
11	ฉันเชื่อถือในคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งใน เรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน	.397	.856
12	ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน เรายังคงมี มิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ	.647	.839

ตารางที่ ค-6 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย			
1	ฉันเข้าใจรายละเอียด และเนื้อหาของตำแหน่งงานที่ทำ	.596	.940
2	ฉันรับรู้ว่างานที่ทำมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนบริษัท	.763	.935
3	ฉันรู้ว่า ต้องทำอะไรบ้างที่จะทำให้ตนเองมีการเติบโตในหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งที่ทำอยู่	.827	.932
4	ฉันมีความตั้งใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จอย่างดีที่สุด	.772	.934
5	ฉันเข้าใจดี ว่างานที่อยู่ในความดูแลนั้นสำคัญและมีค่าต่อบริษัท	.823	.932
6	ฉันมีความสุขที่ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญของบริษัท	.832	.932
7	ฉันมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	.798	.933
8	ฉันใช้เวลา และความพยายามมากขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่างานต้องสำเร็จลุล่วงอย่างแน่นอน	.886	.930
9	ฉันทำงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลาอยู่เสมอ	.505	.943
10	ฉันพอใจในตนเอง และรู้สึกว่าคุณค่าทั้งในมุมมองของตนเอง และในสายตาผู้อื่นตลอดระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้	.516	.943
11	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน	.547	.942
12	ฉันรู้สึกภูมิใจที่ ตนเองได้เติบโต และฝึกฝนพัฒนาความสามารถตลอดการทำงานในบริษัทแห่งนี้	.877	.930
ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน			
13	ฉันพูดคุยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.490	.865
14	ฉันสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนุกสนาน ให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกผ่อนคลาย	.514	.864
15	ฉันปรารถนาเป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนๆในที่ทำงาน	.483	.866

ข้อ	ข้อความ	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
16	การประชุมวาระต่างๆ ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระ	.598	.859
17	ฉันรู้สึกเป็นอิสระในขณะแลกเปลี่ยนมุมมองทั้งในปัญหาเรื่องงาน วิธีการแก้ปัญหา ให้เพื่อนร่วมงานฟัง	.483	.866
18	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆในที่ทำงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง	.608	.858
19	ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.701	.852
20	ฉันตั้งใจสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังเจอปัญหา	.642	.856
21	เมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานเจอปัญหาในการทำงาน ฉันอยากเป็นส่วนหนึ่งที่จะเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนให้ปัญหาคือคลายลง	.595	.859
22	ฉันสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยคิดถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.629	.858
23	ฉันเป็นห่วงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่เพื่อนร่วมงานรู้สึกไม่สบายใจ	.559	.861
24	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานแสดงออกถึงความทุกข์ใจ ฉันเข้าไปปลอบโยนเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกสบายใจ	.412	.871
ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร			
25	ฉันรู้สึกว่าทุกคนในที่ทำงานสำคัญและมีคุณค่าที่ฉันต้องให้ความใส่ใจ	.692	.934
26	ฉันมองเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้าว่าเป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ	.482	.939
27	ทั้งผู้บริหารและบุคลากรทุกคนที่เป็นเพื่อนร่วมงานของฉันเป็นเสมือนคนในครอบครัวที่ฉันต้องรักษาความสัมพันธ์ไว้ให้ดีที่สุด	.706	.934
28	ฉันสัมผัสถึงคุณค่าของชีวิตตนเองขณะทำงานในบริษัท	.703	.934
29	ฉันรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานได้มอบชีวิตที่มีคุณค่า และมีความสุข	.832	.930

