

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับ ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

พิชญา ตันติอำไพวงศ์¹, สันติธร ภูริภักดี²

บทคัดย่อ

การทำงานในยุคปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนจากสถานการณ์ต่างๆ การเข้าใจถึงบทบาทเรื่องอิทธิพลความเครียดในที่ทำงานจะสามารถช่วยให้องค์กรพัฒนากลยุทธ์เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานในองค์กร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์อิทธิพลของความยืดหยุ่นขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติงานในองค์กรเอกชนจำนวน 156 คน เครื่องมืองานวิจัยนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยเรื่องความเครียดในการทำงาน ความยืดหยุ่น และผลการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน 2) ความเครียดในการทำงานที่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ สามารถนำประโยชน์จากงานวิจัยข้อเสนอแนะการวิจัยในอนาคตเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้เป็นรูปแบบองค์กรแห่งความยืดหยุ่นที่ในปัจจุบันต้องเผชิญปัญหา แก้ไขปัญหาสถานการณ์วิกฤตที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ที่บ่งบอกถึงการจัดการกับความเครียดในการทำงานของพนักงานและความยืดหยุ่นขององค์กร จะเป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพและความยั่งยืนขององค์กร สร้างกลยุทธ์ เพื่อดำเนินงานขององค์กรธุรกิจให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคตได้

คำสำคัญ: ความยืดหยุ่นขององค์กร; ความเครียดในการทำงาน; ผลการปฏิบัติงาน

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: พิชญา ตันติอำไพวงศ์

E-mail: pichaya@mut.ac.th

(Received: May 13, 2024; Revised: October 21, 2024; Accepted: November 14, 2024)

¹ อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร E-mail: pichaya@mut.ac.th

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร E-mail: santidhorn@yahoo.com

The Influence of Job Stress in Workplace on the Relationship between Organizational Resilience and Job Performance of Employee

Pichaya Tuntiaumpaiwong ¹, Santidhorn Pooripakdee ²

Abstract

In the current era, organizations have to face changes and uncertainties due to various situations. Understanding the role and influence of workplace stress can help organizations develop strategies to enhance employee performance. This research aims to study and analyze the influence of organizational flexibility on the job performance of employees. The target group of this research consists of operational-level employees in private organizations, totaling 156 samples. The research tool used is a questionnaire. The statistics used to analyze the data are frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient, simple regression analysis, and multiple regression analysis. The research findings on job stress, flexibility, and job performance found that 1) organizational flexibility is positively related to job performance, and 2) job stress moderates the relationship between organizational flexibility and job performance. These findings can provide benefits and recommendations for future research, serving as a guide for improving the organization to become a flexible one that can address problems, solve situational issues, and manage crises. The research results will aid in managing employee stress, while organizational flexibility will enhance the organization's effectiveness and sustainability, helping to develop strategies that ensure the business's ongoing success.

Keywords: Organizational Resilience; Job Stress; Job Performance

Corresponding Author: Pichaya Tuntiaumpaiwong

E-mail: pichaya@mut.ac.th

¹ Lecturer in Faculty of Business Administration, Mahanakorn University of Technology. E-mail: pichaya@mut.ac.th

² Assistant Professor Dr. in Faculty of Management Science, Silpakorn University. E-mail: santidhorn@yahoo.com

1. บทนำ

ในโลกปัจจุบันนั้นถือเป็นโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง มีเหตุการณ์ต่างๆ เกิดขึ้นมากมายที่องค์กรธุรกิจจะต้องเผชิญหน้าและรับมือกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และโรคระบาด การเรียนรู้และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญอย่างมากในโลกปัจจุบัน ดังนั้น สิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่ง คือ เรื่องความยืดหยุ่นขององค์กร (Organizational Resilience) ความยืดหยุ่นถูกพูดถึงในวงการธุรกิจเป็นอย่างมาก ความยืดหยุ่นเป็นคุณสมบัติหนึ่งที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจ แต่ละองค์กรต้องตระหนักถึงความยืดหยุ่น เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืนในอนาคตต่อไปได้ องค์กรที่ปรับตัวได้เมื่อเจอสถานการณ์หรือปัญหาที่เข้ามาถือเป็นองค์กรที่ปรับตัวฟื้นตัวขึ้นมาได้ การที่จะดำเนินธุรกิจให้คงอยู่ได้ในระยะยาวยั่งยืน ควรยึดหลักของการเป็นองค์กรแห่งความยืดหยุ่น การที่องค์กรเมื่อต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนหรือเหตุการณ์วิกฤติต่างๆ และองค์กรเมื่อล้มแล้วสามารถกลับมาดำเนินการได้ สามารถกลับมาสู่สภาวะปกติได้นั้น เป็นทักษะการดำเนินงานที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นในโลกธุรกิจปัจจุบันนั้นมีหลากหลายก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น วิกฤตการณ์โควิด-19 (COVID-19) การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี (Technological Transformation) ด้านเศรษฐกิจ (Economic) เช่น เงินเฟ้อ (Inflation) ความขัดแย้งระหว่างประเทศต่างๆ (International Conflict) และทางด้านพลังงาน (Energy Cost) เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ที่เกิดขึ้นหากทางองค์กรและพนักงานในองค์กรสามารถรับมือและแก้ไขได้ ถือว่าสามารถปรับตัวรับกับสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วก็จะเป็นผลดีต่อองค์กร (Beuren et al., 2022) เมื่อเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเข้ามาพนักงานรับรู้สถานการณ์ความไม่แน่นอน (Perceived Uncertainty Situation) ต่างๆ เหล่านี้ได้ ซึ่งการรับรู้สถานการณ์ความไม่แน่นอนที่ส่งผลต่อโลกธุรกิจอย่างมากอาจมีผลต่อความเครียดในการทำงาน (Job Stress) ของพนักงานในองค์กรและส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) โดยงานวิจัยนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษาเรื่องของตัวแปรแทรก คือ ความเครียดในการทำงานต่อตัวแปรข้างต้น ซึ่งประเด็นเรื่องความยืดหยุ่นนี้เป็นประเด็นที่น่าสนใจ (Gröschke et al., 2022) และทุกองค์กรสามารถนำหลักการไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไปได้ในอนาคต

