

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการ
คงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์

A Causal Relationship of Work Stress Influencing the Retention of Frontline
Employees in 4 and 5 Star Hotels in Prachuap Khiri Khan Province

¹ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง และ ²ประพล เปรมทองสุข

¹Ladawan Rattanachaidomr and ²Prapon Premthongsuk

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management, Silpakorn University, Thailand.

E-mail: ¹rattanachaidomr_l@su.ac.th, ²premthongsuk_p@su.ac.th

Received July 24, 2024; Revised September 9, 2024; Accepted October 1, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่่ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงานและการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่่ออำนาจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แนวคิดปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่่ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงาน พื้นที่วิจัย คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริการส่วนหน้าแบ่งเป็น 7 อำเภอ ได้แก่ หัวหิน ปรานบุรี สามร้อยยอด กุยบุรี อำเภอมือง ทับสะแก บางสะพาน บางสะพานน้อย จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลและอธิบายผลด้วย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่่ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน การคงอยู่ในงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง 3.44, 3.25, 2.89 และ 2.80 ตามลำดับ 2) ปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่่ออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริการส่วนหน้าของโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 และ 0.05 ตามลำดับ 3) ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ ผู้บริหารองค์กร หัวหน้างาน และฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล สามารถนำงานวิจัยนี้ไปพัฒนาและเสริมสร้างความสุขเพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร

คำสำคัญ: ปัจจัยการทำงาน; บุคลิกภาพแบบเชื่่ออำนาจควบคุม; ความเครียดในการทำงาน; การคงอยู่ในงาน

Abstract

This article aims to (1) the levels of job factors, locus of control, work stress, and job retention among frontline employees in Prachuap Khiri Khan province (2) investigate the influence of work factors and locus of control on work stress among frontline employees in 4 and 5 hotels and (3) To study the influence of work stress on the retention of frontline employees in 4- and 5 star hotels in Prachuap Khiri Khan Province. The study sample includes 340 frontline employees from 7 districts: Hua Hin, Pran Buri, Sam Roi Yot, Kui Buri, Mueang district, Thap Sakae, Bang Saphan, and Bang Saphan Noi. The research used an online questionnaire. Data were analyzed using frequency, standard deviation, and structural equation modeling (SEM). The results showed that

1) The work factors, locus of control, work stress, and job retention were all at moderate levels, with mean scores of 3.44, 3.25, 2.89, and 2.80 respectively.

2) Work factors and locus of control significantly influenced work stress among front-line employees in 4 and 5 star hotels, with statistical significance levels of 0.001 and 0.05 respectively.

3) Work stress significantly influenced job retention, with a statistically significance level of 0.001.

These results provide valuable insights for executives, managers, and HR departments to enhance employee well-being and retention strategies within organizations.

Keywords: Work Factors; Locus of Control; Work Stress; Job Retention

บทนำ

การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นหนึ่งองค์ประกอบสำคัญในการบริหารองค์กร เนื่องจากพนักงานเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ เพื่อหาแนวทางปรับปรุงหรือส่งเสริมการทำงานต่อไป แต่ในปัจจุบันพบว่า พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่เกิดปัญหาความเครียดในการทำงาน ซึ่งเกิดจากหลายสาเหตุทั้งจากองค์กรหรือตัวบุคคลเอง โดยความเครียดที่เห็นกันโดยทั่วไป อาทิเช่น แรงกดดันที่เกิดขึ้นจากการทำงานเพราะไม่ต้องการให้เกิดข้อผิดพลาด หรือการที่จะต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด รวมถึงแรงกดดันจากหัวหน้างาน และแรงกดดันจากการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานขึ้น ซึ่งความเครียดมีผลต่อความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือการกระทำภายในองค์กร ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อเนื่องไปถึงเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร และอาจเกิดเป็นปัญหาในด้านการงาน การเงิน ซึ่งปัญหาด้านความเครียดนี้สามารถวัดได้จากดัชนีชี้วัด ต่าง ๆ เช่น การขาด ลา มาสายของพนักงานที่เพิ่มขึ้นอย่างผิดปกติ ซึ่งท้ายที่สุดแล้วอาจทำให้เกิดการลาออกของพนักงานได้ (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร, 2555)