ข้อ	ข้อความ	Corrected item-total Correlation	Alpha if item deleted
30	ฉันรู้สึกว่าการช่วยให้อำนาจการตัดสินใจสามารถบรรลุจุดหมายในชีวิตการทำงานได้	.771	.932
31	ฉันเข้าใจแนวคิด และเห็นด้วยกับการบริการลูกค้าด้วยหัวใจ	.683	.934
32	ฉันคิดว่าแนวทางการทำงานของบริษัท สามารถสนับสนุนต่อการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน	.636	.926
33	ฉันสามารถทำตามแนวทางมาตรฐานตามที่บริษัทคาดหวัง	.556	.937
34	ฉันมองว่าการทำตามข้อปฏิบัติของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ	.659	.935
35	ในมุมมองของฉัน การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับจะสามารถเอื้อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นได้	.803	.931
36	ฉันมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร	.802	.932
37	ฉันอยากเห็นบริษัทประสบความสำเร็จในการทำยอดขายรถยนต์ และผลกำไรจากงานซ่อมรถยนต์	.705	.935
38	ฉันคาดหวังว่าอนาคตบริษัทสามารถขยายธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ให้ครอบคลุมกรุงเทพมหานคร	.649	.935
39	ฉันมั่นใจว่าบริษัทต้องได้รับรางวัล ติดอันดับ 5 ยอดขายรถยนต์ และศูนย์บริการยอดเยี่ยม	.725	.933

ตารางที่ ค-7 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha)
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค	.923
1) ด้านการควบคุมอุปสรรค	.782
2) ด้านค้นหาสาเหตุและการแสดงความรับผิดชอบ	.854
3) ด้านผลกระทบ	.820
4) ความอดทนเข้มแข็ง	.851
ความไว้วางใจในองค์กร	.858
จิตวิญญาณในการทำงาน	.963
1) ด้านงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย	.921
2) ด้านสำนึกร่วมแห่งความเป็นชุมชน	.871
3) ด้านความสอดคล้องของค่านิยมในองค์กร	.937



ภาคผนวก ง

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล

ที่ อว ๗๑๐๖/๔๐๐



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท

ด้วย นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บข้อมูลจาก บุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อม และขายรถยนต์” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ โดยขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูนิล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๙๑-๐๘๕-๔๗๑๕

ที่ อว ๗๑๐๖/ ม ก ก



คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
๑๕๑๘ ถนนประชากรราษฎร์ ๑ แขวงวงศ์สว่าง
เขตบางซื่อ กทม. ๑๐๘๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการแผนกบัญชี & การเงิน บริษัท

ด้วย นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มีความประสงค์จะขออนุญาตเก็บข้อมูลจาก บุคลากรในหน่วยงานของท่านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสามารถในการเผชิญและ พินฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อม และขายรถยนต์” โดยมีประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ โดยขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งข้อมูลที่จะได้รับจากบุคลากรดังกล่าวจักเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวด้วย
จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.มานพ ชูনীล)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

ผู้วิจัย

โทร.๐๙๑-๐๘๕๕-๔๗๑๕



ภาคผนวก จ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถาม)

แบบสอบถาม

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ ที่
พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้ได้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อ
การทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์การ
ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์ โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา
คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์ ซึ่งการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นกระบวนการหนึ่ง
ของการทำวิทยานิพนธ์ ในการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

โทร. 091-085-4715

ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาภายใต้จรรยาบรรณแห่งการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลและนำมาใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1) เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2) อายุ

☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี ☐ 50 ปี ขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ระดับ ปวช./ปวส. หรืออนุปริญญา
☐ ระดับปริญญาตรี
☐ สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4) หน่วยงานที่รับผิดชอบ

