ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร

The effect of stress on organizational loyalty of hotel employees in Bangkok

นาถินี ชอลอชอ[1], ดร.ประพันธ์ วงศ์บางโพ[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์จัดทำเพื่อศึกษาภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบ t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว(One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ(Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ยกเว้น อายุ การศึกษา และ ประสบการณ์การทำงานต่าง มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ :ความเครียด, ความจงรักภักดี, พนักงานโรงแรม

1.นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purpose of this research was to study stress conditions that influence organizational loyalty among hotel employees in Bangkok. Data were collected from a sample of 400 people. Statistics used in data analysis were descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation. and inferential statistics, including t-Test statistics, one-way analysis of variance (One Way ANOVA) and multiple regression analysis (Multiple Regression Analysis). The results of the study found that Stress conditions that influence loyalty to the organization of hotel employees in Bangkok are overall at a moderate level. As for personal factors, it was found that different genders, statuses, and average monthly incomes had no different effects on loyalty to the organization, except for age, education, and different work experiences. It has different effects on loyalty to the organization. Significant at the 0.05 level and stress that influences loyalty to the organization of hotel employees in Bangkok and in the same direction

Keywords: stress, loyalty, hotel staff

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเครียดอาจมีผลกระทบอย่างมากต่อความภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร เมื่อพนักงานประสบกับความเครียดในระดับสูง อาจนำไปสู่ความรู้สึกเหนื่อยหน่าย หมดแรงทางอารมณ์ และเลิกสนใจงานของตน ซึ่งอาจส่งผลให้ความภักดีต่อองค์กรลดลงได้ในที่สุด มีแหล่งที่มาของความเครียดหลายประการที่อาจส่งผลต่อความภักดีของพนักงาน สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงภาระงานที่หนัก ชั่วโมงที่ยาวนาน การขาดความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน และการขาดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การควบรวมกิจการ การเข้าซื้อกิจการ หรือการปรับโครงสร้างยังทำให้เกิดความเครียดและความไม่แน่นอนสำหรับพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาวะความเครียดและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบความจงรักภักดีต่อองค์กรที่แตกต่างกัน ตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

