

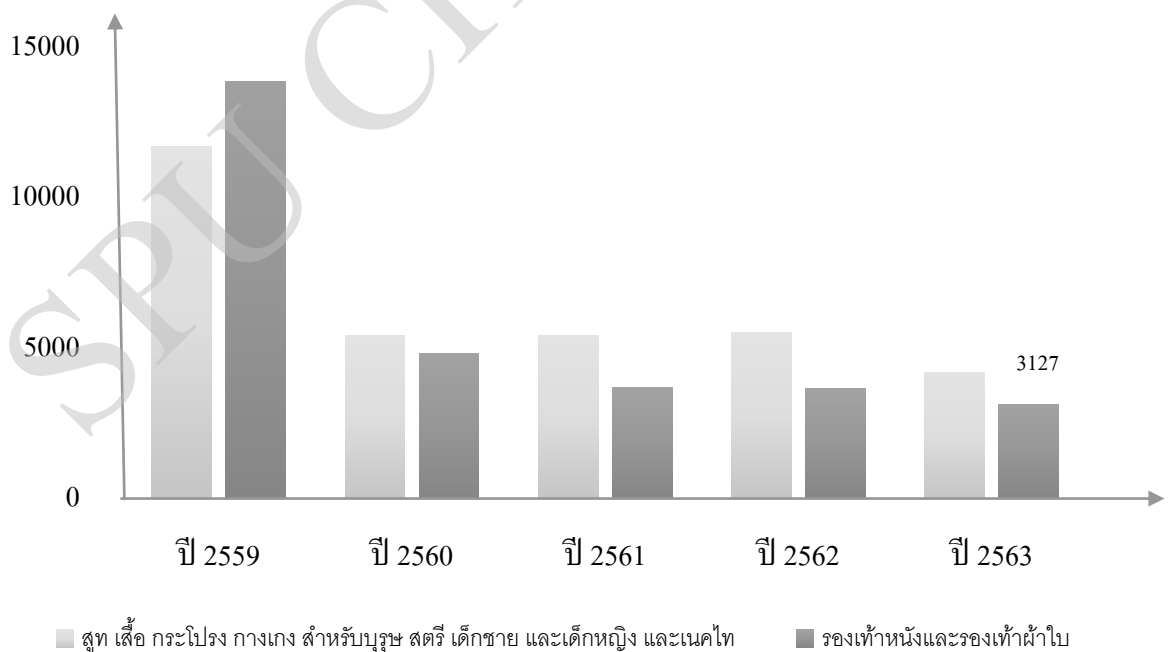
# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นในด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านธุรกิจการค้า อีกทั้งยังมีการแข่งขันสูงขึ้น และมีความไม่แน่นอนมากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเป็นเรื่องที่ท้าทายมากขึ้นสำหรับองค์กรที่จะดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรต่างๆควรต้องมีการปรับตัวให้เข้าสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อพร้อมรับต่อ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยองค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่มุ่งเน้นให้ พนักงานมีความสนใจใฝ่รู้ พัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีการทำงานเป็นทีม รู้จักวิธีการแก้ปัญหา อย่างเป็นระบบ (คณิศร บุญทวีวัฒน์, 2557) สิ่งที่จะสะท้อนภาพความสามารถขององค์กรคือ การมี ความสามารถในการรับมือต่อปัญหา หรือวิกฤติที่เข้ามากระทบและสามารถก้าวพ้นปัญหาและ วิกฤติดังกล่าวได้ดีกว่าคู่แข่งหรือผู้ประกอบการรายอื่นในอุตสาหกรรมเดียวกัน

หน่วย : ล้านบาท



ภาพที่ 1 มูลค่าการส่งออก (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมศุลกากร)

