

**องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจในองค์กรของกลุ่มบริษัท
ผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร**
**LEARNING ORGANIZATION AFFECTING WORK MENTAL RESILIENCE
OF FOOTWEAR AND APPAREL MANUFACTURERS AND EXPORTERS
IN BANGKOK**

สยมพร โปธิดาภา
มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
E-mail: psayumporn@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความยืดหยุ่นทางจิตใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากร กลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานในองค์กรกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันตามปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร และอายุงานในองค์กร 3) ปัจจัยของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานในองค์กร ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ได้แก่ การเรียนรู้เป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านกำลังใจ ได้แก่ การเรียนรู้เป็นทีม และ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการจัดการกับปัญหาได้แก่ การมีแบบแผนทางความคิด และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้, ความยืดหยุ่นทางจิตใจ

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the readiness and the success level of being a learning organization of footwear and apparel manufacturers and exporters in Bangkok, 2) to study a comparison of work mental resilience classified by personal factors, and 3) to study learning organization factors affecting work resilience in term of emotional stability, encouragement and problem solving of footwear and apparel

manufacturers and exporters in Bangkok. The sample size composed 382 employees in footwear and apparel manufacturers and exporters in Bangkok. Data were collected by questionnaires.

The research findings showed that 1) the readiness and success level of being a learning organization of footwear and apparel manufacturers and exporters in Bangkok was moderate, 2) work mental resilience of footwear and apparel manufacturers and exporters in Bangkok was different according to gender, age, education, job position and serviced year, and 3) learning organization factors affecting work mental resilience in dimension of emotional stability were team learning, continuous learning and shared vision whereas learning organization factors affecting encouragement were team learning and continuous learning, and organization factors affecting work mental resilience in dimension of problem solving were mental model and continuous learning.

Keywords: learning organization, work mental resilience

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นในด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ และสังคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านธุรกิจการค้า อีกทั้งยังมีการแข่งขันสูงขึ้นและมีความไม่แน่นอนมากขึ้น รวมถึงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายมากขึ้น สำหรับองค์กรที่จะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรแต่ละแห่งควรที่จะปรับตัวให้เข้าสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพร้อมรับต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้คือองค์กรที่ มุ่งเน้นให้พนักงานมีความสนใจใฝ่รู้ พัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการทำงานเป็นทีม รู้จักวิธีการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ (คณิศร บุญทวีวัฒน์, 2557) และสิ่งที่จะสะท้อนภาพความสามารถขององค์กรคือ เมื่อปัญหาหรือ สถานการณ์ต่างๆผ่านพ้นไปแล้ว องค์กรจะสามารถฟื้นตัวและกลับสู่ภาวะปกติได้รวดเร็วเพียงใด นั่นหมายถึง การมีความสามารถในการรับมือต่อปัญหา หรือวิกฤติที่เข้ามากระทบและสามารถก้าวพ้นปัญหาและวิกฤติ ดังกล่าวได้ดีกว่าคู่แข่งหรือผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน

งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ในบริบทต่างๆ ได้แก่ ความสัมพันธ์เชิง สาเหตุและผลลัพธ์ของศักยภาพขององค์การแห่งการเรียนรู้ของอุตสาหกรรมธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย (จักรวรรธ มิตรพิทย์ทอง, 2560) ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน (เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง, 2560) ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู ในระดับ อาชีวศึกษาในจังหวัดชลบุรี (วิไลลักษณ์ ศรีวิชัย, 2561) ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อ การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดับความพร้อมของการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ ระหว่างวินัย 5 ประการ ทดสอบอิทธิพลของศักยภาพขององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานผ่าน ความสามารถทางนวัตกรรมของอุตสาหกรรมธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการเป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจในองค์กร ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและ เสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร”

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร
- (2) เพื่อเปรียบเทียบความยืดหยุ่นทางจิตใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร
- (3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากรกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Senge (1990) ได้เสนอแนวคิดของการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ออกเป็น 5 ประการในหนังสือเรื่อง วินัย 5 ประการพื้นฐานองค์กรแห่งการเรียนรู้ (The fifth disciplines) ซึ่งเป็นแนวทางหลักในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้น สิ่งที่จะผลักดันและสนับสนุนให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ประกอบด้วย บุคคลที่รอบรู้ (Personal mastery) แบบแผนความคิด (Mental model) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared vision) การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team learning) การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking)

