



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการจัดการความเครียดที่พยากรณ์ประสิทธิผลการทำงาน
ของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์
Perceived Organizational Climate and Stress Coping Predicting
Work Effectiveness of Sole Distributor Company Employees

เกรียงศักดิ์ แดงประเสริฐ¹

gotoate26@gmail.com

ชนัดดา เพ็ชรประยูร²

chanadda.p@arts.kmutnb.ac.th

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

²มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียด และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียด และประสิทธิผลการทำงานพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ 3) พยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานด้วยการรับรู้บรรยากาศองค์การและการจัดการความเครียดของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ จำนวน 2 บริษัท จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจคุณภาพด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยแบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การ แบบสอบถามการจัดการความเครียด และแบบสอบถามประสิทธิผลการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .953, .972 และ .947 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การจัดการความเครียดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และประสิทธิผลการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($r = .70$) ในระดับสูง และการจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ในระดับต่ำ ($r = .32$) 3) การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านความมุ่งมั่นต่อองค์การ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา การรับรู้บรรยากาศองค์การ ด้านการสนับสนุน และด้านมาตรฐานในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ร้อยละ 64.40

คำสำคัญ: การรับรู้บรรยากาศองค์การ, การจัดการความเครียด, ประสิทธิผลการทำงาน



Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the level of perceived organizational climate, stress coping, and work effectiveness of sole distributor company employees; 2) to study the relationship between perceived organizational climate, stress coping, and work effectiveness of sole distributor company employees; and 3) to predict the work effectiveness of sole distributor company employees with perceived organizational climate and stress coping. The sample was 285 employees in sole distributor company employees. The instrument for collecting data were questionnaires on perceived climate organization, stress coping, and work effectiveness which have the values reliability; .953, .972 and .947 respectively. The statistics used to analyze data were descriptive analysis, Pearson's correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. According to the results revealed that, 1) the mean of perceived organizational climate, stress coping, and work effectiveness were at high level; 2) there was a positive relationship between perceived organizational climate and work effectiveness with a statistical significance at .01 level ($r = .70$), and there was a relationship between stress coping and work effectiveness with a statistical significance at .01 level ($r = .32$); 3) the facet of perceived organizational climate; commitment, responsibility, support, standard and facet of stress coping: problem-focused coping accounted for 64.40% of variance in work effectiveness of sole distributor company employees with a statistical significance at .01 level.

Keywords: Perceived Organization Climate, Stress Coping, Work Effectiveness

บทนำ

อุตสาหกรรมรถยนต์จัดเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งรัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญและมีการส่งเสริมมาอย่างต่อเนื่อง โดยรัฐบาลมีการออกมาตรการหลายด้าน เพื่อดึงดูดการลงทุนในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ (วรรณ, 2563) แต่ด้วยสถานการณ์วิกฤติโรคระบาด ภาวะทางเศรษฐกิจที่ตกต่ำ และการแข่งขันสูงของกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเป็นตัวชี้วัดสำคัญสำหรับผลประกอบการในการดำเนินธุรกิจ การประสบความสำเร็จขององค์กร การอยู่รอดขององค์กรและสมาชิกทุกคนท่ามกลางปัจจัยเสี่ยงต่าง ๆ เนื่องด้วยประสิทธิภาพการทำงาน คือ ผลลัพธ์หรือความสำเร็จขององค์กรในการดำเนินการธุรกิจ หรือการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้ (มยุรี, 2562) โดยประสิทธิภาพการทำงานเกิดได้จากหลายปัจจัย อาทิ การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ซึ่งเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกของสมาชิกขององค์กรที่มีต่อคุณลักษณะหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ทำงานอยู่ ทั้งในด้านค่านิยม บรรทัดฐาน ความคาดหวัง นโยบายตลอดจนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร (Gibson, et al., 2009) โดยการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์กร เจตคติ แรงจูงใจ และ



พฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร (Pritchard and Karasick, 1973; as cited in Nasurdin and et al., 2006) ตลอดจนมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน (Stringer, 2002) ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดี รวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรที่จะอยู่กับองค์การ (Likert and Likert, 1976) ทั้งนี้เมื่อบุคลากรในองค์การมีการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ดี ส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานด้วยความทุ่มเท ตั้งใจ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานที่มีประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