จากสถิติจะเห็นได้ว่ามูลค่าการส่งออกสินค้าประเภทรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปลดลงอย่างเห็นได้ชัดระหว่างปี พศ. 2559 – 2563 จากหลายปัจจัย ธุรกิจการผลิตและส่งออกผลิตภัณฑ์ประเภทรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปเป็นธุรกิจที่ยังต้องอาศัยแรงงานฝีมือในหลายส่วนของกระบวนการผลิต แรงงานคนจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญของอุตสาหกรรมการผลิตนี้ อีกทั้งวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในครั้งนี้อาจจะไม่ใช่วิกฤติครั้งสุดท้าย เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับปัญหา วิกฤติ และความไม่แน่นอนในอนาคต องค์กรต่างๆ จึงต้องพยายามพัฒนาตนเองให้สามารถปรับตัวและฟื้นตัวจากสถานการณ์นั้นๆ ให้ได้ เพื่อในอนาคตข้างหน้า เมื่อมีปัญหา สถานการณ์ หรือวิกฤติต่างๆ มากระทบ ก็จะทำให้องค์กรสามารถก้าวข้ามผ่านจากวิกฤติดังกล่าวได้ โดยในแต่ละองค์กรมีการนำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ มาปรับใช้กับองค์กรของตนเอง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวในสภาวะวิกฤติได้ ไม่ว่าจะเป็นภาวะความเครียดจากสถานการณ์เหตุการณ์ต่างๆ จากความกังวลในตำแหน่งหน้าที่การงานหากบริษัทต้องปิดกิจการ ความเครียดในการดำรงชีวิตจากปัญหาเศรษฐกิจ และอื่นๆ

การที่จะพัฒนาองค์กรให้มีการปรับตัวได้นั้นต้องเริ่มที่ตัวบุคคลที่สามารถมีความยืดหยุ่นทางจิตใจ (resilience) ซึ่งเป็นกระบวนการความสามารถที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน เป็นสิ่งที่มนุษย์ใช้ในการเอาชนะสถานการณ์ความยากลำบากในชีวิต เพื่อให้ผ่านพ้นประสบการณ์ด้านลบที่กำลังเผชิญอยู่ไปได้ (Grotberg, 2003) ซึ่งบุคลากรในองค์กรควรได้รับการอบรม ฝึกฝน เรียนรู้ ถึงการมีความคิดในเชิงบวกซึ่งจะส่งผลดีต่อตนเองและต่อองค์กร ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย บุคลากรมีทักษะในการปรับตัวและแก้ปัญหาเป็นอย่างดี ทั้งหมดนี้เป็นพฤติกรรมที่ดีที่จะส่งผลต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและยังจะส่งผลดีต่อความก้าวหน้าขององค์กรในอนาคตแบบยั่งยืนอีกด้วย

แนวคิดขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ได้นำเสนอความสำคัญของทรัพยากรความรู้ที่มีความสำคัญมากเป็นอันดับต้นๆ นอกเหนือจากวัตถุดิบ แรงงาน และต้นทุนประเภทอื่น สินทรัพย์ที่เป็นความรู้ถูกมองว่าเป็นทรัพยากรที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ทักษะความสามารถซึ่งเกิดขึ้นผ่านกลไกการเรียนรู้ เป็นต้น องค์กรแห่งการเรียนรู้จะช่วยให้พนักงานเกิดการสร้างความรู้ใหม่ และสร้างกรอบความสามารถในการแข่งขัน โดยการพัฒนากิจวัตรประจำวันขององค์กร หรือพัฒนาแนวทางปฏิบัติของกระบวนการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรด้วย นอกจากนี้การเกิดขึ้นของความรู้ใหม่ ความเชื่อมโยง การจัดระเบียบ และการบูรณาการการสร้างความรู้ในกิจวัตรประจำวันขององค์กร ยังช่วยพัฒนารูปแบบความสามารถให้มีความยืดหยุ่น และมีความสามารถในการกำหนดศักยภาพในการแข่งขันใหม่ขององค์กรได้อย่างเป็นระบบ

สำหรับงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับองค์กรแห่งการเรียนรู้ในบริบทต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม (สุวัฒน์ จุลสุวรรณ, 2559) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของศักยภาพองค์กรแห่งการเรียนรู้ของอุตสาหกรรมธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย (ชัชราวรรณ มีทรัพย์ทอง, 2560) ปัจจัยด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู ในระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดชลบุรี (วิไลลักษณ์ ศรีวิชัย, 2561) ปัจจัยทางจิตวิทยาองค์กรเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ กรณีศึกษาบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค (สมโภช ศรีวิจิตรวรกุล, 2561) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พัชรกัญญ์ เมธาอักษรเกียรติ, ประสพชัย พสุนนท์, 2561)