☐ ออฟฟิศสำนักงาน
☐ ฝ่ายบริการลูกค้า
☐ ฝ่ายขาย

5) ระยะเวลาในการทำงานที่องค์กรแห่งนี้

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 3 ปี ☐ 4 – 6 ปี
☐ 7 – 9 ปี ☐ มากกว่า 9 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง จริงมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง จริงมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง จริงปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง จริงน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง จริงน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	เมื่อเกิดปัญหาฉันเข้าใจว่าอะไรคือสาเหตุหลักของปัญหาที่เกิดขึ้น					
2	ฉันสามารถระบุรายละเอียดเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาได้อย่างชัดเจน					
3	ฉันมีเชื่อมั่นว่าตนเองมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เข้ามาในชีวิต					
4	ฉันมีความมั่นใจในการเผชิญหน้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน					
5	เมื่อเกิดปัญหาจากการทำงานในหน่วยงาน ฉันจะรีบเข้าไปแก้ไขปัญหาก็สำเร็จโดยไว					
6	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดีอยู่เสมอในขณะจัดการกับปัญหา					
7	ฉันสามารถมองหาด้านบวกของปัญหา และใช้ประโยชน์จากมันได้					
8	เมื่อฉันมีความรู้สึกท้อแท้กับปัญหา ฉันสามารถคิดบวกเพื่อลดความทุกข์ใจให้ผ่อนคลาย					
9	ฉันมีความสามารถในการสืบค้นที่มาของปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	ฉันสามารถจำแนกผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นต่อแผนก หรือ ทีมงานต่างๆได้					
11	เมื่อเกิดปัญหาความผิดพลาดในงานขึ้น ฉันรับรู้และยอมรับ ความรับผิดชอบในส่วนที่ฉันมีส่วนเกี่ยวข้อง					
12	ฉันมีความพยายามในการติดตามผลการแก้ไขปัญหาและ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
13	ฉันมีรู้สึกว่าคุณต้องจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของตัวเอง					
14	ฉันหมั่นทบทวนตนเองว่าที่ผ่านมามีอะไรที่ทำให้ผิดพลาดไป					
15	ฉันสามารถระบุผลกระทบที่เกิดจากความผิดพลาดของตัวเองได้					
16	ฉันปรับปรุงกระบวนการทำงานของตนเองหลังจากเกิดความ ผิดพลาด					
17	ฉันรู้ว่าผลของการส่งงานไม่ทันเวลาจะทำให้ตัวเอง และเพื่อน ร่วมงานเดือดร้อน					
18	ฉันเข้าใจผลกระทบของการสื่อสารที่ไม่ดี มีผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของทีมงาน					
19	ฉันตระหนักถึงผลกระทบของการร้องเรียนของลูกค้า ที่ส่งผลต่อ การทำงานในภาพรวมของบริษัท					
20	ฉันสามารถถอดบทเรียนต่อการถูกตำหนิจากหัวหน้างานได้เป็น อย่างดี					
21	ฉันสามารถทำให้ใจที่มีสติ และสงบได้เมื่อต้องเผชิญกับการถูก ร้องเรียนจากลูกค้า					
22	ถึงแม้ฉันเกิดกังวลเมื่อส่งรายงานผลการทำงานล่าช้า แต่ฉันก็จะ พยายามตั้งใจ และบริหารจัดการปัญหาให้เสร็จสิ้น					
23	เมื่อเกิดปัญหาถูกร้องเรียนจากหน่วยงานอื่น ฉันจะรีบป้องกัน ไม่ให้ปัญหานั้นบานปลาย และจัดการให้ด้วยความรวดเร็ว					
24	ฉันได้วางแผนการทำงานล่วงหน้าก่อนทุกครั้งเพื่อป้องกันไม่ให้ เกิดปัญหาระหว่างการทำงานขึ้น					
25	ฉันเชื่อว่าอุปสรรคที่ต้องพบเจอในการทำงานจะอยู่ในระยะเวลา สั้น ๆ และสิ้นสุดลงได้อย่างแน่นอน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
26	เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันในการทำงาน ฉันสามารถแก้ไขด้วยวิธีการเข้าไปเจรจาทำความเข้าใจกันเพื่อ แก้ไขได้อย่างรวดเร็ว					
28	เมื่อเกิดปัญหาผลงานของฉันไม่เป็นที่น่าพอใจ ฉันจะแก้ไขปัญหาอย่างยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
29	ฉันรับฟังความคิดเห็น และคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหา					
30	เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการสื่อสารในที่ทำงาน ฉันจะหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ไขให้เหมาะสมกับปัญหา และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น					
31	ฉันกระตือรือร้นในการฝ่าฟันปัญหาในเรื่องงาน และเรื่องคน ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา					
32	ฉันไม่ยอมแพ้ง่ายๆ เมื่อต้องพบเจอกับปัญหาในการทำงาน					
33	ฉันมีความมุ่งมั่นที่หาหนทางเอาชนะปัญหามากกว่าจะสำเร็จ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความไว้วางใจในองค์กร (Organizational Trust)