อีกปัจจัยที่กล่าวได้ว่าสำคัญและมีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน คือ การจัดการความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลรับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากสภาวะแวดล้อมรอบตัวไปและสภาวะที่เกิดขึ้นจากที่ทำงานทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด คับข้องใจ หรือถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน เช่น การมีปริมาณงานที่มากเกินไป จนเกิดความกดดัน และเมื่อสมดุลทางร่างกายและจิตใจของบุคคลถูกรบกวนจากความเครียดในงาน ก็จะไม่สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมาย หรือมีประสิทธิภาพ (นันทวิดี, 2561) ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน (Kalleberf, 1977) เพราะฉะนั้นเมื่อเกิดปัญหาหรือภาวะความเครียด โดยเฉพาะความเครียดในการทำงาน รูปแบบหรือวิธีการจัดการความเครียดจึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งของประสิทธิผลการทำงาน ดังแนวคิดของของลาซารัส และฟอล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ที่กล่าวว่า การจัดการความเครียด เป็นพฤติกรรมในการพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรม เพื่อที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นให้เกิดความเครียดทั้งที่เกิดขึ้นภายในหรือภายนอกตัวบุคคล โดยรูปแบบในการจัดการความเครียด มี 2 รูปแบบ ดังนี้ คือ 1) การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา คือ พนักงานแก้ไขปัญหาที่สาเหตุโดยตรง โดยกำหนดขอบเขตของปัญหาและหาวิธีการแก้ปัญหาหลาย ๆ วิธี เลือกวิธีการที่เหมาะสม และลงมือแก้ปัญหา รวมทั้งใช้ประสบการณ์ที่ผ่านในการแก้ปัญหา 2) การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นที่อารมณ์คือ พนักงานพยายามจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากสถานการณ์ตึงเครียด โดยไม่ได้มุ่งแก้ปัญหาหรือสาเหตุ หรือการที่พนักงานนำเอากลไกการป้องกันตัวเองมาใช้

จากปัจจัยสำคัญข้างต้น เมื่อพนักงานในองค์การสามารถรับรู้บรรยากาศองค์การ เกิดทัศนคติที่ดี มีความพึงพอใจที่จะอยู่กับองค์การ มีพฤติกรรมการทำงานด้วยความทุ่มเท ตั้งใจ จนก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานที่มีประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมถึงการจัดการความเครียดทั้งสองรูปแบบที่บุคคลสามารถใช้เพื่อจัดการความเครียด โดยอาจมีส่วนเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรได้ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียดและประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางพัฒนาองค์การ เพราะประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในองค์การ เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาความอยู่รอด การเจริญเติบโต ให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างยั่งยืนขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียด และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์



2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียด และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์

3. เพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานด้วยการรับรู้บรรยากาศองค์การและการจัดการความเครียดของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์

ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียด และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ จำนวน 2 บริษัท ได้แก่ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 456 คน และบริษัท สยามนิสสันเซลส์ จำกัด จำนวน 342 คน ระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2564 ถึง เดือนมีนาคม 2565

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียด และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์

2. ขั้นตอนการวิจัย

การศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท สยามนิสสันเซลส์ จำกัด โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน ชานินทร์, 2555) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น และคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) รวมถึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 10% เพื่อป้องกันการสูญหายและความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่เก็บได้ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการจัดการความเครียดที่พยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์” ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่ความสมบูรณ์ มีทั้งหมด 285 ชุด นำข้อมูลทั้งไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์และติดต่อประสานงานเพื่อการเก็บข้อมูลไปยังบริษัท ฮีโน่มอเตอร์เซลส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท สยามนิสสันเซลส์ จำกัด และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์คืน ทั้งหมด 285 ชุด จากนั้นนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่กำหนดไว้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ



4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ สำหรับใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม, ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการวิเคราะห์เพื่ออธิบายถึงระดับของการรับรู้บรรยากาศองค์การ การจัดการความเครียดและประสิทธิผลการดำเนินงาน, สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อใช้วิเคราะห์หาตัวแปรพยากรณ์ร่วมในการพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.12, รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.37 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.93 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.46 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.28

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านมาตรฐานในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการสนับสนุน ด้านความมุ่งมั่นต่อองค์การ พบว่า พนักงานมีการรับรู้การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = .57) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านโครงสร้างองค์การ ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = .52) อยู่ในระดับมากที่สุด และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{x} = 3.63$, S.D. = .76) อยู่ในระดับมาก

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของการจัดการความเครียด ซึ่งมี 2 รูปแบบ คือ การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นที่อารมณ์ พบว่า พนักงานมีการจัดการความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.35$, S.D. = .59) โดยการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($\bar{x} = 3.09$, S.D. = .77) และการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นที่อารมณ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ($\bar{x} = 1.87$, S.D. = .67)

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งมีองค์ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านผลิตภาพ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านการขาดงาน ด้านการตั้งใจจะลาออก ด้านทัศนคติของบุคคล ด้านความเครียด พบว่า ประสิทธิผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = .44) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 4.31$, S.D. = .56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น คือ ด้านความเครียด ($\bar{x} = 3.06$, S.D. = .98)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การและประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงาน ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คิดเป็นร้อยละ 49.0 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ($r = .70$) และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเครียดและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน การจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการ



ทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คิดเป็นร้อยละ 10.24 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r=.32$)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ โดยผลการวิเคราะห์พบว่า มี 5 ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ได้แก่ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความมุ่งมั่นต่อองค์ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบในการทำงาน การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานในการทำงาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ได้ร้อยละ 64.40

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการจัดการความเครียดที่พยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลการทำงานพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานในองค์การซึ่งสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การ ตลอดจนเจตคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากร (Pritchard and Karasick, 1973; as cited in Nasuridin, and et al., 2006) สอดคล้องกับ Steers (1977) ซึ่งอธิบายไว้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นการรับรู้ถึงลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม เจตคติ ทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน และมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ หากพนักงานมีการรับรู้และเข้าใจถึงลักษณะสภาพแวดล้อมขององค์การในด้านต่าง ๆ ได้ดี จะส่งผลให้เกิดเจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมที่ดีที่จะส่งผลหรือเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานซึ่งจะปรากฏหรือแสดงให้เห็นในประสิทธิผลการทำงานที่ดีของพนักงานในองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐฐา (2562) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า การจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์เกิดความเครียดจากการทำงานซึ่งเกิดจากการคาดหวังหรือความต้องการประสิทธิผลในการทำงานที่ดีขึ้น รวมไปถึงถึงความต้องการในการบรรลุเป้าหมายในการทำงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กรนั้น พนักงานจะมีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นสองรูปแบบ คือ การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นที่อารมณ์ ซึ่งเป็นพฤติกรรมการแสดงออก เพื่อลดภาวะกดดัน ความอึดอัดคับข้องข้องใจ จากปัญหาหรือสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่จากการทำงาน โดยพนักงานบริษัทผู้จัดจำหน่ายรถยนต์ค่อนข้างมีการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นแก้ปัญหาในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการทำงานให้มากขึ้นมากกว่าการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นอารมณ์ เพราะเมื่อพนักงานมีความต้องการให้งานที่ตนรับผิดชอบมีประสิทธิผลที่ดีและสูงขึ้น จนส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้น การจัดการความเครียดด้วยแนวทาง



หรือรูปแบบที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาจึงเหมาะสม และเกิดผลลัพธ์ที่ดี เพราะเป็นการจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตัดสินใจเลือกใช้วิธีการที่ช่วยแก้ไขสาเหตุที่จะก่อให้เกิดความเครียดโดยตรงให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น กล่าวคือ มีการเรียนรู้ที่จะเข้าใจปัญหาตามขั้นตอนและมีหลักการและเหตุผล มีการวางแผนหาวิธีต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม มีการตั้งเป้าหมายในการแก้ปัญหา จะเป็นการมุ่งเผชิญกับสิ่งที่ปัญหาตามความเป็นจริง และการกระทำโดยการเลือกวิธีที่ดีที่สุด (ธัญพิชชา 2562, อ้างถึงใน Lazarus and Folkman, 1984) ทั้งนี้ในการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความมุ่งมั่นต่อองค์การ เป็นตัวแปรแรกที่ยากอร์ณประสิทธิภาพการทำงานและเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด กล่าวคือ พนักงานอยู่ในองค์การที่มีการส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์การ มีการรับรู้และภาคภูมิใจว่าตนเองมีส่วนช่วยให้องค์การขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ ทำให้พนักงานมีการอุทิศตน พยายามเต็มที่ เพิ่มความสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Moorhead and Griffin (2001) ที่กล่าวว่า ความมุ่งมั่นต่อองค์การ เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการแสดงตัวตนที่มีความเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การหรือกับงาน โดยพนักงานที่มีความมุ่งมั่นต่อองค์การสูง จะแสดงออกหรือมีความคิดว่าตนเองเป็นสมาชิกที่แท้จริงขององค์การ มีความจริงใจต่อองค์การเสมือนเป็นหนึ่งคนในครอบครัว และตัวแปรตัวที่สองที่สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานได้ คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานมีการรับรู้ว่าตนเองได้รับความไว้วางใจและรับรู้ถึงการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์กับงานอย่างเต็มที่ อันเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายและเกิดเป็นประสิทธิภาพการทำงานที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของผลิตภาพ (Productivity) เพราะพนักงานสามารถใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะ ความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล โดยวัดได้จากปริมาณและคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับมอบหมาย หรือตรงตามเป้าหมายที่องค์การและหน่วยงานได้กำหนดไว้ (Moorhead and Griffin, 2001) การจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาเป็นตัวแปรตัวที่สามที่สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ ความเครียดเป็นองค์ประกอบด้านหนึ่งของประสิทธิภาพการทำงาน เพราะความเครียดเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ กายภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากสถานการณ์ สภาพแวดล้อม หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทั้งนี้หากมีการจัดการที่เหมาะสมด้วยการมุ่งเน้นเพื่อแก้ปัญหา ลดความตึงเครียดหรือสภาพกดดัน ด้วยการจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นผ่านการประเมินด้วยกระบวนการความรู้ ประสบการณ์ และพยายามที่จะมุ่งเผชิญกับสิ่งที่ปัญหาตามความเป็นจริง และการกระทำโดยการเลือกวิธีที่ดีที่สุด การเผชิญความเครียดแบบนี้จะช่วยลดความตึงเครียดของตัวเอง และสิ่งที่มากระทบ เพราะมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และใช้กับสถานการณ์ที่ประเมินแล้วว่าสามารถจะปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ (ธัญพิชชา, 2562) ตัวแปรตัวถัดมา คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าตนนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และทีมที่ดีที่มีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ พนักงานรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาหรือความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในทีม ทำให้ความกังวลเกี่ยวกับอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในการทำงานต่าง ๆ ลดลง พนักงานจึงสามารถทำงานได้เต็มที่ เพิ่มความสามารถ เกิดเป็นผลการปฏิบัติงานที่ดี โดย