ซึ่งงานวิจัยเหล่านี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ระดับความพร้อมของการพัฒนาองค์กรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ความสัมพันธ์ระหว่างวินัย 5 ประการ ตรวจสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความตั้งใจที่จะแบ่งปันความรู้ในองค์กร ทดสอบปัจจัยสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพองค์กรแห่งการเรียนรู้และความสามารถทางนวัตกรรมของอุตสาหกรรมธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทยที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ทดสอบอิทธิพลของศักยภาพองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานผ่านความสามารถทางนวัตกรรมของอุตสาหกรรมธุรกิจสิ่งทอในประเทศไทย ปัญหาอุปสรรคในการจัดการความรู้และการถอดความรู้ฝังลึกในองค์กร ปัจจัยและระดับอิทธิพลของแต่ละปัจจัยที่มีต่อการสร้างแรงจูงใจในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ลงในระบบการจัดการความรู้ขององค์กร ปัจจัยทางจิตวิทยาองค์กรเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาบุคลากรสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเกี่ยวกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์กร ดังนั้นงานวิจัยชิ้นนี้จึงได้มุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับ “องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจในองค์กร ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร”

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พร้อมกับการศึกษาองค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อการมีความยืดหยุ่นทางจิตใจในองค์กร มีทักษะในการปรับตัว ทักษะการแก้ปัญหาขององค์กรในด้านการจัดการ การตลาด และผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเชื่อมโยงไปยังผลการดำเนินงานขององค์กรในที่สุด ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงของธุรกิจจะต้องมีแนวคิดของการปรับเปลี่ยนที่แตกต่างไปจากแนวคิดเดิม คือนอกจากการสร้างผลผลิตและแสวงหากำไรแล้ว อุตสาหกรรมจะต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อ

เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและอย่างรวดเร็ว และเพื่อสามารถอยู่รอดได้ ด้วยการนำเสนอสินค้าและบริการที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความยืดหยุ่นทางจิตใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน กลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจของบุคลากร กลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตงานวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรภายในบริษัทของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร มุ่งที่จะศึกษาตัวแปรดังนี้

#### 1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

##### 1.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1.1 เพศ (gender)
- 1.1.2 อายุ (age)
- 1.1.3 ระดับการศึกษา (education)
- 1.1.4 ตำแหน่งในองค์กร (title in an organization)
- 1.1.5 อายุการทำงานในองค์กร (serviced years in an organization)

##### 1.2 องค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย

- 1.2.1 การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (continuous learning)
- 1.2.2 การเป็นผู้มีแบบแผนทางความคิด (mental model)
- 1.2.3 การมีวิสัยทัศน์ร่วม (shared vision)
- 1.2.4 การเรียนรู้เป็นทีม (team learning)
- 1.2.5 การมีความคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking)

2. ตัวแปรตาม คือ ความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานในกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1 ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)

2.2 ด้านกำลังใจ (encouragement)

2.3 ด้านการจัดการปัญหา (problem solving)

### 1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,800 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สุทธยามานะ (Yamane, 1973, pp.886-887) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