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง จริงมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง จริงมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง จริงปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง จริงน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง จริงน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานไม่สบายใจ ฉันเป็นผู้เข้าไปปลอบโยนหรือแนะนำ					
2	ฉันเต็มใจที่จะทำตามคำขอร้องจากเพื่อนร่วมงาน					
3	ฉันยินดีเป็นที่ปรึกษาเพื่อรับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน					
4	ฉันไว้วางใจในองค์กรว่าจะให้การดูแลพนักงานทุกระดับอย่างเสมอภาคกัน					
5	ฉันมั่นใจว่าบริษัทมีการปฏิบัติต่อฉัน และเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างยุติธรรมแน่นอน					
6	ฉันคิดว่าการประเมินผลการทำงานแต่ละปีมีความถูกต้องไม่ลำเอียง					
7	ฉันรู้สึกมั่นใจในการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานที่มีความเสี่ยง					
8	ฉันเต็มใจรับผลที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกับเพื่อน หรือหัวหน้างาน					
9	ฉันยินดีอย่างยิ่งที่จะทำตามคำสั่งของบริษัท ถึงแม้จะต้องเผชิญความเสี่ยงแต่ก็พร้อมจะสู้ไปกับบริษัท					
10	ฉันให้ความซื่อสัตย์จริงใจต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	ฉันเชื่อถือในคำมั่นสัญญาที่มีต่อกันกับเพื่อนร่วมงานทั้งในเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน					
12	ไม่ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ระหว่างฉันกับเพื่อนร่วมงาน เรายังคงมีมิตรภาพที่ดีต่อกันเสมอ					



ตอนที่ 4 แบบสอบถามจิตวิญญาณในการทำงาน (Spirituality at work)

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือสอดคล้องกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยมีเกณฑ์ดังนี้