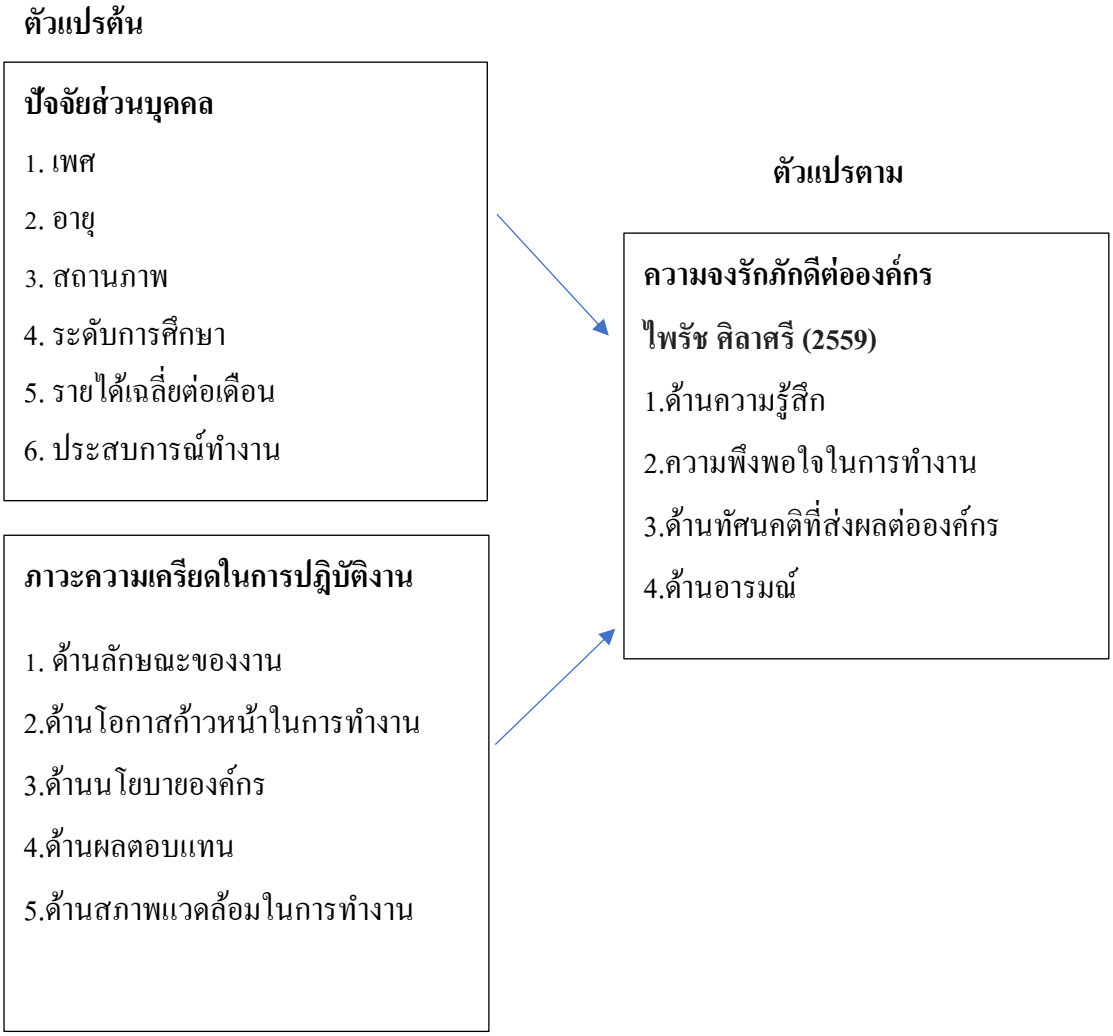
3. เพื่อศึกษาภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวะความเครียด Cooper (1976 อ้างถึงใน สุพิชา สรงประเสริฐ, 2564) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อตัวบุคคลในด้านสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต และยังส่งผลต่อ การทำงานอีกด้วย โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานมีหลากหลาย เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ในการทำงาน ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อม ในการทำงาน รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่อาจไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วย โดยสรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเครียดในการทำงานไว้ 6 ปัจจัย ในการศึกษาครั้งนี้ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะความเครียดประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ รวมถึง 5 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านลักษณะของงาน (2) ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (3) ด้านนโยบายองค์กร (4) ด้านผลตอบแทน (5) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อนำทฤษฎีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้และศึกษาภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

ความจงรักภักดี รุจิรา เรืองวิไลกฤตย์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้าพนักมีความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากเท่าไหร่ ก็มีแนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปน้อยลงเท่านั้น และความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึงความรู้สึกและการแสดงออกของบุคลากรในองค์กรแสดงถึงความเคารพต่อองค์กรและมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร ความจงรักภักดีมีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรค่อนข้างสูง บุคลากรที่มีความจงรักภักดีจะมีความเต็มใจปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อองค์กร ความจงรักภักดีจะนำมาซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและองค์กรมีความเข้มแข็ง มีความภูมิใจในองค์กรคอยสนับสนุนองค์กร ความรู้สึกและพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในองค์กร ที่แสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กรประกอบไปด้วย 3 ด้าน 1. ด้านพฤติกรรมที่แสดงออก (Behavioral aspect) 2. ด้านความรู้สึก (Affective aspect) 3. ด้านการรับรู้ (Cognitive aspect)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. ภาวะความเครียดมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่เป็นพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการศึกษาจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 385 คนเพื่อความสะดวกในการรวบรวมเก็บข้อมูลรวมถึงความแม่นยำในการวิเคราะห์สมมติฐาน ผู้วิจัยจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน โดยเจาะจงไปที่โรงแรม 5 ดาว ที่มีชื่อเสียงในกรุงเทพมหานคร จากโรงแรม 5 ดาวที่มีชื่อเสียงในกรุงเทพมหานครทั้งหมด โดยเลือกมา 10 โรงแรม โดยส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ไปให้กับพนักงานโรงแรมจำนวน 40 คนต่อโรงแรม ให้ช่วยตอบแบบสอบถามโดยสมัครใจ