Grotberg (1995) ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นทักษะที่จำเป็นในการเพิ่มปัจจัยปกป้องอันเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ (1) ด้านแหล่งประโยชน์ภายนอก หมายถึงการตระหนักรับรู้ในสิ่งที่ตนมี (I have...) (2) ด้านความเข้มแข็งภายใน หมายถึงการรับรู้ในสิ่งที่ตนเป็น (I am...) (3) ด้านทักษะสังคมและสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการแก้ไขปัญหาสิ่งที่ตนสามารถทำได้ (I can...) ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดความเข้มแข็งทางใจ

Marquardt (1996) กล่าวถึงแนวคิด 5 ประการที่จะเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ดังนี้ การสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์กร การปฏิรูปองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศในการเรียนรู้โดยจะต้องมุ่งความสนใจไปที่ 4 องค์ประกอบคือ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม กลยุทธ์ และโครงสร้างขององค์กร การให้อำนาจกับสมาชิกในองค์กร การบริหารจัดการองค์ความรู้ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลจากภายในและภายนอก และการนำเทคโนโลยีมาสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร

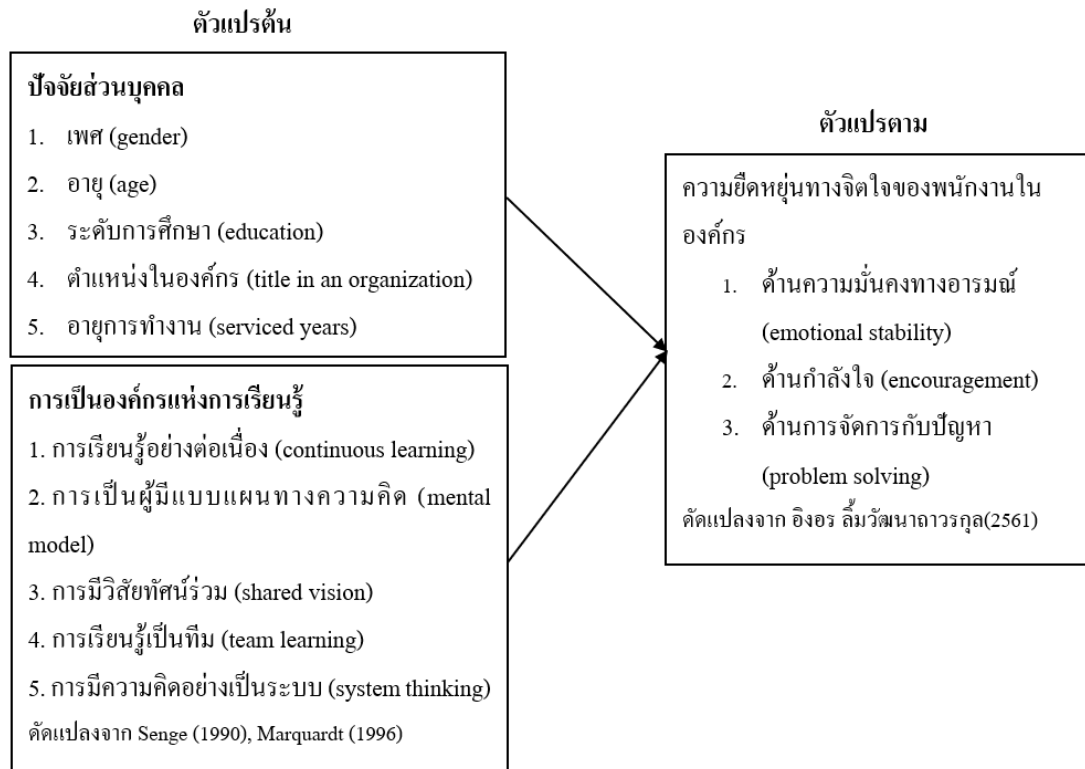
วิทย์ เทียงบูรณธรรม (2541) ได้บัญญัติคำว่า “Resilience” ในพจนานุกรมอังกฤษ-ไทยว่า ความสามารถในการกลับสู่สภาพเดิม ความหืดได้ ความยืดหยุ่น และความสามารถในการฟื้นคืนสู่ปกติ

Malik, P., & Garg, P. (2017) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความยืดหยุ่นทางจิตใจ พบว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการทำงาน

Bishop, J. K. (2020) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน และความยืดหยุ่นในจิตใจของพนักงาน แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานมุ่งเน้นไปที่ความสามารถของแต่ละบุคคลในการฟื้นคืนกลับภายหลังความทุกข์ยาก นักวิจัยร่วมสมัยได้ขยายแนวความคิดนั้นไปที่พิจารณาความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานเป็นความสามารถด้านพฤติกรรมที่ไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์วิกฤติ แต่สามารถแสดงให้เห็นได้เมื่อเผชิญกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ในแต่ละวันที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอน

กรมสุขภาพจิต (2563) ให้ความหมายของความยืดหยุ่นทางจิตใจว่า คือความสามารถทางอารมณ์และจิตใจของบุคคลที่สามารถยืดหยุ่น ปรับตัว ฟื้นฟูสภาพอารมณ์และจิตใจได้อย่างรวดเร็ว ภายหลังเหตุการณ์วิกฤติ หรือสถานการณ์ที่ยากลำบาก เป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวของบุคคลที่สามารถรับมือกับเหตุการณ์ไม่คาดฝัน พลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส ผ่านพ้นอุปสรรคไปได้โดยไม่จมอยู่กับความทุกข์ และดำเนินชีวิตต่อไป

3.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร อายุงาน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจที่แตกต่างกัน

2. องค์กรประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างน้อยประการใดประการหนึ่ง มีอิทธิพลเชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจในด้านต่างๆ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามแบบออนไลน์

4.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้คือ พนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีพนักงานโดยประมาณ 2,800 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สุทธยามาเน่ (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 350 คน จากนั้นผู้ทำการวิจัยได้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ดุลยพินิจของผู้วิจัยในการกำหนดสมาชิกของประชากร และเก็บข้อมูลรวมทั้งสิ้นจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน

4.3 เครื่องมือวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยพิจารณาจาก ตัวแปรต้น และตัวแปรตามนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในองค์กร และอายุการทำงาน ในองค์กร โดยมีลักษณะเป็นคำตอบแบบเลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) โดยมีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 25 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิด เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยใช้คำถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) โดยมีจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 15 ข้อสำหรับในส่วนนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิด เป็นข้อความเชิงบวก (Positive) ใช้ระดับการวัดข้อมูลแบบ Multiple rating list scale questions ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การมีความยืดหยุ่นทางจิตใจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

แบบสอบถามได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 4 ท่าน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คนเพื่อตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้มาทำการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient : α coefficient) ดังนี้ แบบสอบถามการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ข้อคำถามเกี่ยวกับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การมีแบบแผนทางความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการมีความคิดอย่างเป็นระบบ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.809, 0.862, 0.879, 0.860 และ 0.904 ตามลำดับ ส่วนข้อคำถามความยืดหยุ่นทางจิตใจ ทางด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ และการจัดการปัญหา ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.896, 0.886 และ 0.877 ตามลำดับ

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล (ตุลาคม พ.ศ. 2563 - มกราคม พ.ศ. 2564)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับการประกอบการทำวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร จำนวนประชากรโดยประมาณ 2,800 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งเป็นข้อมูลสำหรับการประกอบการทำวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร วิทยุวิทยุภัณฑ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ รวมไปถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แหล่งข้อมูลจากทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและทำการวิจัยในครั้งนี้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่น่ามาคำนวณหาค่าจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหา ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard division) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวแบบ One way analysis of variance: ANOVA และการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least-significant different และใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจในองค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

5. ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis)

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.9 ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 36 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.0 อายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 อายุ 46 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.8 อายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอายุ 18 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.2 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า ม.6 คิดเป็นร้อยละ 38.2 และอนุปริญญา/ ปวส คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตามลำดับ ด้านตำแหน่งในองค์กร พนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 61.0 หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป/ผู้บริหารระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ และด้านอายุงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงาน 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.2 อายุงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.4 และอายุงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	N = 382		ระดับความ คิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	2.60	0.62	ปานกลาง	5
2. ด้านการเป็นผู้มีแบบแผนทางความคิด	2.64	0.66	ปานกลาง	4
3. ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม	2.72	0.70	ปานกลาง	3
4. ด้านการเรียนรู้เป็นทีม	2.84	0.63	ปานกลาง	1
5. ด้านการมีความคิดอย่างเป็นระบบ	2.75	0.70	ปานกลาง	2
รวม	2.71	0.61	ปานกลาง	

เกณฑ์การแปลความหมายของเครื่องมือ ผู้วิจัยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละตัวแปลมาใช้แปลความหมาย โดยกำหนดระดับความหมายของค่าเฉลี่ยเป็น 5 ระดับ Likert 's scale (Likert, 1932) โดยเริ่มจาก 1 หมายถึงน้อยที่สุด ไปจนถึง 5 หมายถึงมากที่สุด ผลการสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างนั้นเห็นด้วยกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.71$) แล้วเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับด้านการเรียนรู้เป็นทีม เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) รองลงมา คือ ด้านการมีความคิดอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) อันดับสาม คือด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.72$) อันดับสี่ คือ ด้านการเป็นผู้มีแบบแผนทางความคิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.64$) และ อันดับห้า คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.60$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเชิงพรรณนาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความยืดหยุ่นทางจิตใจ