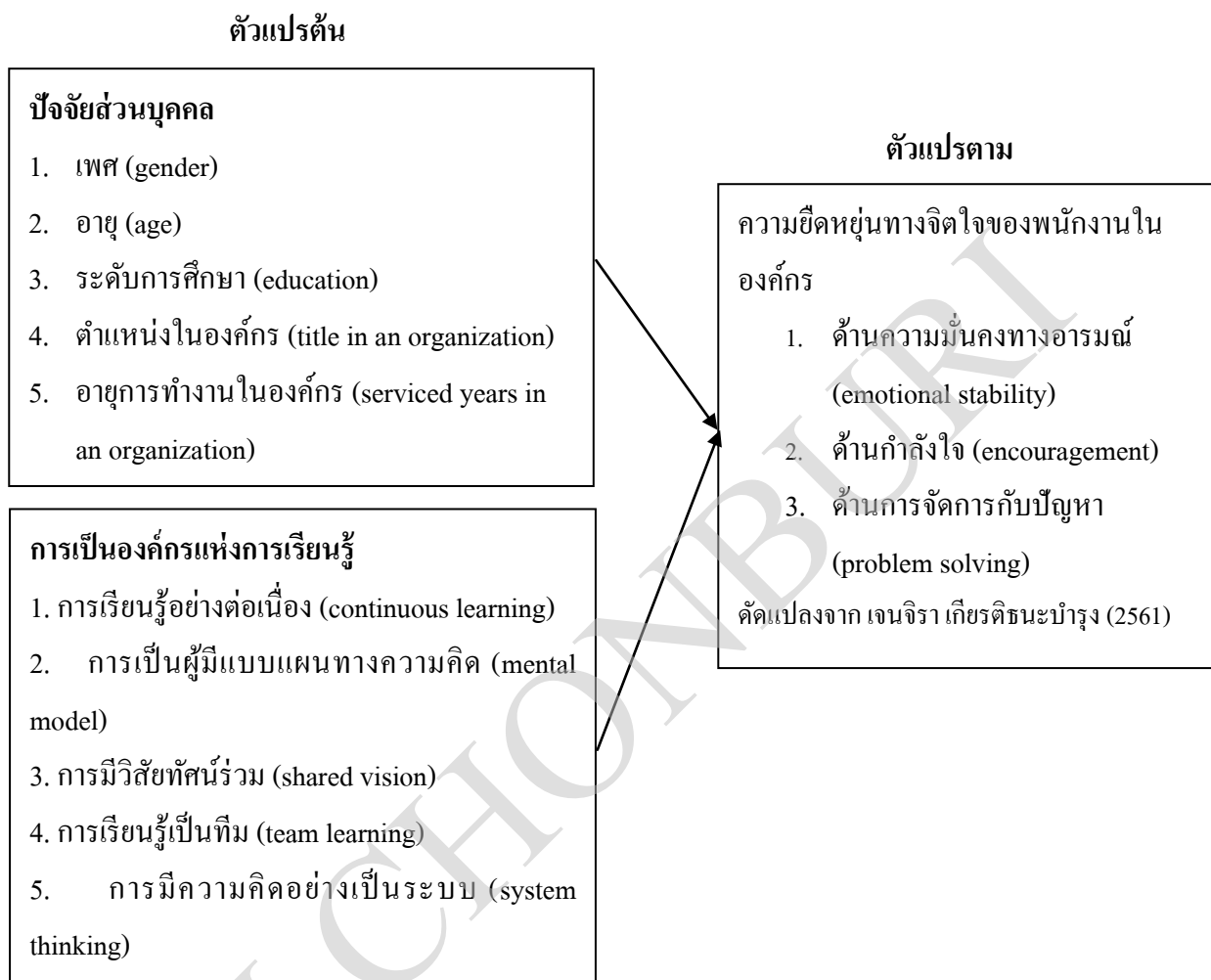
### 1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา เดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 – เมษายน พ.ศ. 2564

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพร้อมผู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร
2. ใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรในการวางแผนและพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเป็นผู้มีแบบแผนทางความคิด การมีวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม และการมีความคิดอย่างเป็นระบบ เพื่อนำความรู้ที่นำมาวางแผนจัดการความรู้ที่มีระบบระเบียบแบบแผน มีแนวทางการจัดการ และพัฒนาบุคลากรและองค์กรให้สามารถปรับตัวและแข่งขันได้อย่างยั่งยืนต่อไป

## 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดงานวิจัย การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่ส่งผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานครนั้น จะมีตัวแปรต้น และตัวแปรตามที่ใช้ในงานวิจัยและตัดแปลงมาจากงานวิจัยต่างๆ ดังนี้



## ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในองค์กร อายุงาน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อความยืดหยุ่นทางจิตใจที่แตกต่างกัน
2. องค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างน้อยประการใดประการหนึ่ง มีอิทธิพลเชิงบวกกับความยืดหยุ่นทางจิตใจในด้านต่างๆ ของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออก รองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

## ตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูป ในกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ตัวแปรต้น (independent variables) และตัวแปรตาม (dependent variables) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### ตัวแปรต้น (independent variables) ประกอบด้วย

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล (personal factors) ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ (gender)
- 1.2 อายุ (age)
- 1.3 ระดับการศึกษา (education)
- 1.4 ตำแหน่งในองค์กร (title in an organization)
- 1.5 อายุการทำงานในองค์กร (served years in an organization)

#### 2. องค์ประกอบของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อันได้แก่

1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (continuous learning)
2. การเป็นผู้มีแบบแผนทางความคิด (mental model)
3. การมีวิสัยทัศน์ร่วม (shared vision)
4. การเรียนรู้เป็นทีม (team learning)
5. การมีความคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking)

### ตัวแปรตาม (dependent variables)

ความยืดหยุ่นทางจิตใจของพนักงานในองค์กรกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร ในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)
2. ด้านกำลังใจ (encouragement)
3. ด้านการจัดการปัญหา (problem solving)

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**เพศ** หมายถึง รูปลักษณะหรือสถานะเพื่อบ่งบอกให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้หญิงหรือเป็นผู้ชาย

**อายุ** หมายถึง เวลาที่ดำรงชีวิตอยู่ เวลาชั่วชีวิตหรือช่วงเวลานับจากเกิดจนถึงช่วงเวลาปัจจุบันที่กำลังกล่าวถึง

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาที่สำเร็จขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถามในปีที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี เป็นต้น