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง จริงมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง จริงมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง จริงปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง จริงน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง จริงน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ฉันเข้าใจรายละเอียด และเนื้อหาของตำแหน่งงานที่ทำ					
2	ฉันรับรู้ว่าการที่ทำงานมีความเกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนบริษัท					
3	ฉันรู้ดีว่า ต้องทำอะไรบ้างที่จะทำให้ตนเองมีการเติบโตในหน้าที่การงาน หรือตำแหน่งที่ทำอยู่					
4	ฉันมีความตั้งใจที่จะทำงานในความรับผิดชอบให้ประสบผลสำเร็จอย่างดีที่สุด					
5	ฉันเข้าใจดีว่างานที่อยู่ในความดูแลนั้นสำคัญ และมีค่าต่อบริษัท					
6	ฉันมีความสุขที่ได้รับผิดชอบงานที่สำคัญของบริษัท					
7	ฉันมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย					
8	ฉันใช้เวลา และความพยายามมากขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่างานต้องสำเร็จลุล่วงอย่างแน่นอน					
9	ฉันทำงานเสร็จตามกำหนดระยะเวลาอยู่เสมอ					
10	ฉันพอใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนนั้นมีคุณค่าทั้งในมุมมองของตนเอง และในสายตาผู้อื่นตลอดระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้					
11	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้รับการยอมรับจากหัวหน้า และเพื่อนร่วมงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
12	ฉันรู้สึกภูมิใจที่ตนเองได้เติบโต และฝึกฝนพัฒนาความสามารถตลอดการทำงานในบริษัทแห่งนี้					
13	ฉันพูดคุยเป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
14	ฉันสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและสนุกสนาน ให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกผ่อนคลาย					
15	ฉันปรารถนาเป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนๆ ในที่ทำงาน					
16	การประชุมวาระต่างๆ ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นต่อเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระ					
17	ฉันรู้สึกเป็นอิสระในขณะแลกเปลี่ยนมุมมองทั้งในปัญหาเรื่องงาน วิธีการแก้ปัญหาให้เพื่อนร่วมงานฟัง					
18	ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในที่ทำงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง					
19	ฉันพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
20	ฉันตั้งใจสละเวลาส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังเจอปัญหา					
21	เมื่อพบว่าเพื่อนร่วมงานเจอปัญหาในการทำงาน ฉันอยากเป็นส่วนหนึ่งที่จะเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนให้ปัญหาคเล็ดลอดลง					
22	ฉันสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานโดยคิดถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
23	ฉันเป็นห่วงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดที่เพื่อนร่วมงานรู้สึกไม่สบายใจ					
24	เมื่อฉันเห็นเพื่อนร่วมงานแสดงออกถึงความทุกข์ใจ ฉันเข้าไปปลอบโยนเพื่อให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกสบายใจ					
25	ฉันรู้สึกว่าทุกคนในที่ทำงานสำคัญ และมีคุณค่าที่ฉันต้องให้ความใส่ใจ					
26	ฉันมองเพื่อนร่วมงานรวมถึงหัวหน้าว่าเป็นมนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ					
27	ทั้งผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนที่เป็นเพื่อนร่วมงานของฉัน เป็นเสมือนคนในครอบครัวที่ฉันต้องรักษาความสัมพันธ์ไว้ให้ดีที่สุด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
28	ฉันสัมผัสถึงคุณค่าของชีวิตตนเองขณะทำงานในบริษัท					
29	ฉันรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานได้มอบชีวิตที่มีคุณค่าและมีความสุข					
30	ฉันรู้สึกว่าเป็นบริษัทช่วยให้สามารถบรรลุจุดหมายในชีวิตการทำงานได้					
31	ฉันเข้าใจแนวคิด และเห็นด้วยกับการบริการลูกค้าด้วยหัวใจ					
32	ฉันคิดว่าแนวทางการทำงานของบริษัท สามารถสนับสนุนต่อการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
33	ฉันสามารถทำตามแนวทางมาตรฐานตามที่บริษัทคาดหวัง					
34	ฉันมองว่าการทำตามข้อปฏิบัติของบริษัทเป็นสิ่งสำคัญ					
35	ในมุมมองของฉัน การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับจะสามารถเอื้อให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้นได้					
36	ฉันมุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศต่อเพื่อนร่วมงาน และลูกค้าซึ่งเป็นไปตามค่านิยมขององค์กร					
37	ฉันอยากเห็นบริษัทประสบความสำเร็จในการทำยอดขายรถยนต์ และผลกำไรจากงานซ่อมรถยนต์					
38	ฉันคาดหวังว่าอนาคตบริษัทสามารถขยายธุรกิจศูนย์บริการรถยนต์ให้ครอบคลุมกรุงเทพมหานคร					
39	ฉันมั่นใจว่าบริษัทต้องได้รับรางวัล ติดอันดับ 5 ยอดขายรถยนต์ และศูนย์บริการยอดเยี่ยม					

...ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม...

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายพุทธิพงศ์ เกษรบัว
ชื่อวิทยานิพนธ์	ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจในองค์กร ที่พยากรณ์จิตวิญญาณในการทำงานของพนักงานในธุรกิจซ่อมและขายรถยนต์
สาขาวิชา	จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ประวัติ	ประวัติการศึกษา 1. ปี พ.ศ.2565 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา 2. ปี พ.ศ.2568 จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ประวัติการทำงาน 1. ปี 2566 บริษัท บริษัท ซีเจ มอร์ จำกัด 2. ปี 2567 บริษัท บริษัท พระราม 3 กรุ๊ป ฮอนด้า ออโตโมบิล จำกัด ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่สรรหาบุคลากร