เครื่องมือการวิจัย นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total correlation) มีค่าระหว่าง 0.890 โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1984, p.160) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ และร้อยละ 2) ข้อมูลภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 โดยใช้สถิติ T-test สำหรับตัวแปรเพศ และ F-test (One Way Analysis of Variance) สำหรับข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ และทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 261 คน (ร้อยละ 65.3) มีอายุ 20– 30 ปี จำนวน 218 คน (ร้อยละ 54.5) มีสถานภาพโสด จำนวน 280 คน (ร้อยละ70.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 314 คน (ร้อยละ 78.5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 264 คน (ร้อยละ 66.0) และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี จำนวน 147 คน (ร้อยละ 36.8)

ตาราง 1 ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาพรวม	$\overline{X}$	S.D	แปลผล
1. ด้านลักษณะงาน	2.87	0.56	มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง
2. ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	3.08	0.69	มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง
3. ด้านนโยบายองค์กร	2.97	0.65	มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง
4. ด้านผลตอบแทน	3.13	0.69	มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง
5.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.98	0.69	มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง
ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.01	0.47	มีความเครียดในการปฏิบัติงานปานกลาง
ภาพรวม	$\overline{X}$	**S.D**	**แปลผล**
1. ด้านความรู้สึก	2.91	0.63	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรปานกลาง
2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	2.95	0.69	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรปานกลาง
3. ด้านทัศนคติที่มีผลต่อองค์กร	2.91	0.73	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรปานกลาง
4. ด้านอารมณ์	2.99	0.75	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรปานกลาง
ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม	2.95	0.42	มีความจงรักภักดีต่อองค์กรปานกลาง

จากตาราง 1 พบว่าภาวะความเครีดในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87,3.08,2.97,3.13 และ 2.98 ตามลำดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56,0.69,0.65,0.69 และ 0.69 ตามลำดับ

และพบว่าพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมีความจงรักภักดีต่อองค์กรด้านความรู้สึกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ….และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ…. เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้อมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้สึก ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านทัศนคติที่มีผลต่อองค์กร ด้านอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่2.91, 2.95, 2.91 และ 2.99โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63, 0.69, 0.73 และ 0.75 ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 2 การวิเคราะห์ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	t/F	Sig	ผลการทดสอบ
เพศ	-0.248	0.804	ไม่แตกต่างกัน
อายุ	4.91	0.00*	แตกต่างกัน
สถานภาพ	0.29	0.75	ไม่แตกต่างกัน
ระดับการศึกษา	9.20	0.00*	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.46	0.21	ไม่แตกต่างกัน
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรปัจจุบัน	3.78	0.00*	แตกต่างกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร (ตาราง 2) พบว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันในด้านอายุ ด้านการศึกษา ด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51-60 ปี
		2.91	**2.89**	**3.21**	**3.18**
20-30 ปี	2.91	-	0.02	-.3001*	-.2747*
31-40 ปี	2.89	-	-	-.3210*	-.2957*
41 – 50 ปี	3.21	-	-	-	0.03
51-60 ปี	3.18	-	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้งหมด 4 คู่ คือ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -.3210 และมากกว่ากลุ่ม 20-30 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -.3001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ กลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยมากกว่ากลุ่มอายุ 31-40 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -.2957 และมากกว่ากลุ่ม 20-30 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -.2747 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป กลุ่มอายุ 41-51 ปี 51-60 ปี มีแนวโน้มความจงรักภักดีต่อองค์กร มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ปริญญาโท/เอก
		2.64	**2.94**	**3.07**
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.64	-	-.3248*	-.4290*
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	2.94	-	-	-0.10
ปริญญาโท/เอก	3.07	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่ามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ทั้งหมด 2 คู่ คือ กลุ่มระดับปริญญาโท/เอก มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยมากกว่ากลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ .4290* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ .3248* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป กลุ่มต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีแนวโน้มความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อย-กว่ากลุ่มอื่น