ความยืดหยุ่นทางจิตใจ	N = 382		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์	3.27	0.60	ปานกลาง	1
2. ด้านกำลังใจ	3.24	0.57	ปานกลาง	2
3. ด้านการจัดการปัญหา	3.27	0.55	ปานกลาง	1
รวม	3.26	0.53	ปานกลาง	

พบว่าผลการสำรวจระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความยืดหยุ่นทางจิตใจ เป็นอันดับแรก คือด้านการจัดการปัญหา กับ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) รองลงมา คือ ด้านกำลังใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน (hypothesis testing)

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ในองค์กร อายุงาน ในองค์กรที่แตกต่างกันจะมีความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านองค์ประกอบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างน้อยประการใดประการหนึ่ง มีอิทธิพลเชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจในด้านต่างๆของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการวิเคราะห์ปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลเชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจ โดยรวมของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้	B	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย คะแนนมาตรฐาน (β)	ลำดับที่	t	p
ค่าคงที่ (Constant)	1.45	-		16.52	0.00*
1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	0.25	0.25	2	3.96	0.00*
2. การมีแบบแผนทางความคิด	0.17	0.17	3	1.80	0.07
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม	0.10	0.09	4	1.11	0.27
4. การเรียนรู้เป็นทีม	0.31	0.33	1	4.38	0.00*
5. การมีความคิดอย่างเป็นระบบ	-0.03	-0.04	5	-0.43	0.66

* $p < .05$

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจโดยรวมของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การเรียนรู้เป็นทีม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

6. อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร อายุงานในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร จะมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่แตกต่างกัน

เพศ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความยืดหยุ่นทางจิตใจด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ และด้านการจัดการกับปัญหา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนาฏ ธรรมขัน และบุรณี กาญจนถวัลย์ (2557, น. 450-452) ซึ่งได้ทำการวิจัยศึกษา พลังสุขภาพจิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษ ในจังหวัดนครปฐม ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายมีคะแนนเฉลี่ย พลังสุขภาพจิตสูงกว่าเพศหญิง แต่ในสังคมปัจจุบันเพศหญิงมีการออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้นทั้งในหน้าที่การงานและครอบครัว ซึ่งจะเห็นได้จากในหลายองค์กรที่ผู้นำองค์กรเป็นเพศหญิง จากปัจจัยทางสังคมเหล่านี้อาจทำให้เพศหญิงมีความเข้มแข็งและมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่มากขึ้น

อายุ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ และด้านการจัดการกับปัญหา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุชนาฏ ธรรมขัน และบุรณี กาญจนถวัลย์ (2557, น. 450-452) ซึ่งได้ทำการวิจัยศึกษา พลังสุขภาพจิต

และปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมกระดาษ ในจังหวัดนครปฐม พบว่าอายุที่สูงขึ้นมีความสอดคล้องกับค่าคะแนนพลังสุขภาพจิตที่สูง ขึ้นทั้ง 3 ด้าน ทั้งในด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ และด้านการจัดการกับปัญหา

ระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษา มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ และด้านการจัดการกับปัญหา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงานในองค์กร พบว่าตำแหน่งงานในองค์กร มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านกำลังใจ และด้านการจัดการกับปัญหา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงานในองค์กร พบว่าอายุงานในองค์กร มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคลทั้งสามด้านข้างต้น ซึ่งผู้ที่มี ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรที่มากกว่าจะมีความเป็นไปได้ว่าบุคคลนั้นจะมีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่มากกว่า เนื่องจากผ่านประสบการณ์การใช้ชีวิต การทำงาน สถานการณ์ต่างๆ มีความรับผิดชอบที่มากขึ้น มีการเรียนรู้ในการดำเนินชีวิต การแก้ปัญหาได้ดี แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน เช่น การอบรมเลี้ยงดู พื้นฐานครอบครัว สังคมสิ่งแวดล้อม เพื่อน เรื่องราวในชีวิต เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านองค์ประกอบการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างน้อยประการใดประการหนึ่ง มีอิทธิพลเชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจในด้านต่างๆของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ : ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 55 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ในองค์กร คือ การเรียนรู้เป็นทีม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และ การมีวิสัยทัศน์ร่วม ตามลำดับ