ดังนั้น บทความวิจัยนี้จึงนำเสนอถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษาประเด็นปัจจัยที่ส่งผลเรื่องผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นประเด็นที่น่าสนใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรนั้นมีทั้งปัจจัยทางตรงและปัจจัยแทรกที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ความยืดหยุ่นขององค์กร และความเครียดในการทำงานของพนักงาน บทความเลือกศึกษาประเด็นความยืดหยุ่นขององค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และปัจจัยเรื่องความเครียดในการทำงานของพนักงานที่ส่งผลทำให้ความสัมพันธ์ของความยืดหยุ่นขององค์กรกระทบผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจ หัวหน้า ผู้จัดการในองค์กร พนักงานบริษัท และผู้ประกอบการธุรกิจสามารถนำไปปรับใช้ทางด้านการบริหารจัดการองค์กรให้ทันกับสถานการณ์และมีแนวทางการรับมือการจัดการความเสี่ยงปรับตัวได้ทันในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยืดหยุ่นขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน
- 2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

3. การทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

3.1.1 ความยืดหยุ่นขององค์กร (Organizational Resilience)

ความยืดหยุ่นขององค์กร คือ ความสามารถในการยืดหยุ่นปรับตัว พึ่งตัว เอาตัวรอดจากวิกฤติและองค์กรสามารถได้อยู่ได้ในความไม่แน่นอน ตอบสนองกับภาวะวิกฤติได้ (Prayag et al., 2018; Jia et al., 2020) ความยืดหยุ่นขององค์กร ยังหมายถึงรูปแบบองค์กรที่กล่าวถึงเรื่องความสามารถ ลักษณะขององค์กร พฤติกรรมองค์กร ผลลัพธ์ กระบวนการ รวมถึงด้านกลยุทธ์และชนิดของประสิทธิภาพการทำงาน โดยกล่าวรวมถึงความสามารถขององค์กรในการรักษาระบบของการทำงาน ความยืดหยุ่นขององค์กรเป็นความสามารถของบริษัทอย่างหนึ่ง (Tengblad, 2018) และการที่สามารถฟื้นตัวกลับมาได้เร็วเมื่อองค์กรประสบกับปัญหาใดๆ ที่เข้ามาสามารถตอบสนองต่อวิกฤติหรือสถานการณ์ที่ผิดปกติที่เกิดขึ้น และสามารถฟื้นตัว แก้ไขปัญหาจากวิกฤติสถานการณ์ได้ดี (Hillmann & Guenther, 2021) องค์กรประกอบแนวคิดเรื่องความยืดหยุ่นขององค์กร มีความเกี่ยวเนื่องเรื่องของการปรับตัว ความยืดหยุ่น ภาวะผู้นำที่เฉพาเจาะจง กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร ความสามารถของทรัพยากร การจัดการความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมต่างๆ (Vakilzadeh & Haase, 2021) ความยืดหยุ่นขององค์กรเกี่ยวเนื่อง 3 มิติ คือ ระดับบุคคล ผู้นำ และระดับองค์กรทั้ง 3 มิติมีส่วนเกี่ยวเนื่องกัน โดยเริ่มจากระดับบุคคล ผู้นำ และนำไปสู่ระดับองค์กร การที่ทั้งตัวบุคลากร ผู้นำองค์กร และองค์กรมีความร่วมมือ (Hadjielias et al., 2022) และความมุ่งมั่นร่วมกันจะเป็นพลังที่สามารถขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างยั่งยืน และความยืดหยุ่นขององค์กรนั้นมีผลต่อการปรับกลยุทธ์การดำเนินงานช่วงวิกฤตและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรวมถึงแรงกดดันภายในองค์กร สิ่งสำคัญ คือ ความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งด้านการดำเนินงานขององค์กร และสถานะการทำงานของพนักงาน (Tibay et al., 2018) โดยแถมความยืดหยุ่นขององค์กร สามารถลดแรงกดดันจากการทำงาน ลดความเครียดในการทำงาน และลดอัตราการลาออกของพนักงานได้ การปรับกลยุทธ์ การร่วมมือกับพันธมิตร (Lee et al., 2020) รวมถึงเรื่องเชิงกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมของพนักงาน นวัตกรรม การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง (Melian-Alzola et al., 2020) อีกทั้งความยืดหยุ่นขององค์กรส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงาน การที่มีสถานการณ์โควิด-19 เข้ามานั้นความยืดหยุ่นจะมีส่วนทำให้รับรู้เชิงบวกมากขึ้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ความสมดุลของชีวิต การทำงานเป็นทีมของในองค์กร การสื่อสารในองค์กรที่มีส่วนสำคัญ ซึ่งงานวิจัยพบว่าความยืดหยุ่นขององค์กรช่วยรักษาการทำงานองค์กรในเชิงบวกในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กล่าวคือ ความยืดหยุ่นขององค์กรและการสนับสนุนองค์กรในช่วงการระบาดใหญ่ของโควิด-19 (Gröschke et al., 2022) ผลการวิจัยพบว่า การที่

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธภาพ

พนักงานมีความรู้สึกไว้วางใจองค์กร รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีเรื่องของการเพิ่มความยืดหยุ่นสนับสนุนทางด้านจิตใจให้กับพนักงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลทางด้านจิตใจความรู้สึกของพนักงาน เพื่อที่พนักงานขององค์กรจะได้ไม่แสดงควมวิตกกังวลออกมาและส่งผลต่อการปฏิบัติที่ดี อยากที่จะปฏิบัติงาน ไม่ลาออก (Riguzzi & Gashi, 2021) เนื่องจากความเครียดจากงาน ความยืดหยุ่นขององค์กรนั้นมีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจหลายมิติด้วยกัน เช่น ด้านเศรษฐกิจ การเงิน ลูกค้า และกระบวนการเรียนรู้ในองค์กร โดยการจัดการกับสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์ที่เกิดจากสถานการณ์สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในงานได้ มีแนวโน้มส่งเสริมความสามารถของบุคลากรและเป็นการใช้ทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Beuren et al., 2022)