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10ปี	11-15 ปี	มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป
		3.08	**2.82**	**2.97**	**3.04**	**3.07**

น้อยกว่า 1 ปี	3.08	-	.2594*	0.11	0.03	0.01
1– 5 ปี	2.82	-	-	-.1503*	-.2252*	-.2579*
6 – 10 ปี	2.97	-	-	-	-0.07	-0.11
11-15 ปี	3.04	-	-	-	-	-0.03
มากกว่า 15 ปี	3.07	-	-	-	-	-

*p < 0.05

ตารางที่ 6 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของความจงรักภักดีต่อองค์กร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ามีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ทั้งหมด 4 คู่ คือ กลุ่มประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่มอื่นๆ โดยมากกว่ากลุ่ม 1-5 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ .2594 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่ม 6-10 ปี มีความจงรักภักดีมากกว่ากลุ่ม 1-5 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ .1503 กลุ่ม 11-15 ปีมีความจงรักภักดีมากกว่า 1-5 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ .2252 และ กลุ่มมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป มีความจงรักภักดีมากกว่า 1-5 ปี โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ -2579 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป กลุ่ม 1– 5 ปี มีแนวโน้มความจงรักภักดีต่อองค์กรน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

ตารางที่ 7 สัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

ตัวพยากรณ์	**B**	**Beta**	**t**	**Sig.**
ค่าคงที่	3.379		20.192	0.000*
1. ด้านลักษณะของงาน X1	.174	.184	3.632	0.000*
2.ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน X2	.014	.018	.333	.739
3.ด้านนโยบายองค์กร X3	.065	.079	1.330	.184
4.ด้านผลตอบแทน X4	-.188	.242	-4.022	-.000*
5.ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน X5	-.198	-.257	-4.513	-.000*

*p < 0.05

จากตารางที่ 7 ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน มี 3 ด้าน มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนใน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการ

ทำงาน และด้านนโยบายองค์กร มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 จึงไม่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แทนค่าในสมการ

$$\hat{Y}_T = 3.379 + .174x_1 - .188x_4 - .198x_5$$

จากสมการข้างต้น $\hat{Y}_T$ สรุปได้ว่าภาวะความเครียดมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์ของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ด้านลักษณะของงาน ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ค่าสัมประสิทธิ์ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้าสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมลดลง 0.198 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

ค่าสัมประสิทธิ์ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรม ด้านผลตอบแทนเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมลดลง 0.188 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

ค่าสัมประสิทธิ์ภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมด้านลักษณะของงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมลดลง 0.174 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ คงที่

จากสมการพหุคูณถดถอยเชิงเส้นพบว่า ภาวะความเครียดมีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครโดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาจะเป็นด้านผลตอบแทน และด้านสุดท้ายคือด้านของลักษณะงาน (แต่เป็นผลแบบผกผัน) ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ดังนี้

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี เป็นคนกลุ่มไฟแรงในการทำงาน มุ่งเน้นไปเรื่องการงานเป็นหลัก มีความเป็นมิตร ให้ความร่วมมือสูงกว่าคนกลุ่มอื่นๆ มีสถานภาพโสด และส่วนใหญ่ยังไม่มีสถานภาพมาผูกมัดหรือมีความกังวลเกี่ยวกับครอบครัว