ธุรกิจโรงแรมที่เป็นกิจการที่ประกอบด้วยตำแหน่งงานมากมายหลายตำแหน่ง โดยแต่ละตำแหน่งมีความสำคัญแตกต่างกันออกไปตามหน้าที่งานที่รับผิดชอบ ทุกตำแหน่งจึงมีความสำคัญหมดเพื่อประกอบโรงแรมไม่ให้เกิดปัญหา โดยเฉพาะในฝ่ายพนักงานบริการส่วนหน้านับเป็นองค์ประกอบสำคัญในการให้บริการ มีหน้าที่บริการลูกค้า เป็นทั้งส่วนกลางข้อมูล ศูนย์ประสานงานให้กับทุกแผนกของโรงแรม และยังต้องมีทักษะความสามารถและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างดี ซึ่งการทำงานต้องเผชิญกับสภาวะกดดันและความเครียดในการทำงาน เป็นอย่างมาก จึงมีอัตราการลาออกที่สูง ซึ่งการลาออกของพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเสียหายขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ เพราะนอกจากองค์กรจะสูญเสียทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรแล้ว องค์กรยังอาจ

สูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในงาน สูญเสียคุณค่าในความรู้ความสามารถของบุคคล อีกทั้งองค์กรยังต้องสรรหาคัดเลือกบุคลากรใหม่แทนที่ตำแหน่งที่ว่าง สูญเสียงบประมาณค่าใช้จ่ายในกระบวนการดังกล่าว (ซุสึพร ลักษณะาพิพัฒน์ และคณะ, 2567)

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจที่เกิดจากภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกบุคคลรวมไปถึงปัจจัยทางบุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุมทั้งภายในและภายนอกต่างมีผลเกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้ (Rokeach, 1970) สิ่งที่กำลังกล่าวนี้นี้เป็นปัจจัยที่มีความเชื่อมโยงกันและนำมาซึ่งสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานธุรกิจโรงแรม สำหรับธุรกิจโรงแรม 4 – 5 ดาว เป็นกลุ่มที่มีการแข่งขันกันสูง ทั้งในด้านบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มีระดับกำลังซื้อปานกลาง จนถึงระดับสูงนิยมเข้าพัก ซึ่งการดำเนินธุรกิจบริการผู้ประกอบการต้องมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน ทั้งนี้อาจสร้างแรงกดดันในการทำงานให้กับพนักงานได้ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ตัดสินใจการคงอยู่ของพนักงานได้

บทความนี้นำเสนอรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไขการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานส่งผลให้พนักงานบริการส่วนหน้าเกิดความพึงพอใจที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ของพนักงานในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดการทำงานที่มีต่อการคงอยู่ของพนักงานในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 : บุคลิกภาพแบบเชื้ออำนาจควบคุมที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 : ความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน

การทบทวนวรรณกรรม

รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยความเครียดที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน กรณีศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 - 5 ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมแนวคิดต่างๆ ทฤษฎี และ ทบทวนวรรณกรรมรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการทำงาน

Tsutsumi and Kawakami (2004) กล่าวว่า ปัจจัยการทำงาน หมายถึง นโยบายเงื่อนไขในการทำงานที่ควบคุมปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง ปวีณา เกษเดช (2553) ปัจจัยการทำงาน หมายถึง บทบาทหน้าที่ของบุคคลในองค์กร ตัวงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการทำงานในองค์กร รวมทั้งเป็นสิ่งที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงาน โดย Brown and Moberg (1980) สามารถอธิบายปัจจัยการทำงานแบ่งได้เป็น 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในอาชีพ นโยบายและการบริหารงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสัมพันธภาพในการทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยการทำงาน หมายถึง ตัวงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บทบาทหน้าที่ของสมาชิกในองค์กร เป็นสิ่งที่กำหนดลักษณะการทำงาน รวมไปถึงนโยบายเงื่อนไขที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม

Rotter et al. (1972) กล่าวว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุม หมายถึง การคาดหวังในเหตุการณ์ต่างๆและการมีความเชื่อ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตนเองหรือปัจจัยภายนอกตนเอง และความเชื่ออำนาจควบคุมนี้จะส่งผลถึงความคิด ความรู้สึก และสิ่งที่กระทำต่างๆของแต่ละบุคคล เป็นความเชื่อเกี่ยวกับแหล่งที่มาของการ ได้รับรางวัล เช่น ผู้ที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนจะเชื่อว่า การได้รับการเลื่อนตำแหน่งงาน (Schultz and Schultz, 2002) หรือ ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นขึ้นอยู่กับภายใต้การควบคุมพฤติกรรมของตนเอง สำหรับผู้ที่มีความเชื่ออำนาจควบคุมภายนอกจะเชื่อว่าเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นอยู่กับอิทธิพลภายนอก เช่น ขึ้นอยู่กับโชคชะตา หรือ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมีสาเหตุหรือมีผลอันเนื่องมาจากการกระทำหรือความสามารถของตนเอง ความสำเร็จหรือความล้มเหลวที่ตนได้รับเกิดมาจากการกระทำของตนเอง และตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก กล่าวว่า การที่บุคคลเชื่อหรือรับรู้สาเหตุผลหรือเหตุการณ์หรือสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรืออิทธิพลภายนอกโดยที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ (Rotter et al., 1972)