3.1.2 ความเครียดในการทำงาน (Job Stress) และผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

ความเครียดในการทำงาน คือ สภาวะความรู้สึกของพนักงานแต่ละบุคคลท่ามกลางสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเครียดสามารถเกิดได้ทั้งทางร่างกาย (Physical) และความเครียดทางจิตใจ (Psychological Strain) (Haver et al., 2019) ความเครียดในการทำงาน จากการศึกษาแห่งหนึ่ง มี 4 แง่มุมของ Job Stress คือ ภาระงานที่มาก (Workload) ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) ความคลุมเครือของบทบาท (Role Ambiguity) ความไม่มั่นคงในงาน (Job Insecurity) (Naseer et al., 2021) ความเครียดเป็นอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ดี เป็นประสบการณ์หรือสภาวะที่เกิดขึ้น โดยเกิดขึ้นจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่างๆ ความเครียดจากการทำงานในที่ทำงาน ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กรและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กร และส่งผลต่อผลลัพธ์การทำงานที่ดีในองค์กร (Badu et al., 2020) มีงานวิจัยได้ศึกษาปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาพบว่า ปัจจัยความเครียดในการทำงานส่งผลต่อการปฏิบัติงาน Naseer et al. (2021) การจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดความเครียดที่รู้สึกในชีวิตการทำงานถือเป็นความยืดหยุ่น เพื่อให้สามารถอดทนภายใต้สภาวะความกดดันจากสิ่งต่างๆรอบข้าง และจัดการกับอุปสรรคปัญหาต่างๆ ได้ (Catherine & Fonceca, 2022) ความเครียดในการปฏิบัติงานส่งผลเชิงลบต่อการปฏิบัติงาน ดังงานวิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความเครียดและผลงานของพนักงาน พบว่า การที่พนักงานมีระดับความเครียดต่ำเกินไปหรือสูงเกินไปส่งผลลบต่อการปฏิบัติงาน (Elovainio et al., 2002) ความเครียดในการทำงานนั้นมีผลต่อทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผลผลิตงานของพนักงานก็จะลดลงจากความเครียดในการทำงานนั้นๆ (Ahmad et al., 2021)

การรับรู้สถานการณ์ความไม่แน่นอน (Perceived Uncertainty Situation) คือ ประสบการณ์การรับรู้สภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงผันผวนไปขององค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ (Sharma, 2002) สถานการณ์ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นได้ เช่น วิกฤตการณ์โควิด-19 การเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยี เงินเฟ้อ ความขัดแย้งระหว่างประเทศ เป็นต้น Kim (2020) กล่าวว่า การเกิดภัยคุกคามจากวิกฤตการณ์โควิด-19 ทำให้การดำรงชีวิตประจำวัน สังคม และการบริโภคใช้สอยเปลี่ยนแปลงไป ผู้คนจะกังวลเกี่ยวกับการใช้ชีวิตภายใต้ภัยคุกคามเหล่านี้อย่างมาก (Paredes et al., 2021) ศึกษาว่าภัยคุกคามจากวิกฤตการณ์โควิด-19 มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกของบุคคลทั้งความวิตกกังวล ความซึมเศร้า และความเครียดทางจิตใจ (Gibson & Janikova, 2021; Lewis & Zauskova, 2021) และมีงานวิจัยศึกษาก่อนหน้านี้ว่าความเครียดจากการทำงานในธุรกิจโรงแรมส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายของพนักงาน อัตราการลาออก และประสิทธิภาพการทำงาน โดยเฉพาะการให้บริการ และพบว่าพนักงานโรงแรมเมื่อรับรู้ถึงสถานการณ์ความไม่แน่นอนการเกิดขึ้นของโควิด-19

มีผลให้ความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การรับรู้สถานการณ์ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นถือเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (Park et al., 2020) ในด้านของการแพทย์ผลกระทบสถานการณ์ความไม่แน่นอนการเกิดขึ้นของวิกฤตการณ์ต่อเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ได้ส่งผลกระทบด้านลบต่อผู้ที่ทำงานหรือบุคลากรในองค์กรด้านสุขภาพ (Riguzzi & Gashi, 2021) ได้มีผลการศึกษาพบว่า ความวิตกกังวลของลูกเรือเกี่ยวกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนการเกิดขึ้นของโควิด-19 การติดเชื้อโควิด-19 มีอิทธิพลเชิงบวกกับการรับรู้ถึงความเครียดในการทำงาน (Erdem & Tutar, 2022) อีกทั้งปัจจัยเรื่องข้อมูลที่มากเกินไป แรงกดดันด้านเวลา ความซับซ้อน และความไม่แน่นอนที่รับรู้ได้เป็นแรงกดดันที่ส่งผลต่อความเครียดในการตัดสินใจ (Phillips-Wren & Adya, 2020) ดังที่กล่าวไปข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความยืดหยุ่นขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม

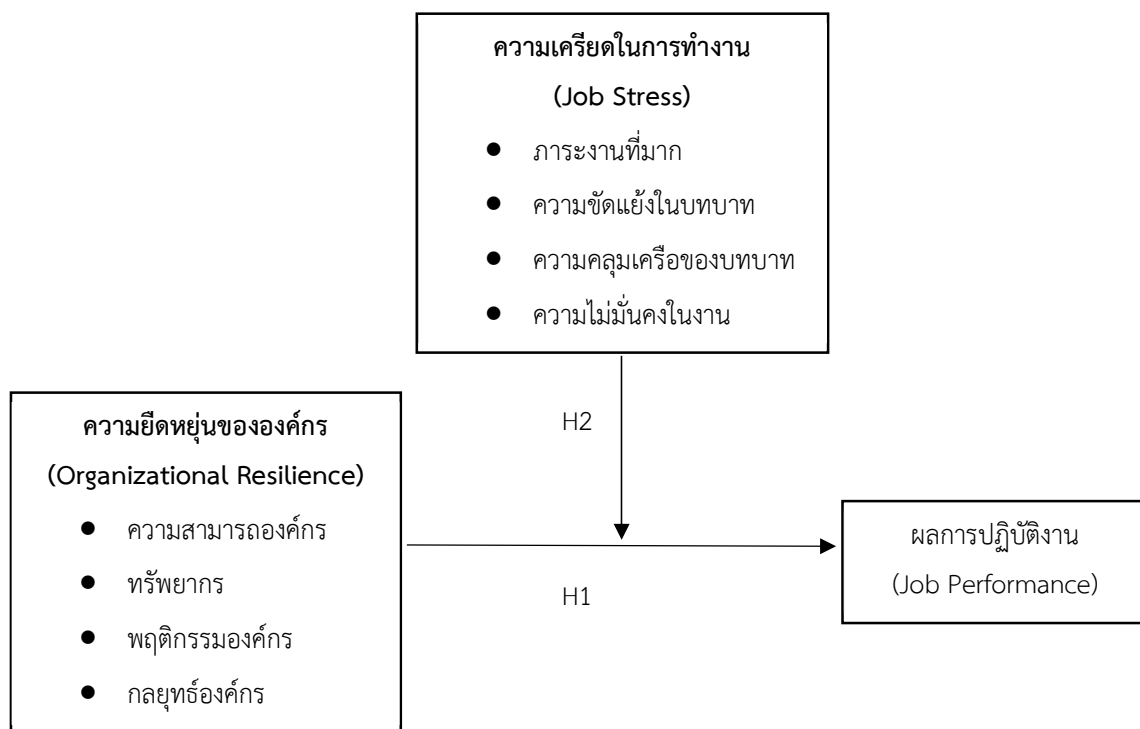
เรื่องที่ศึกษา	ความยืดหยุ่นขององค์กร				ความเครียดในการทำงาน				ผลการปฏิบัติงาน
	ความสามารถองค์กร	ทรัพยากร	พฤติกรรมองค์กร	กลยุทธ์องค์กร	ภาระงานที่มาก	ความขัดแย้งในบทบาท	ความคลุมเครือของบทบาท	ความไม่มั่นคงในงาน	
Ahmad et al. (2021)					✓				✓
Badu et al. (2020)									✓
Beuren et al. (2022)	✓	✓	✓						
Catherine and Fonceca (2022)					✓				✓
Elovainio et al. (2002)					✓				✓
Erdem and Tutar (2022)								✓	
Gibson and Janikova (2021)							✓		✓
Gröschke et al. (2022)	✓		✓	✓					

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธภาพ

ตารางที่ 1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม (ต่อ)

เรื่องที่ศึกษา	ความยืดหยุ่นขององค์กร				ความเครียดในการทำงาน				ผลการปฏิบัติ งาน
	ความสามารถ องค์กร	ทรัพยากร	พฤติกรรม องค์กร	กลยุทธ์ องค์กร	ภาระ งานที่ มาก	ความ ขัดแย้ง ใน บทบาท	ความ คลุมเครือ ของ บทบาท	ความ ไม่มั่นคง ในงาน	
Hadjielias et al. (2022)	✓		✓						
Haver et al. (2019)					✓		✓		
Hillmann and Guenther (2021)	✓								
Jia et al. (2020)	✓								
Kim (2020)							✓	✓	
Lee et al. (2020)				✓					
Lewis and Zauskova (2021)								✓	✓
Melián-Alzola et al. (2020)		✓	✓	✓					
Naseer et al. (2021)					✓	✓	✓	✓	✓
Paredes et al. (2021)								✓	
Park et al. (2020)								✓	
Phillips-Wren and Adya (2020)					✓	✓			
Prayag et al. (2018)	✓								
Riguzzi and Gashi (2021)		✓		✓				✓	
Sharma (2002)								✓	
Tengblad (2018)	✓	✓	✓	✓					
Tibay et al. (2018)	✓		✓	✓					
Vakilzadeh and Haase (2021)	✓	✓	✓	✓					

3.2 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 รายละเอียดของประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรเอกชน ในขอบเขตพนักงานในธุรกิจบริการ ธุรกิจการศึกษา และอุตสาหกรรมการผลิต ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

4.2 เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) วิธีสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling Design) เนื่องจากคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามในกรณีนี้มีความใกล้เคียงกัน ไม่มีกรอบตัวอย่าง (Sampling Frame) และเมื่อตัวอย่างมีขนาดใหญ่ส่งผลให้มีความใกล้เคียงการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และใช้สูตรคำนวณ ไม่ทราบค่าประชากร โดยกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีวิเคราะห์ การแปลผล

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผ่านการเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ Google Form โดยใช้กลยุทธ์การกระจายผ่านช่องทางไลน์กลุ่มพนักงานองค์กรเอกชน และสื่อสังคมออนไลน์กลุ่มพนักงานองค์กรเอกชน พบว่ามีอัตราการตอบกลับ (Response Rate) ฉบับสมบูรณ์ จำนวน 156 ชุด คิดเป็นร้อยละ 39 คือ ในงานวิจัยเชิงปริมาณ อัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 ถือว่ายอมรับได้ (Aaker et al., 2001) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยรวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ ส่วนของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ประยุกต์ข้อคำถามมาจากการทบทวนวรรณกรรม เรื่องความเครียดในการทำงาน 4 ข้อ (Schwepker & Dimitriou, 2021) ผลการปฏิบัติงาน 4 ข้อ (Vijayan, 2017) ความยืดหยุ่นขององค์กร 4 ข้อ (Melian-Alzola et al., 2020) รวมจำนวนทั้งหมด 12 ข้อ โดยปรับข้อคำถามให้เข้ากับบริบทของการวิจัย และใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Likert-Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด (5) มาก (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) น้อยที่สุด (1) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของทุกข้อแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินพิจารณาความถูกต้องของโครงสร้างเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน โดยพิจารณาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากค่า IOC (Index of item Objective Congruence) พบว่า ค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.50 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (Rovinelli & Hambleton, 1977) และได้ นำแบบสอบถามทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย โดยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่า มีค่าระหว่าง 0.73-0.81 ซึ่งมีค่าไม่น้อยกว่า 0.70 (Hair et al., 2010) และมีค่าความเชื่อมั่นด้านความเครียดในการทำงาน (JS) เท่ากับ 0.732 ด้านความยืดหยุ่นขององค์กร (OR) เท่ากับ 0.809 ด้านผลการปฏิบัติงาน (JP) เท่ากับ 0.740 กล่าวได้ว่า แบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้จริง