ประเมินหรือวัดได้จากลักษณะการปฏิบัติงานที่แสดงออกทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลการทำงานที่ดีทั้งพนักงานและองค์กร และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานในการทำงาน เป็นตัวแปรตัวสุดท้ายที่สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งพนักงานรับรู้ได้ว่า องค์กรมีการกำหนดแนวทางขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง แม่นยำ ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน และง่ายต่อการตรวจสอบ เกิดเป็นประสิทธิผลในการทำงานที่ดี ซึ่งสามารถวัดได้จากปริมาณงานและคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับมอบหมาย และตรงตามเป้าหมายที่องค์กรและหน่วยงานได้กำหนดไว้ (Moorhead and Griffin, 2001)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน

องค์กรควรให้ความสำคัญและปรับเปลี่ยนบรรยากาศองค์การในด้านความมุ่งมั่นต่อองค์การ ด้านความรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานในการทำงาน ตลอดจนการสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงานด้วยการมุ่งเน้นแก้ปัญหาที่ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจและอุตสาหกรรมประเภทอื่นเพิ่มเติม เช่น ธุรกิจบริการการท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจก่อสร้าง และควรเพิ่มการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลการทำงานได้ เช่น การรับรู้ความสามารถตนเอง การกำหนดเป้าหมาย เป็นต้น รวมถึงควรศึกษาวิจัยในเชิงทดลอง มุ่งเน้นศึกษาตัวแปรด้านการจัดการความเครียดโดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหา เช่น สร้างโปรแกรมการฝึกอบรม และกิจกรรมพัฒนาทักษะและวิธีการจัดการกับความเครียด

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐภา อ่อนพรม. (2562). บรรยากาศองค์การส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษากองทัพพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน. วารสารโครงการทวิปริญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ, 1-16.
- ธัญพิชชา กัยวิทย์โกศล. (2562). การจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิซิเนซเซอร์แอนด์ดี.
- นันทวดี และคณะ. (2561). การจัดการความเครียดในการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดของบุคลากร. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ. ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2561).
- มยุรี วรรณสกุลเจริญ และชาญณรงค์ รัตนพนากุล. (2562). ประสิทธิภาพขององค์การ. วารสารศิลปะการจัดการ. 4 (1)
- Gibson, James L., Ivancevich John M., Donnelly James H, Jr., & Konopaske Robert. (2009). Organization : Behavior, Structure, Processes (14th ed.). New York: McGraw-Hill.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

- Kalleberf, Anne L. (1977). Work value and job rewards: A theory of job satisfaction. *American Sociological Review*, 42 (February), 124-143.
- Lazarus, R. S. and Folkman, S. (1984). *Stress appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Likert , Rensis. and Likert, Jane. (1976). *New Way Management Conflict*. New York : McGraw-Hill.
- Moorhead G. and Griffin, R. W. (2001). *Organizational Behavior, Managing people and Organization*. (5th ed.). U.S.A. : Houghton Mifflin Company.
- Nasurdin, A.M., Ramayah, T. and Chee Beng, Y. (2006), "Organizational structure and organizational climate as potential predictors of job stress: Evidence from Malaysia", *International Journal of Commerce and Management*, 16(2), 116-129.
- Steers, Richard M. (1977). *Organization Effectiveness: A Behavioral View*. California: Goodyear.
- Stringer, R. A. (2002). *Leadership and organization climate: The cloud chamber effect*. New Jersey: Prentice Hall.