สรุปได้ว่า โดยบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ 1.บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลที่จากการทำงานเกิดจากตนเองไม่ว่าผลนั้นจะดีหรือไม่ดี 2.บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและผลจากการทำงานมาจากโชคชะตากำหนด บาปบุญ สิ่งแวดล้อมอื่นๆที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ประกฤษวี สุกใส และ ชาตยา นิลพล (2565) ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน เช่น งานมากเกินไป มีความสับสนหรือความขัดแย้งในบทบาท งานที่ต้องรับผิดชอบสูง หรือสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานและสภาพการทำงานไม่ดี ขณะที่ศิริลักษณ์ สุธรรม และ จิตติมา ไชยะกุล (2563) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยสภาวะแวดล้อมที่หลากหลายส่งผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความเจ็บป่วยภายในร่างกาย รวมถึงความเจ็บป่วยทางสุขภาพจิต เป็นผลทำให้บุคคลเกิดความกดดัน Cooper, Sloan, & Williams (1988) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานในทุกวันเครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออกการขาดงานของบุคลากรอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆจากความเครียดไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้นแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วยหากมองในแง่ลบของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ คือ การมาทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัดการมาทำงานสายมากขึ้นการทำงานที่เลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ ลังเลใจ และมีปัญหาในการเข้ากับสังคมกับเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่าความหมายของความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกต่อการทำงานของบุคคลนั้นที่มีสภาวะกดดันจากสิ่งแวดล้อมจากภายในและภายนอกเกิดความรู้สึกขึ้นทั้งภายในจิตใจ ซึ่งส่งผลทำให้บุคคลรู้สึก

กังวล ไม่สบายใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะแสดงออกทางพฤติกรรมก่อให้เกิดการลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