2. ด้านกำลังใจ : ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านกำลังใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 42 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านกำลังใจ ในองค์กรคือ การเรียนรู้เป็นทีม และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการจัดการกับปัญหา : ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจในองค์กรด้านการจัดการกับปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีระดับความสามารถในการอธิบายอยู่ที่ร้อยละ 47 ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจด้านการจัดการกับปัญหาในองค์กรคือ การมีแบบแผนทางความคิด และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ซึ่งสมมติฐานที่ 2 โดยรวม จะสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ Parul Malik, Pooja Garg (2017, p. 13-14) ซึ่งได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความยืดหยุ่นทางจิตใจ และงานวิจัยของ Jessica Kate Bishop (2020, p. 27-29) ได้ทำการศึกษาวัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์กับการดำรงชีวิตที่ดีของพนักงาน และความยืดหยุ่นในจิตใจของพนักงาน พบว่าการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

(1) ขกระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้บริหารควรมีนโยบายส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดโอกาสในการหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด นำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรและบุคลากรมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมจะเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงถือเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญในอันดับต้นๆขององค์กรสมัยใหม่ที่จะก้าวสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนกระบวนการบริหารอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

(2) เมื่อองค์กรได้พัฒนาและยกระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้แล้ว นอกเหนือจากการได้มาซึ่งกระบวนการการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลแล้ว องค์กรจะมีพนักงานที่มีความสามารถมีทักษะทั้งทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานและการมีความยืดหยุ่นทางจิตใจ ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านกำลังใจ ด้านการจัดการกับปัญหา อีกทั้งพนักงานในองค์กรจะสามารถปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างดี

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลหรือตัวแปรในด้านอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เช่น ปัจจัยด้านพื้นฐานครอบครัว ประสบการณ์ต่างๆ สถานการณ์ต่างๆ ที่อาจมีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจของแต่ละบุคคล

(2) ในงานวิจัยครั้งต่อไป ควรจะขยายขอบเขตของปัจจัยของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในด้านอื่นๆ ที่อาจเอื้อต่อการมีอิทธิพลเชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจ เช่นภาวะผู้นำองค์กร รวมทั้งความเชื่อมั่นในความสามารถของตน (Self-Efficiency) ซึ่งอาจช่วยพัฒนาความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคคลได้

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลายๆ ฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิราพร ระโหฐาน ที่ได้ให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ขอบคุนเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่ให้การปรึกษาด้านต่างๆ ขอบคุนองค์กรที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากพนักงานในองค์กรของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร และขอบคุนผู้ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน

9. เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2563). *เปลี่ยนร้ายกลายเป็นดี พลังสุขภาพจิต RQ : Resilience Quotient*. นนทบุรี : สำนักวิชาการ

สุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.

คณิศร บุญทวีวัฒน์. (2557). *มิติวัฒนธรรมองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เจนจิรา เกียรติชนะบำรุง. (2560). *ความยืดหยุ่นทางอารมณ์และข้อเรียกร้องจากงานที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงาน*. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ชัชวารวรรณ มีทรัพย์ทอง. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของศักยภาพองค์กรแห่งการเรียนรู้ของอุตสาหกรรมธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย*. ปรัชญาคุณภูมิบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- นุชนาฏ ธรรมชั้น, บุรณี กาญจนถวัลย์. (2014). พลังสุขภาพจิตและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงาน โรงงาน
อุตสาหกรรมกระดาษในจังหวัดนครปฐม. *เวชศาสตร์ร่วมสมัย*, 58 (4), หน้า 443-455.
- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). *พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วิไลลักษณ์ ศรีวิชัย. (2561). ปัจจัยด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครูใน
ระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดชลบุรี. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี*.
- Bishop, J.K.(2020). *Organizational learning culture: the relationship to employee well-being and employee
resilience*. Degree of Master of Science in Applied Psychology, University of Canterbury.
- Grotberg, E. (1995). *A guide to promoting resilience in children: strengthening the human spirit*. Netherlands:
The Bernard van Leer Foundation.
- Hodliffe, M. (2014) *The Development and Validation of the Employee Resilience Scale (EmpRes): The
Conceptualisation of a New Model*, Degree of Master of Science in Applied Psychology, University
of Canterbury.
- Malik, P.,& Garg, P. (2017) Learning organization and work engagement: the meditating role of employee
resilience. *The international journal of human resource management*, 31(5), p.1-24.
- Marquardt, M. J. (1996). *Building the Learning Organization: A System Approach to Quantum Improvement
and Global Success*. New York: McGraw-Hill.
- Senge, P. M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York:
Random House.