ต้องการความสำเร็จสูงกว่าคนกลุ่มอื่นๆ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เนื่องจากคนส่วนใหญ่สมัครเข้าทำงานจะต้องมีวุฒิปริญญาตรีเป็นพื้นฐาน และเนื่องจากว่าปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมาไม่นานมากนัก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 20,000 บาท ความมั่นคงทางสายอาชีพอาจจะมีไม่มากนักหรือยังไม่คุ้นชินกับวัฒนธรรมในองค์กร และระยะในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวนีย์ อวยผล (2550) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นโสด มีอายุระหว่าง 23-27 ปี อายุการทำ งาน 1-5 ปี

ภาวะความเครียด

พบว่าภาวะความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คาดว่าพนักงานโรงแรมส่วนใหญ่จะประสบปัญหาในการทำงานแค่ช่วงเวลาสั้นๆ และจบไป เนื่องจากทำงานกับคนหลากหลาย พลัดเปลี่ยนไป งานด้านบริการส่วนใหญ่ความเครียดและความกดดันสามารถควบคุมได้ ภาระหน้าที่การทำงานสามารถแบ่งเบากับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานเป็นกะได้ ความเครียดส่วนใหญ่จะเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนสามารถแก้ไขปัญหาได้ ความเครียดที่มาจากการสื่อสารกับลูกค้า ความเครียดในการทำงานในเวลาเร่งด่วน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ไม่ใช่ปัญหาใหญ่มาก หรือต้องนำกลับไปนอนคิดมาก คิดอยากลาออกแค่ช่วงเวลาสั้นๆ ไม่ได้ตัดสินใจที่แน่นอน จึงทำให้ความเครียดของพนักงานโรงแรมนั้นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ (จารุวรรณ หาดเหมันต์, 2552: 3, กรมสุขภาพจิต. 2540) พบว่า ความเครียดในระดับปานกลาง จะทำให้เกิดความเหนื่อยหน่าย และมีผลก่อให้เกิด การลาป่วย ขาดงาน อยากลาออก ประสิทธิภาพ และผลผลิตขององค์การลดลงได้

ความจงรักภักดี

พบว่าความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คาดว่า พนักงานโรงแรมส่วนใหญ่ยังไม่รู้สึกเชื่อมต่อทางอารมณ์ที่ลึกซึ้งหรือความผูกพันกับบุคคล แบรนด์ หรือองค์กร ลักษณะงานที่พนักงานปฏิบัติไม่ได้แสดงถึงความจงรักภักดีต่อตัวองค์กร แต่อาจจะแสดงถึงความจงรักภักดีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางโรงแรมมากกว่า เป้าหมายที่จะทำให้ต่อองค์กรยังคงไม่ชัดเจนในบางครั้ง บางรายอาจจะมีการมองหางานใหม่อยู่บ้าง การทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพยังไม่ได้ไปในทิศทางเดียวกันมากนัก จึงทำให้ความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมนั้นภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ (ถวัลย์ เอื้อวิศาลวรวงศ์, 2547) ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานสูง ความจงรักภักดีต่อองค์กร ก็จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การทดสอบสมมติฐาน 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่ออิทธิพลที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรที่ต่างกัน จากการศึกษาพบว่า

พนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน คาดว่าพนักงานทุกเพศต่างมีความจงรักภักดีเหมือนๆกัน ทุกๆเพศล้วนแต่ปฏิบัติหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และงานต่างๆภายในองค์กรได้แบ่งแยกความเหมาะสมตามเพศไว้แล้ว ทำให้เพศหญิงและเพศชายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน จึงมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของญภาภัญ เจริญชันยา (2561) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีเพศแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทุกๆเพศสามารถทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน

อายุของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี คาดว่าเป็นกลุ่มที่ความอนุลักษณ์นิยม มีการทำงานที่ยาวนาน และเกิดความผูกพันกับองค์กรมากกว่า อายุน้อยที่พึ่งทำงาน ยังไม่ได้มีประสบการณ์มากเท่าไหร่ ซึ่งสอดคล้องกับ นางสาวถลัชนันท์ บุตรขุนทอง (2560) จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรแตกต่างกัน พนักงาน ที่มีอายุ55-60 ปีมีความจงรักภักดีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ20-26 ปีซึ่งจะเห็นได้ว่าพนักงานรุ่นเก่าจะมีความ จงรักภักดีต่อองค์กรมากกว่าพนักงานใหม่ที่อายุยังน้อย สาเหตุอาจมาจากพนักงานเหล่านี้ทำงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน จึงมีความรักและผูกพันต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

สถานภาพของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพ พบว่าสถานภาพแตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการทำงานโรงแรมเน้นเรื่องการบริการ ซึ่งสถานภาพไหนก็สามารถทำงานบริการได้ ทุกคนทำงานด้านบริการ จะมีความรักในบริการเป็นหลัก และสถานภาพต่างๆ ก็ไม่ใช่ปัญหาในการทำงาน ยังคงปฏิบัติงานกันได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ญภาภัญ เจริญชันยา (2561) ที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกันเพราะสถานภาพเป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคู่รักย่อมไม่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร

ระดับการศึกษาของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมแตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท/เอก เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่มีเป้าหมายสูง และอาจจะต้องการความสำเร็จที่มากเลยต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา จีรนันท์ ดวงคา (2551) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ที่มีระดับการศึกษาต่ำ กว่าปริญญาตรีอาจมีความรู้สึกไม่มั่นคงในรายได้ของตนเองเนื่องจากมีวุฒิการศึกษาที่ต่ำกว่า ประกอบกับพนักงานบริษัท มีระดับการศึกษา

ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีรายได้ที่เหมาะสม มั่นคงกับตนเอง อีกทั้งยังสามารถต่อยอดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในองค์กรได้ เลยทำให้มีความจงรักภักดีต่อองค์กร

รายได้ของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะพนักงานโรงแรมจะได้เงิน Service Charge กันทุกคนอยู่แล้วถ้าหากเป็นพนักงานประจำ ซึ่งรายได้ส่วนใหญ่เหมาะสมเป็นไปตามหน้าที่ และรายได้ของพนักงานทุกคนขึ้นอยู่กับตำแหน่งงานและความรับผิดชอบ ซึ่งไม่ได้มีผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อญัชนา มูลทรัพย์ (2564) พบว่าพนักงานโรงแรมที่มีระดับรายไดที่แตกต่างกัน มีความจงรักภักดีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมีการปฏิบัติงานรูปแบบการบริการแบบเดียวกัน และให้บริการแขกเข้าพักกลุ่มเดียวกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกัน คาดว่าระยะเวลาในการณ์ทำงานภายในองค์กรยิ่งมีมากเท่าไหร่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรมากเท่านั้น เนื่องด้วยระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มีมานาน ก็จะเจอสถาณการณ์ต่างๆเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ รู้จักคนมากขึ้น มีสังคมที่กว้างขวางมากยิ่งขึ้น จนทำให้เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรักที่มีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ ขะธิณยา หล้าสุวรรณ (2545) บุคคลที่มีอายุมากจะมีความจงรักภกัดีต่อองค์การมากกว่าคนที่มีอายุน้อยเนื่องจากอายุทำให้คนตระหนักถึงทางเลือกใน การทำงานของตนลดลงโดยปกติคนที่มีอายุมากขึ้นย่อมมีการเรียนรู้ที่มากขึ้น มีประสบการณ์ใน งานมากขึ้น มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น รวมทั้งมี ความรู้สึกว่าการคงอยู่ในองค์การต่อไปเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ทำให้มีความสนใจต่อองค์กรอื่นลดลง