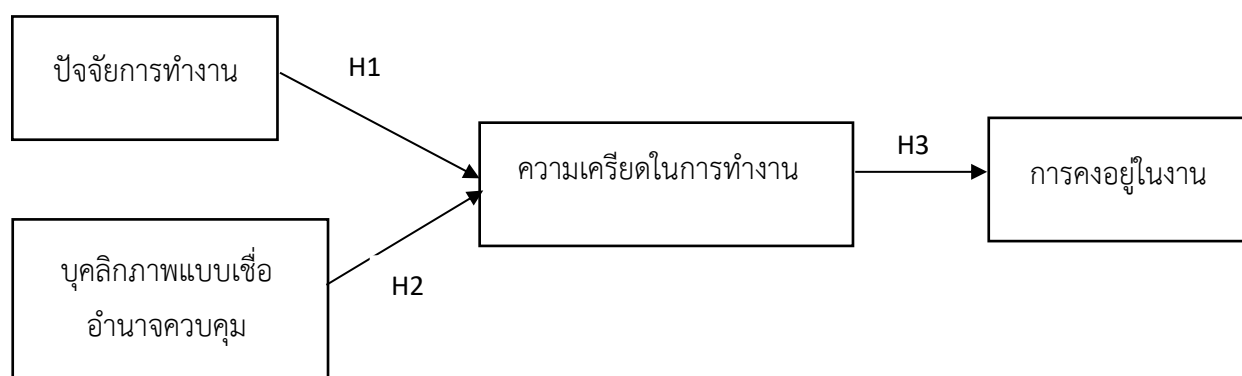
แนวคิดเกี่ยวกับการคงอยู่ในงาน

Alnaqbi (2011) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง ความเต็มใจหรือความสมัครใจของพนักงานที่ต้องการอยู่ในองค์กร โดยองค์กรสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเข้ากับพนักงานในระยะยาว เกิดความพึงพอใจ และสามารถอธิบายได้อีกว่า การคงอยู่ในงานของพนักงานในองค์กร เป็นการป้องกันการสูญเสียพนักงานที่มีความสามารถมีศักยภาพที่ดีโดยการลาออก และสามารถสร้างผลกำไรให้กับองค์กร ซึ่ง ถิรัตน์ พิมพาภรณ์ (2559) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน หมายถึง เจตนาของพนักงาน ในการตั้งใจที่จะคงอยู่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในองค์กร ปณิตดา ตรีเวทย์สีล และ ชินโสณ วิสิฐนิกิจา (2566) ให้ความหมาย การคงอยู่ในงาน ว่าหมายถึง การที่บุคคลเข้าทำงานในองค์กรระยะหนึ่งและยังคงทำงานในองค์กรนั้น ๆ จนถึงปัจจุบัน และการที่บุคคลเข้าสู่อาชีพแล้วไม่เปลี่ยนอาชีพด้วยเหตุผลใด ๆ ด้วยความมั่นใจ และปรารถนาที่จะประกอบอาชีพนั้นต่อไปด้วยความสมัครใจ ทวีวานันท์ พุ่มพิพัฒน์, ประยงค์ มีใจซื่อ และ นรพล จินันท์เดช (2564) กล่าวว่า การคงอยู่ของพนักงานจะทำให้มีอัตราการลาออกที่ลดลง ซึ่งการสร้างสภาวะในองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานไม่คิดหางานใหม่หรือทางเลือกใหม่ในการทำงาน ลดอัตราความตั้งใจในการหมุนเวียน (ลาออก) ของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นไปได้ว่าจะออกจากการงาน

สรุปได้ว่า การคงอยู่ในงาน หมายถึง การที่บุคคลเข้าไปทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งจนถึงปัจจุบัน โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมกับตน และมีการวางแผนที่จะอยู่ต่อจนเกษียณอายุ ซึ่งการตัดสินใจเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน การรักษาพนักงานไว้ได้ช่วยลดต้นทุนในการคัดเลือกสรรหาพนักงานใหม่และค่าใช้จ่ายอื่นๆ และสิ่งสำคัญอีกประการคือการเก็บรักษาพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ไว้ได้ จะช่วยทำให้องค์กรได้ผลกำไรและประโยชน์สูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยตามแนวคิดปัจจัยการทำงานของ Brown and Moberg (1980) แนวคิดบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมของ Rotter et al. (1972) แนวคิดความเครียดในการทำงานของ (Cooper, Sloan, & Williams, 1988) และแนวคิดการคงอยู่ในงานของ (Dibble, 1999) โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณโดยไม่ทราบขนาดประชากรของ Cochran (1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5% จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 385 คน จากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงตามหลักการและเหตุผล ซึ่งมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของงานวิจัย โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริการส่วนหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งหมด 385 ชุด แต่มีแบบสอบถามที่สามารถใช้งานได้ทั้งหมด 340 ชุด ส่วนที่เหลืออีก 45 ชุด เป็น แบบสอบถามที่ไม่มีกลุ่มตัวอย่างไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและมีความไม่สมบูรณ์จึงไม่สามารถนำมาใช้ วิเคราะห์ได้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี วารสาร เอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close-End question) จำนวน 6 ส่วน

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหางานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการในงานวิจัยและครอบคลุมเนื้อหาได้ทั้งหมด จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน โดยทำการคัดเลือกคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ผลจากการคำนวณค่า IOC พบว่า ข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.00-1.00 ซึ่งมีข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 จำนวน 1 ข้อ คือข้อที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามในตอนท้าย ผู้วิจัยจึงทำการตัดข้อคำถามออก สำหรับข้อคำถามที่เหลือมีค่าตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไปแสดงว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และ

ผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่ตัวอย่าง คือ พนักงานบริการส่วนหน้าที่เคยทำงานในโรงแรมจำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลพบว่า ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชื่องช้าอดทน ความเครียดในการทำงานและการคงอยู่ในงาน เท่ากับ 0.887, 0.814, 0.884 และ 0.902 ตามลำดับ มีค่าสูงกว่า 0.7 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) หรือ SEM มาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงเชิงทฤษฎี (Theoretical Latent Variables or Constructs) ที่มีความสัมพันธ์ต่อกันหลาย ๆ ตัวแปร และใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variables) กับตัวแปรสังเกตได้ (Observed Variables)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 26.2 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 25.6 สำหรับระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.6 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 20.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 20,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ รายได้ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.6

ระดับปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 - 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน	3.49	0.65	ปานกลาง
ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	3.19	1.01	ปานกลาง
ปัจจัยการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	3.48	0.70	ปานกลาง
ปัจจัยการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.53	0.65	สูง
ปัจจัยการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.40	0.66	ปานกลาง
ปัจจัยการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	3.54	0.63	สูง
รวมปัจจัยการทำงาน	3.44	0.49	ปานกลาง
บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายใน	3.87	0.61	สูง
บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมภายนอก	2.63	0.93	ปานกลาง
รวมบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม	3.25	0.61	ปานกลาง
ความเครียดในการทำงาน	2.89	0.78	ปานกลาง
การคงอยู่ในงาน	2.80	0.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$, S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า ด้านสัมพันธภาพในการทำงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.54$, S.D.= 0.63) ด้านนโยบายและการบริหารในระดับสูง ($\bar{X} = 3.53$, S.D.= 0.65) ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$, S.D.= 0.65) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, S.D.= 0.70) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D.= 0.66) และด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, S.D.= 1.01)

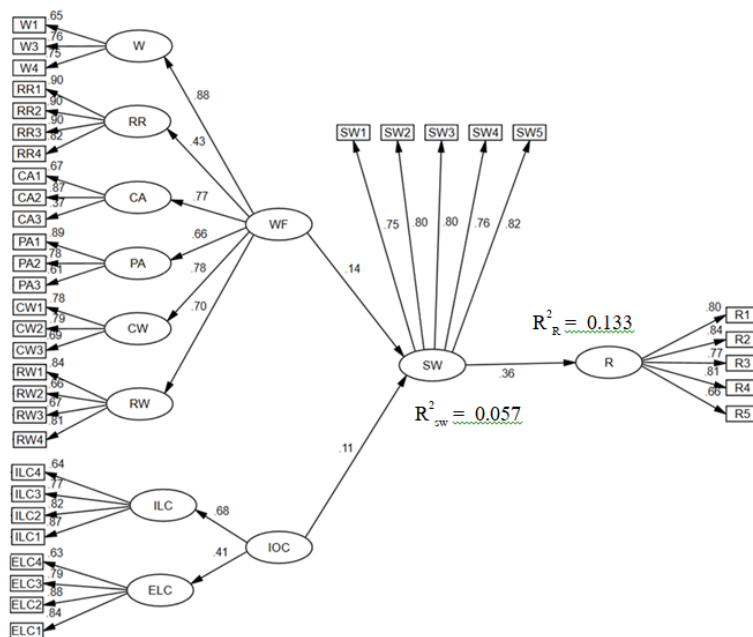
ผลการศึกษานุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.25$, S.D.= 0.61) แบ่งเป็น 2 ประเภท เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด พบว่า นุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมในอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.87$, S.D.= 0.61) นุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก ($\bar{X}=2.63$, S.D.= 0.93)

ผลการศึกษาความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.89$, S.D.= 0.78)

ผลการศึกษาการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.80$, S.D.= 0.88)

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยใช้วิธีการประมาณค่าควรเป็นค่าสูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) โดยผลจากการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างหลังปรับโมเดล พบว่า มีค่า CMIN/DF เท่ากับ 2.900, RMR เท่ากับ 0.039, IFI เท่ากับ 0.902, CFI เท่ากับ 0.900, และ RMSEA เท่ากับ 0.075 ผ่านเกณฑ์การพิจารณาทุกค่า แสดงว่าโมเดลการวัดของโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานได้ดังภาพที่ 2 และตารางที่ 2



ภาพที่ 2 ผลวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

หมายเหตุ WF = ปัจจัยการทำงาน W = ด้านลักษณะงาน RR = ด้านบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ CA = ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ PA = ด้านนโยบายและการบริหารงาน CW = ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ RW = ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน IOC = นุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุม ILC = นุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน ELC = นุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายนอก SW = ความเครียดในการทำงาน R = การคงอยู่ในงาน

ตารางที่ 2 คำนวณน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานและค่า R^2

เส้นทาง	β	S.E.	C.R.	p	สรุป
WF $\rightarrow$ SW (H1)	0.139***	0.098	2.196	0.000	เป็นไปตาม H1
IOC $\rightarrow$ SW (H2)	0.113*	0.102	1.055	0.028	เป็นไปตาม H2
SW $\rightarrow$ R (H3)	0.365***	0.085	4.836	0.000	เป็นไปตาม H3
$R^2_{SW} = 0.060$ และ $R^2_R = 0.140$					