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากนั้นวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีอิทธิพลของตัวแปรแทรกซ้อน คือ ความเครียดในการทำงาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 156 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 103 คน (ร้อยละ 66.0) และเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน (ร้อยละ 34.0) ด้านอายุ พบว่าช่วงอายุ 36-45 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 80 คน (ร้อยละ 51.3) รองลงมา คือ ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 47 คน (ร้อยละ 30.1) ช่วงอายุ 46 ปี ขึ้นไป จำนวน 24 คน (ร้อยละ 15.4) และต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน (ร้อยละ 3.2) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 55.1) รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน (ร้อยละ 42.3) และมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.6)

5.1.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ศึกษา และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	JS	OR	JP
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.27	3.82	4.08
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.72	0.51	0.47
ความเครียดในการทำงาน (JS)			
ความยืดหยุ่นขององค์กร(OR)	-.161*		
ผลการปฏิบัติงาน (JP)	0.052	0.400**	

*p < 0.05 **p < 0.01 ***p < 0.001

3. การวิเคราะห์ตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธี Enter แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม					
	ผลการปฏิบัติงาน (JP)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	2.664	.264		10.107	.000	.155
ความยืดหยุ่นขององค์กร (OR)	.370	.068	.400	5.418	.000***	

***p < 0.001, **p < 0.05, *p < 0.1

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ดังนี้

การวิเคราะห์อิทธิพลของความยืดหยุ่นขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\beta = 0.400$, $p < 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 โดยมีค่าพหุคูณร้อยละ 15.5

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์

5.1.4 การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรก ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย โดยใช้เทคนิควิธี Enter แสดงผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 อิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

ตัวแปรแทรก	ตัวแปรตาม					
	ผลการปฏิบัติงาน (JP)					
	B	SE	β	t	p-value	Adjusted R ²
Constant	2.403	.328		7.316	.000	.183
ความยืดหยุ่นขององค์กร (OR)	.372	.069	.402	5.430	.000	
ความเครียดในการทำงาน (JS)	.081	.048	.124	1.691	.093	
ความยืดหยุ่นขององค์กร x ความเครียดในการทำงาน (OR x JS)	.075	.034	.159	2.176	.031**	

***p < 0.001, **p < 0.05, *p < 0.1

จากตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.159$, $p < 0.05$) และมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.3 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สัญลักษณ์การวิเคราะห์ X1 แทน ด้านความยืดหยุ่นขององค์กร

X2 แทน ด้านความเครียดในการทำงาน

X3 แทน ด้านความยืดหยุ่นขององค์กรและความเครียดในการทำงาน

โดยปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันเรียงตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านความยืดหยุ่นขององค์กร (X1)(Beta=.402) ด้านความยืดหยุ่นขององค์กรและความเครียดในการทำงาน (X3) (Beta=.159) และด้านความเครียดในการทำงาน (X2) (Beta=.124) และเมื่อนำตัวแปรทั้งหมดมาเขียนสมการพยากรณ์ได้สมการรูปแบบคะแนนดิบ และสมการรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

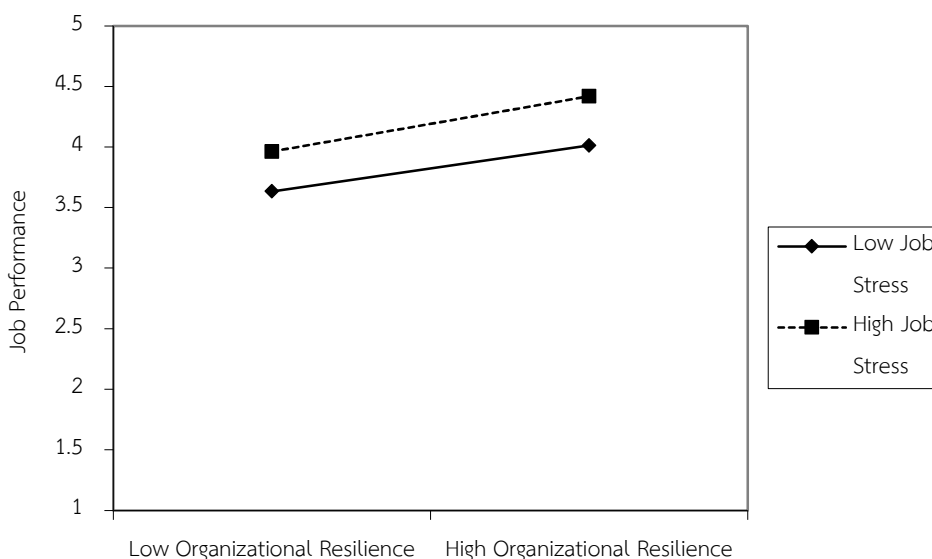
สมการรูปแบบคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 2.403 + .372(X1) + .081(X2) + .075(X3)$$

สมการรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

$$Z_Y = .402Z_{X1} + .124Z_{X2} + .159Z_{X3}$$

การวิจัยนี้ได้นำเสนอในรูปแบบของกราฟที่แสดงผลกระทบของตัวแปรแทรก คือ ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน แสดงผลดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ความเครียดในการทำงานที่เป็นตัวแปรแทรก ในความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 2 พบว่า ความเครียดในการทำงานที่เป็นตัวแปรแทรกในความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานมีความเครียดในการทำงานที่สูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงานที่ต่ำ องค์กรที่มีความยืดหยุ่นขององค์กรสูงถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความเครียดในระดับสูงก็ยังสามารถส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงได้ กล่าวคือ องค์กรที่มีความยืดหยุ่นมีความพร้อมในการที่จะปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยและสถานะต่างๆ ที่มากระทบผลการดำเนินงาน แม้ปัจจัยเหล่านั้นอาจส่งผลกระทบต่อความเครียดของพนักงานแต่ก็ยังสามารถทำให้รักษาระดับผลการปฏิบัติงานในระดับที่สูงได้

5.2 อภิปรายผล

ความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีอิทธิพลของตัวแปรแทรก คือ ความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไป สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ดังนี้

5.2.1 ความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ ถ้าองค์กรที่มีความยืดหยุ่นขององค์กรมาก ก็จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่สูงตามไป สอดคล้องกับงานวิจัย ที่กล่าวว่าพนักงานในองค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่ดี อยากที่จะปฏิบัติงานและไม่ลาออก เนื่องจากพนักงานรู้สึกถึงความยืดหยุ่นขององค์กร รู้สึกได้รับการสนับสนุนจาก

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธภาพ

องค์กร องค์กรมีความยืดหยุ่นและสนับสนุนทางด้านจิตใจความรู้สึกของพนักงาน พนักงาน จึงรู้สึกไว้วางใจ เชื่อใจองค์กร จึงส่งผลต่อการปฏิบัติที่ดีและไม่เครียดในการทำงาน (Riguzzi & Gashi, 2021) และสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่า ความยืดหยุ่นขององค์กรนั้นมีผลต่อการทำงานของพนักงาน ความยืดหยุ่นขององค์กรมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการดำเนินงานขององค์กรและสถานะการทำงานของพนักงานในสถานการณ์ต่างๆ ที่พนักงานต้องเผชิญและรับรู้ องค์กรที่มีความยืดหยุ่นจะส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร (Tibay et al., 2018) นอกจากนี้ยังมีการวิจัยพบว่า ความยืดหยุ่นขององค์กรมีส่วนทำให้รับรู้เชิงบวกมากขึ้นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นอีกทั้งยังช่วยรักษาการทำงานขององค์กรในเชิงบวกในช่วงสถานการณ์วิกฤติได้ ตัวอย่างการทำงาน รูปแบบความยืดหยุ่นขององค์กร เช่น การทำงานเป็นทีม การสื่อสารกันภายในองค์กร ช่วยให้การดำเนินงาน ในช่วงสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงผ่านไปได้อย่างดีรวมถึงผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย (Melian-Alzola et al., 2020) และยังสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความยืดหยุ่นขององค์กรนั้นมีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจและการจัดการกับสถานการณ์อันไม่พึงประสงค์ หรือองค์กรที่มีความยืดหยุ่นนั้นจะสามารถส่งเสริมความสามารถของ บุคลากร และเป็นประโยชน์กับการใช้ทรัพยากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทางหนึ่ง (Beuren et al., 2022)

5.2.2 อิทธิพลของความเครียดในการทำงานมีผลต่อความสัมพันธภาพระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับ ผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานที่สูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นของ องค์กรกับผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีความเครียดในการทำงานที่ต่ำและตามสถานการณ์สภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่า ความยืดหยุ่นขององค์กร สามารถช่วยลดความเครียดในการทำงานได้ ของ (Lee et al., 2020) และงานวิจัยที่กล่าวว่าพนักงานที่มีระดับความเครียดต่ำเกินไปหรือสูงเกินไปส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงาน ความเครียดในการทำงานนั้นส่งผลต่อผลผลิตและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานก็จะลดลง จากความเครียดในการทำงานนั้นๆ (Elovainio et al., 2002) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษาไว้ ซึ่งการรับรู้ สถานการณ์ความไม่แน่นอนนั้นเป็นหนึ่งในความเครียดในการทำงานเช่นกันในปัจจุบัน (Ahmad et al., 2021) สอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวถึงสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นกับพนักงานโรงแรมก่อให้เกิดความเครียด (Park et al., 2020) และสอดคล้องกับงานวิจัยที่กล่าวว่า เหตุการณ์ความเครียดในการทำงานจากที่ทำงาน ส่งผลกระทบ ต่อบรรยากาศขององค์กร พนักงานต้องการความยืดหยุ่น การปรับตัวต่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กร สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อผลลัพธ์ผลการปฏิบัติงานที่ดีในองค์กร (Badu et al., 2020) อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยของความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน (Naseer et al., 2021) และเรื่องการจัดการ ความเครียดที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ชีวิตการทำงานมีความยืดหยุ่นกล่าวว่า เมื่อมีความยืดหยุ่นก็จะสามารถจัดการกับ อุปสรรคปัญหาต่างๆ ทำงานภายใต้สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัย แนวคิดหลักการความยืดหยุ่น (Catherine & Fonceca, 2022)

6. สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยได้ศึกษาและวิเคราะห์ความยืดหยุ่นขององค์กร และความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลวิจัยพบว่า ความยืดหยุ่นขององค์กรส่งผลบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ

ความเครียดในการทำงานมีผลทำให้ความสัมพันธ์ของปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลง พนักงานมีความเครียดในการทำงานที่สูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างความยืดหยุ่นขององค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานมีความเครียดในการทำงานที่ต่ำ ในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน การสร้างความยืดหยุ่นในองค์กร ถือเป็นกุญแจสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถก้าวข้ามและคว้าโอกาสจากวิกฤตต่างๆ ที่ผ่านเข้ามา การปรับเปลี่ยนและเรียนรู้จากความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ผลการวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่ในปัจจุบันต้องเผชิญปัญหาต่างๆ แก้ไขปัญหาสถานการณ์สภาวะวิกฤตต่างๆ การจัดการกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน และดำเนินธุรกิจไปต่อไปได้อีกในอนาคต