การทดสอบสมมติฐานที่ 2

ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภาวะความเครียดแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านโอการก้าวหน้าในการทำงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีขององค์กรมีด้วยกัน 3 ด้าน ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20– 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีความจงรักภักดีน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ องค์กรควรมีการสำรวจความต้องการของพนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี เสนอโปรแกรมการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับหัวข้อที่สามารถช่วยสร้างโอกาสในการเติบโตและการพัฒนาได้ เช่น หัวข้อ หมดไฟในการทำงานควรทำอย่างไร หรือ หัวข้อที่ไปมุ่งเน้นในส่วนปัญหาต่างๆที่พนักงานโรงแรมคนกลุ่มเหล่านี้ประสบปัญหาอยู่ พนักงานระดับหัวหน้างานหรือ เจ้าของโรงแรมหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถให้แรงบันดาลใจกับพนักงานกลุ่มเหล่านี้ได้เช่นกัน เนื่องจากการทำงานเพียง 1-5 ปี การร่วมกิจกรรมภายในองค์กรอาจมีไม่บ่อยนัก สามารถสร้างแรงบันดาลใจได้จากกิจกรรมพิเศษที่จัดขึ้นมาให้แก่พนักงานกลุ่มเหล่านี้ โดยให้รุ่นพี่ที่ประสบความสำเร็จในชีวิตมาเล่าถึงปัญหาที่เจอในระหว่างการทำงาน และวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแนวทางให้แก่พนักงานโรงแรมที่มีประสบการณ์ทำงานเพียง 1-5 ปี รับรู้ถึงความใส่ใจและความผูกพันที่องค์กรมอบให้ โดยมีรุ่นพี่คอยให้คำปรึกษา คอยให้คำชี้แนะ สอนงานใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความไว้วางใจในพนักงานและช่วยให้พนักงานกลุ่มเหล่านี้ บรรลุความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความจงรักภักดีและความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านผลตอบแทน มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีมากที่สุด ดังนั้น องค์กรควรพิจารณาผลตอบแทนและสวัสดิการในการทำงานให้บุคลากรอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ซึ่งอาจจะเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อให้พนักงานรับรู้ได้ว่ามีความเหมาะสมเป็นธรรมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ไม่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความโดนเอาเปรียบ ควรมีเงินพิเศษในบางโอกาส หรือ มีโบนัส ให้กับพนักงานในทุกๆปี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือเจ้าของโรงแรม ต้องให้สวัสดิการต่างๆที่พนักงานควรจะได้รับในทุกๆปี หรือโอกาสต่างๆของทางโรงแรม ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพราะผลตอบแทนที่น้อยเกินไปอาจจะทำให้พนักงานไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และอาจจะทำให้ภาพลักษณ์ของโรงแรมไม่เป็นไปตามที่ควร เพราะฉะนั้นการมอบสวัสดีการที่ดี หรือ ตอบแทนพนักงานที่ทำงานให้เราอย่างหนักนั้นควรเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆในการบริหารงานภายในโรงแรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเครียดที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่ออิทธิพลที่มีต่อความจงรักภักดี เช่น แรงจูงใจ กฎหมาย เพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจใช้งานจะได้นำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงและต่อยอดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. ทบทวนวรรณกรรมที่มีอยู่ ดำเนินการทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่มีอยู่อย่างละเอียดเกี่ยวกับความเครียด หรือสำรวจความเป็นไปได้ของการผสมผสานแนวทางสหวิทยาการโดยร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญจากสาขาอื่นๆ ซึ่งจะช่วยนำเสนอมุมมองใหม่ๆ และความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ให้กับงานวิจัย

บรรณานุกรม

วัฒนธรรมองคก์รและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองคก์รของพนักงานบริษัท เอฟ ดีเอส คอลเลคชั่น แอนด์ลอรเฟิรม์ จำกัด วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยรามค าแหง ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม 2563

อนุรัตน์ อนันทนาธร และ นภดล วงษ์น้อม (2559) ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของ ข้าราชการตำรวจตารวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2

กนกวรรณ วัธน์ไทยนันท์. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันพนักงาน บริษัทชิโยดะอินทิเกร

คนหาจากเว็บไซต์ https://www.expedia.co.th/5Star-Bangkok-Hotels.s50-0-d178236.Travel-Guide-Filter-Hotels