หมายเหตุ : *** $p < .001$, * $p < .05$

จากตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐาน R^2 พบว่า ค่า $R^2_{SW} = 0.060$ แสดงว่า ปัจจัยการทำงาน และบุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม สามารถอธิบายความผันแปรของความเครียดในการทำงาน ได้คิดเป็นร้อยละ 6 และค่า $R^2_R = 0.140$ แสดงว่า ปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม และความเครียดในงานทำงาน สามารถอธิบายความผันแปรของการคงอยู่ในงาน ได้คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนค่าน้ำหนักถดถอยมาตรฐานที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน ดังนี้

ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.139 ค่า C.R. เท่ากับ 2.196 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีปัจจัยการทำงานที่สูงขึ้นส่งผลต่อความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น จึงยอมรับสมมติฐานของการศึกษา (H1)

บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.113 ค่า C.R. เท่ากับ 1.055 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีบุคลิกภาพแบบอำนาจควบคุมในระดับสูงส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น จึงยอมรับสมมติฐานของการศึกษา (H2)

ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน พบว่าค่า β เท่ากับ 0.365 ค่า C.R. เท่ากับ 4.836 และ p เท่ากับ 0.000 นั่นคือ ความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001 แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริการส่วนหน้าที่มีความเครียดในการทำงานมากขึ้นส่งผลต่อการคงอยู่ในงานสูงขึ้นอีกด้วย จึงยอมรับสมมติฐานของการศึกษา (H3)

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาระดับของปัจจัยการทำงาน บุคลิกภาพแบบเชืออำนาจควบคุม ความเครียดในการทำงาน และการคงอยู่ในงานของพนักงานในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ระดับปัจจัยการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เนื่องจาก ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี รวมถึงองค์กรมีระบบบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานเหมาะสมและชัดเจน ดังนั้นพนักงานพึงพอใจกับกฎระเบียบข้อบังคับที่องค์กรกำหนดไว้ สอดคล้องกับการวิจัยของ ศิริลักษณ์ สุธรรม และ ฐิติมา ไชยะกุล (2563) พบว่า ระดับปัจจัยการทำงาน และความเครียดในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการคงอยู่ในงาน จากผลวิจัยการคงอยู่ในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของฐิตารีย์ ภูมั่ง, นิตยา เพ็ญศิริ นภา และ พรทิพย์ กิระพงษ์ (2565) พบว่า ด้านการคงอยู่ในองค์กรของพยาบาลวิชาชีพพบว่ามีระดับการคงอยู่โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความคิดว่าจะทำงานที่โรงพยาบาลแห่งนี้ต่อไปไม่น้อยกว่า 3 ปี ผลการศึกษาระดับ

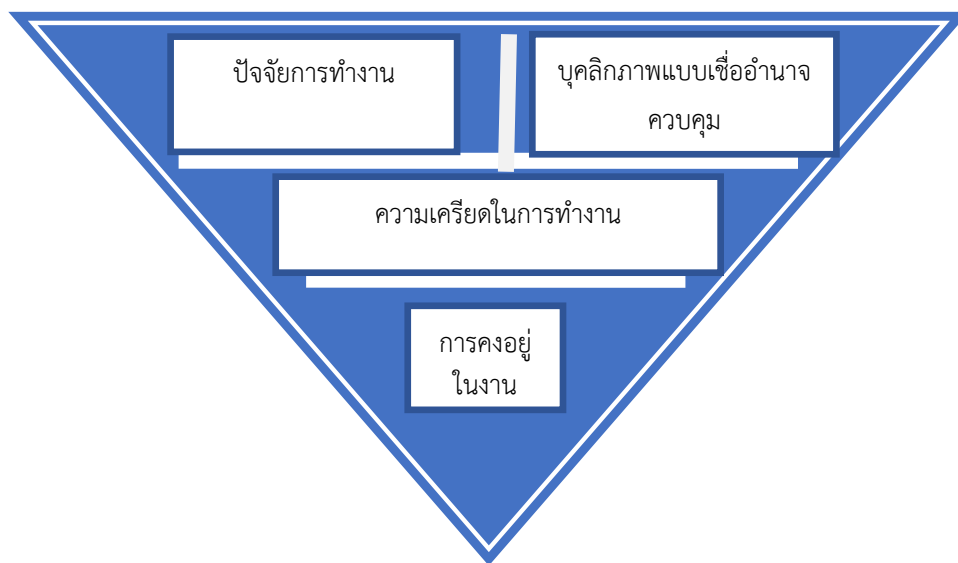
ของปัจจัยบุคลิกภาพแบบเชื่อบ้านใจควบคุม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของ Kaaria and Samba (2024) ที่ได้ศึกษา ความเชื่อแบบบ้านใจควบคุม และบทบาทของความเป็นผู้นำที่มีผลต่อบุคลิกภาพของพนักงานในอุตสาหกรรมยาในประเทศเคนยา พบว่า ทศนคติความเชื่อแบบบ้านใจควบคุมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีการระบุเพิ่มเติมว่าความพึงพอใจในงานของตนขึ้นอยู่กับทัศนคติและการกระทำส่วนบุคคลที่เกิดจากการเชื่อบ้านใจควบคุมเป็นหลัก

การศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการทำงานและบุคลิกภาพแบบเชื่อบ้านใจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ปัจจัยการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เนื่องจาก พนักงานในองค์กรมีความรับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพในองค์กรระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานรวมถึงการบริหารงานในองค์กร วางนโยบาย และการรับฟังความคิดเห็นระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาโดยรวมปัจจัยการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน สอดคล้องกับการวิจัยของ สุภาพร จันทะกี และ คณะ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานมีอิทธิพลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบเชื่อบ้านใจควบคุมที่มีต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า บุคลิกภาพแบบเชื่อบ้านใจควบคุมมีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก พนักงานบุคลิกภาพแบบเชื่อบ้านใจควบคุมภายในอยู่ในระดับสูงกว่าบุคลิกภาพแบบเชื่อบ้านใจควบคุมภายนอก ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีความเชื่อว่าเหตุการณ์และสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นมาจากการกระทำ ความสามารถของตนและสามารถควบคุมสิ่งต่างๆได้ ซึ่งส่งผลต่อความเครียดในการทำงานลดลง จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Padmanabhan (2021) พบว่า ความเชื่อในอำนาจควบคุมมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความเครียดในสถานที่ทำงาน อีกทั้งความเชื่อในอำนาจควบคุมยังมีความสัมพันธ์ในทางลบต่อความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การศึกษาอิทธิพลของความเครียดในการทำงานที่มีต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4- 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อธิบายได้ว่า พนักงานรับรู้ถึงความเครียดในการทำงาน เช่น รู้สึกกลัวและกดดันในการปฏิบัติงาน มีความวิตกกังวล หรือขาดสมาธิกับงานที่ตนทำอยู่ แม้ว่าพนักงานมีความเครียดความกดดันในการทำงาน แต่ยังคงยอมรับได้และคงอยู่ในงานต่อไป จากผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชกานต์ ทองทวี และ ธัญนันท์ บุญอยู่ (2564) พบว่า ความเครียดในบทบาทโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับ Wen et al. (2020) พบว่า ความเครียดในบทบาทที่มีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากเกินไป บทบาทและความเครียดจากความขัดแย้งภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของบุคลากร

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เกิดจากผู้วิจัยศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าส่วนใหญ่เป็นการศึกษาอิทธิพลเป็นรายคู่ ได้ศึกษาในลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสังเกตเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบางตัวเพิ่มเติม ซึ่งเป็นโมเดลที่ไม่พบในงานวิจัยมาก่อน แล้วเมื่อนำมาศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลปรากฏว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อการคงอยู่

สรุป

ระดับของปัจจัยการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านบุคลิกภาพแบบเชื่องช้าควบคุมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงแรมในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจาก พนักงานองค์กรส่วนใหญ่มีความเครียดในการทำงานที่สามารถแก้ไขปัญหา จัดการหรือรับมือกับความเครียดได้ด้วยตนเองได้ สามารถปรับตัวและทำงานได้ ดังนั้นจึงส่งผลให้การคงอยู่ในองค์กรเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารสามารถนำผลวิจัย ไปใช้ในบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อลดความตึงเครียดในงานและลดการลาออกจากงาน อำนวยความสะดวกในการคงอยู่ในงานของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้บริหารควรพิจารณาให้ความสำคัญในเรื่องผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงานอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสในการฝึกอบรมรับรู้ใหม่ๆ และส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยอยู่เสมอ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นขั้นเป็นตอนให้พนักงานรู้สึกมีขวัญกำลังใจ ตั้งใจทำงานให้งานออกมามีประสิทธิภาพ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีส่วนทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา ส่วนลักษณะของงานกำหนดการทำงานปริมาณและเวลาที่เหมาะสม รวมถึงพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่องช้าควบคุมภายใน - ภายนอกเป็นส่วนสำคัญทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นฝ่ายบุคคลจึงพิจารณาคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพเชื่องช้าควบคุมภายในมากกว่าบุคลิกภาพแบบเชื่องช้าควบคุมภายนอก ซึ่งบุคลิกภาพความเชื่องช้าควบคุม ภายในส่งผลต่อองค์กรไปใน