**ตำแหน่งงาน** หมายถึง ระดับในการทำงานที่แสดงถึงอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และผลประโยชน์ของบุคคลภายในองค์กร เช่น บุคลากร ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน ผู้จัดการหน่วย ผู้จัดการฝ่ายและผู้อำนวยการ เป็นต้น การเปลี่ยนตำแหน่งงานเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทุกองค์กร

**อายุการทำงาน** หมายถึง ประสบการณ์ทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

**องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization)** หมายถึง องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เป็นการสร้างศักยภาพในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายในระดับองค์กรใหม่ให้มีความเป็นเลิศและยั่งยืนอยู่ได้ท่ามกลางกลางกระแสโลกาภิวัตน์

**ความพร้อมในการพัฒนาผู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้** หมายถึง การที่หน่วยงานมีโครงสร้างสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสม บุคลากรมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานและมีอิสระในการตัดสินใจ ทุกคนในหน่วยงานมีการสร้างและถ่ายโอนความรู้แลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานในการเรียนรู้อย่างทั่วถึง มีการสร้างบรรยากาศเป็นแบบการมีส่วนร่วม มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีวิสัยทัศน์ร่วมกันเพื่อผลักดันให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมาย

**การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (continuous learning)** กระบวนการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ตนเองโดยมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

**การมีแบบแผนทางความคิด (mental model)** หมายถึง แบบแผนทางความคิด ความเชื่อทัศนคติแสดงถึงวุฒิภาวะที่ได้จากการสั่งสมประสบการณ์กลายเป็นกรอบความคิดที่ทำให้บุคคลนั้นๆมีความสามารถในการทำความเข้าใจ วิเคราะห์ ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

**การมีวิสัยทัศน์ร่วม (shared vision)** หมายถึง การสร้างทัศนคติร่วมของคนในองค์กร ให้สามารถมองเห็นภาพและมีความต้องการที่จะมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน



**การเรียนรู้เป็นทีม (team learning)** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและเน้นการใช้ความรู้ในการพัฒนาความสามารถของทีมมากกว่าความสามารถของบุคคล ระบบการเรียนรู้ของทีมจะสะท้อนต่อการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

**การคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking)** หมายถึง การที่คนในองค์กรมีความสามารถที่จะเชื่อมโยงสิ่งต่างๆ โดยมองเห็นภาพความสัมพันธ์กันเป็นระบบโดยรวม (total system) ได้อย่างเข้าใจ แล้วสามารถมองเห็นระบบย่อย (Sub system) ที่จะนำไปวางแผนและดำเนินการทำส่วนย่อยๆ นั้นให้เสร็จทีละส่วน

**องค์กร** หมายถึง กลุ่มบริษัทผลิตและส่งออกรองเท้าและเสื้อผ้าสำเร็จรูปในกรุงเทพมหานคร

**ความยืดหยุ่นทางจิตใจ (resilience)** หมายถึง ความสามารถของเราในการพาตัวเองกลับสู่ความสมดุลของชีวิต ความสามารถในการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วหลังจากเผชิญกับความทุกข์ยากหรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ความยืดหยุ่นทางจิตใจเป็นการตอบสนองเชิงบวกต่อสถานการณ์ต่างๆ ในชีวิต จนสามารถก้าวข้ามและผ่านพ้นอุปสรรคไปได้

**ความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)** หมายถึง ลักษณะทางบุคลิกภาพของมนุษย์ประการหนึ่ง การขาดความมั่นคงทางอารมณ์สร้างผลกระทบต่อมนุษย์คือ การขัดขวางความสามารถในการเรียนรู้ เนื่องจากการอารมณ์กระตุ้นให้เกิดความไม่ต่อเนื่องหรือความไม่สามารถรับมือกับความทุกข์ บุคคลที่มีความมั่นคงทางอารมณ์จะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มากระทบได้น้อย ดังนั้น สภาพจิตใจจึงเข้มแข็งไม่วอกแวก และมีความมั่นใจในความสามารถในตนเอง

**กำลังใจ (encouragement)** หมายถึง สภาพจิตใจ ที่มีความเชื่อมั่น และกระตือรือร้นพร้อมจะเผชิญกับเหตุการณ์ทุกอย่าง

**การจัดการปัญหา (problem solving)** หมายถึง การแก้ปัญหาทั่วไป ค้นหาสาเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดสิ่งผิดปกติเพื่อแก้ไข ไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