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 งานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงทฤษฎี เป็นการบูรณาการแนวคิดทางด้านความยืดหยุ่นขององค์กรความเครียดในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดเชิงเหตุผล และเน้นการทดสอบตัวแปรแทรกซ้อนของความเครียดในการทำงาน และได้ศึกษาประเด็นเรื่องความยืดหยุ่นขององค์กร ซึ่งเป็นประเด็นที่น่าสนใจในโลกปัจจุบัน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความยืดหยุ่นขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรแทรกซ้อน ซึ่งข้อค้นพบในงานวิจัยครั้งนี้เป็นประโยชน์ในเชิงทฤษฎีสามารถนำงานวิจัยไปต่อยอดได้ เพื่อศึกษาหาตัวแปรต้น ปัจจัยเชิงสาเหตุอื่นๆ เช่น ด้านของการรับรู้สถานการณ์ ความไม่แน่นอนของพนักงานในการทำงานที่ส่งผลมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามอื่นๆ หรือศึกษาอิทธิพลของความยืดหยุ่นขององค์กรเป็นตัวแปรแทรกซ้อน และตัวแปรกลางที่อาจเป็นตัวแปรส่งผ่านในรูปแบบต่างๆ ที่มีอิทธิพลได้ต่อไป เมื่อเรียนรู้ทฤษฎีทางการจัดการจะสามารถแก้ไขปัญหา พัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรต่อไปได้

7.1.2 จากการศึกษาความยืดหยุ่นขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ทางองค์กรหรือบริหารควรให้ความสำคัญเรื่องความยืดหยุ่นขององค์กรโดยองค์กรต้องสามารถตอบสนองความท้าทายต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ พร้อมรับมือกับความท้าทายสถานการณ์ต่างๆ ที่องค์กรต้องเผชิญ และส่งผลต่อพนักงานในองค์กร องค์กรต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินงาน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรวางแผนจัดการความเสี่ยงและมีความยืดหยุ่นของการใช้ทรัพยากรในองค์กร ด้านของระดับผู้บริหารในองค์กรมีความสำคัญในเรื่องความยืดหยุ่นในองค์กรเช่นกัน คือ ผู้บริหารต้องมีแนวคิดและแนวทางการบริหารที่ยืดหยุ่นสอดรับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่เกิดขึ้น จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด สื่อสารชัดเจน แนวทางนโยบายที่ชัดเจนสามารถปฏิบัติตามได้ จัดอบรมให้พนักงานรับรู้และเรียนรู้ถึงวิธีการหลักการของความยืดหยุ่นให้ผ่านกับสถานการณ์ต่างๆ ที่ไม่แน่นอน และความเครียดในการทำงานได้ เพื่อส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานออกมาได้ดี อีกทั้งผลการวิจัยพบว่า เรื่องความเครียดในการทำงานก็เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงานของพนักงาน สามารถนำหลักการการจัดการเชิงกลยุทธ์ความยืดหยุ่นในองค์กรที่

อิทธิพลของความเครียดในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์

กล่าวไปข้างต้นร่วมด้วยให้สามารถแก้ไขความเครียดและปัญหาในงานสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นต่างๆ และสามารถรับมือได้ด้วยความเครียดในการทำงานลดส่งผลที่ดีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกส่วนบุคคล เพื่อวิเคราะห์และได้ผลการวิจัยที่มากขึ้น

7.2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาถึงอิทธิพลของตัวแปรแทรก และตัวแปรต้นหรือสาเหตุอื่นๆ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือปัจจัยอื่นที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน เช่น เรื่องการรับรู้สถานการณ์ความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆ

7.2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างสายงานอื่นเจาะลึกแต่ละประเภทอาชีพ หรือศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ต่างพื้นที่ หรือกลุ่มประเทศที่แตกต่างออกไป เพื่อประสิทธิผลงานวิจัยด้านความยืดหยุ่นองค์กรแบบครอบคลุมที่มากยิ่งขึ้น

7.2.4 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาความยืดหยุ่นขององค์กรเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรกลางของความเครียดในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

7.3.1 องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการจัดการความเครียดในการทำงานของพนักงาน องค์กรควรมีนโยบายหากิจกรรมที่ลดความเครียดในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมโปรแกรมสุขภาพ ดูแลสุขภาพกายและสุขภาพจิตใจให้กับพนักงาน ฝึกอบรมพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงาน เพื่อลดความเครียดในการทำงานจากการที่ทำงานไม่ได้หรือติดขัด สิ่งเหล่านี้จะเป็นแนวทางการจัดการความเครียดในการทำงาน เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานในอนาคตต่อไป

7.3.2 องค์กรควรรักษาแนวคิดหลักการเรื่ององค์กรแบบยืดหยุ่นเข้ามาปรับใช้กับทั้งในองค์กร ผู้นำ และพนักงาน องค์กรควรยึดหลักแนวคิดเรื่องการปรับตัว เมื่อเกิดภาวะวิกฤตต่างๆ จะสามารถปรับตัวได้ พึ่งตัวได้เร็ว และควรมีนโยบายสร้างการทำงานเป็นทีม เพื่อลดความเครียดในการทำงาน และเกิดผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน หลักการเรื่องความยืดหยุ่นจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและอยู่ได้อย่างยั่งยืน

8. เอกสารอ้างอิง

Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research* (7th ed.). John Wiley & Sons.

Ahmad, S. N. A., Rasi, S. Z. A., Rasool, M. S. A., & Isa, N. A. M. (2021). Work stress and its impact on employees' psychological strain. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(8), 1466-1471.

- Badu, E., O'Brien, A. P., Mitchell, R., Rubin, M., James, C., McNeil, K., Nguyen, K., & Giles, M. (2020). Workplace stress and resilience in the Australian nursing workforce: *A comprehensive integrative review. International journal of mental health nursing*, 29(1), 5-34.
- Beuren, I. M., Dos Santos, V., & Theiss, V. (2022). Organizational resilience, job satisfaction and business performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 71(6), 2262-2279.
- Catherine, A. V., & Fonceca, C. M. (2022). Employee stress and its impact on their job performance. *Journal of Academia and Industrial Research (JAIR)*, 10(3), 34-38.
- Elovainio, M., Kivimäki, M., & Vahtera, J. (2002). Organizational justice: evidence of a new psychosocial predictor of health. *American journal of public health*, 92(1), 105-108.
- Erdem, A. T., & Tutar, H. (2022). Impact of COVID-19 anxiety on work stress in seafarers: the mediating role of COVID-19 burnout and intention to quit. *International maritime health*, 73(3), 133-142.
- Gibson, P., & Janikova, J. (2021). Moral injury, psychological ill-health, and severe stress among COVID-19 frontline respiratory and intensive care physicians and nurses. *Psychosociological Issues in Human Resource Management*, 9(2), 77-90.
- Gröschke, D., Hofmann, E., Müller, N. D., & Wolf, J. (2022). Individual and organizational resilience Insights from healthcare providers in Germany during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-17.
- Hadjielias, E., Christofi, M., & Tarba, S. (2022). Contextualizing small business resilience during the COVID-19 pandemic: evidence from small business owner-managers. *Small Business Economics*, 59(4), 1351-1380.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Haver, A., Olsen, E., & Akerjordet, K. (2019). Well-being among hotel managers: A study on the influence of job stressors and cognitive reappraisal. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(4), 1819-1835.
- Hillmann, J., & Guenther, E. (2021). Organizational resilience: A valuable construct for management research. *International Journal of Management Reviews*, 23(1), 7-44.
- Jia, X., Chowdhury, M., Prayag, G., & Chowdhury, M. M. H. (2020). The role of social capital on proactive and reactive resilience of organizations post-disaster. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 48, 101614.
- Kim, J. (2020). Impact of the perceived threat of COVID-19 on variety-seeking. *Australasian Marketing Journal*, 28(3), 108-116.

- Lee, J. H., Lee, J., & Lee, K. S. (2020). Moderated mediation effect of mindfulness on the relationship between muscular skeletal disease, job stress, and turnover among Korean firefighters. *Safety and Health at Work*, 11(2), 222-227.
- Lewis, E., & Zauskova, A. (2021). Prolonged stress, anxiety, and depression in medical staff during the COVID-19 crisis. *Psychosociological Issues in Human Resource Management*, 9(2), 21-34.
- Melián-Alzola, L., Fernández-Monroy, M., & Hidalgo-Peñate, M. (2020). Hotels in contexts of uncertainty: Measuring organisational resilience. *Tourism Management Perspectives*, 36, 1-14.
- Naseer, T., Ahmad, F., Bano, A., Kausar, N., Mehmood, S., & Ali, F. (2021). Impact of role conflict and workload on job satisfaction: moderating role of perceived organizational support. *Psychology and Education*, 58(5), 4656-4677.
- Paredes, M. R., Apaolaza, V., Fernandez-Robin, C., Hartmann, P., & Yañez-Martinez, D. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on subjective mental well-being: The interplay of perceived threat, future anxiety and resilience. *Personality and Individual Differences*, 170, 110455.
- Park, I. J., Kim, P. B., Hai, S., & Dong, L. (2020). Relax from job, don't feel stress! The detrimental effects of job stress and buffering effects of coworker trust on burnout and turnover intention. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 559-568.
- Phillips-Wren, G., & Adya, M. (2020). Decision making under stress: The role of information overload, time pressure, complexity, and uncertainty. *Journal of decision systems*, 29(1), 213-225.
- Prayag, G., Chowdhury, M., Spector, S., & Orchiston, C. (2018). *Organizational resilience and financial performance. Annals of Tourism Research*, 73, 193-196.
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.06.006>.
- Riguzzi, M., & Gashi, S. (2021). Lessons from the first wave of COVID-19: Work-related consequences, clinical knowledge, emotional distress, and safety-conscious behavior in healthcare workers in Switzerland. *Frontiers in Psychology*, 12, 628033.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2(2), 49-60.
- Schwepeker Jr, C. H., & Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102860. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102860>.
- Sharma, D. S. (2002). The differential effect of environmental dimensionality, size, and structure on budget system characteristics in hotels. *Management Accounting Research*, 13(1), 101-130.
- Tengblad, S. (2018). Organizational resilience: Theoretical framework. In S. Tengblad & M. Oudhuis (Eds.), *The resilience framework: Organizing for sustained viability* (pp. 19-38). Springer.

- Tibay, V., Miller, J., Chang-Richards, A. Y., Egbelakin, T., Seville, E., & Wilkinson, S. (2018). Business resilience: A study of Auckland hospitality sector. *Procedia Engineering*, 212, 1217-1224.
- Vakilzadeh, K., & Haase, A. (2021). The building blocks of organizational resilience: A review of the empirical literature. *Continuity & Resilience Review*, 3(1), 1-21.
- Vijayan, M. (2017). Impact of job stress on employees' job performance in AAVIN, Coimbatore. *Journal of Organisation & Human Behaviour*, 6(3), 21-29.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). Harper & Row.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Miss Pichaya Tuntiaumpaiwong

Highest Education: MSc. (International Marketing Management)

University or Agency: Mahanakorn University of Technology

Field of Expertise: Management, Marketing

Address: 140 ChuamSamphan Road, KrathumRai, NongChok, Bangkok 10530

E-mail: pichaya@mut.ac.th



Name and Surname: Assistant Professor Dr. Santidhorn Pooripakdee

Highest Education: Ph.D. (Strategic Management)

University or Agency: Silpakorn University

Field of Expertise: Strategic Management, Human Resource Management, Innovation Management, Innovation Service, Modern Marketing

Address: 1 Moo 3, Sam Phraya, Cha Am, Phetchaburi, 76120

E-mail: santidhorn@yahoo.com