ทิศทางที่ดี หากคนในองค์กรส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมภายใน มีความคิดว่าทุกสิ่งทุกอย่างเกิดขึ้นจากการกระทำ ความสามารถของตนเอง สามารถควบคุมสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้ บุคลิกภาพแบบเชื่ออำนาจควบคุมประเภทนี้ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานที่ลดลง มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี จากที่กล่าวมาข้างต้น ส่งผลไปถึงการคงอยู่ในงานของพนักงานเพิ่มขึ้น การลาออกจากงานลดลง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในอนาคต ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

2. การศึกษาในอนาคต ควรศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก หรือสนทนากลุ่มเพื่อทำความเข้าใจเหตุผลและปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในงาน นำไปสู่การคงอยู่ในงาน

3. ผู้ประกอบการโรงแรม ควรให้ความสำคัญและศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงานซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

- ชลีพร ลักษณะพิพัฒน์ และคณะ. (2567). สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานเทศบาลตำบลวังน้ำซับอำเภอศรีประจันต์จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารบริหารธุรกิจ ราชมงคลสุวรรณภูมิ*, 1(1), 1-13.
- ฐิตารีย์ ภูซัง, นิตยา เพ็ญศิริธนา และ พรทิพย์ กิระพงษ์. (2565). บรรยากาศองค์การ ความเหน็ดเหนื่อยและการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพ ในเครือโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุพรรณบุรี*, 5(2), 79-91.
- ณิกานต์ ทองทวี และ ธัญนันท์ บุญอยู่. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทและการคงอยู่ของพนักงานธุรกิจคอนโดมิเนียมแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*, 16(1), 83-96.
- ถิรรัตน์ พิมพ์ภรณ์. (2559). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจคงอยู่ในงาน ผ่านความผูกพันในอาชีพของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 6(1), 114-132.
- ทวินันันท์ พุ่มพิพัฒน์, ประยงค์ มีใจเชื้อ และ นรพล จินันท์เดช. (2564). ผลกระทบของความผูกพันองค์การและบุพปัจจัยต่อการคงอยู่ ของแรงงานชาวเมียนมาในจังหวัดสมุทรสาคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 16(47), 141-158.
- ปนัดดา ตรีเวทย์ศีล และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมสวิสโฮเทล กรุงเทพ รัชดา. *วารสารศิลปศาสตร์ปริทัศน์*, 18(1), 65-84.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2555). *ที่มาของความเครียดในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/piyanan/2012/01/18/entry-1>
- ประภัสร์วี สุภใส และ ชาทยา นิลพลับ. (2565). คุณลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการเทคโนโลยีการจัดการ*, 5(1), 112-129.

- ศิริลักษณ์ สุธรรม และ วิติมา ไชยะกุล. (2563). อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 16(2), 78-95.
- สุภาพร จันทะเกี, อรนนท์ กลั่นทพุระ และ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต. (2564). ปัจจัยด้านการทำงานกับผลที่มีต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 23(2), 13-24.
- Alnaqbi, W. (2011). *The Relationship Between Human Resource Practices and Employee Retention in Public Organizations: An Exploratory Study Conducted in The United Arab Emirates*. Edith Cowan University. Retrieved December 27, 2023, from <https://ro.ecu.edu.au/theses/424>
- Bolboaca, S.D., & Jantschi, I. (2006). Pearson versus Spearman, Kendall's Tau Correlation Analysis on Structure Activity Relationships of Biologic Active Compounds. *Leonardo Journal of Science*, 9, 179-200.
- Brown, W. B., & Moberg, D. J. (1980). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Wiley and Sons.
- Cochran, J., Goldhaber, M., Aller, R. C., Rosenfeld, J., Martens, C., & Berner, R. (1977). Sulfate Reduction, Diffusion, and Bioturbation in Long Island Sound Sediments; Report of the FOAM Group. *American Journal of Science*, 277(3), 193-237.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator: Management Guide*. Great Britain: NFER.
- Dibble, S. (1999). *Keeping Your Valuable Employees: Retention Strategies for Your Organization's Most Important Resource*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kaaria, A. G., & Samba, S. M. (2024). Locus of Control and the Role of Leadership on Employee Personality in Pharmaceutical Industry in Kenya. *East African Journal of Interdisciplinary Studies*, 7(1), 119-138.
- Kline, R. B. (2015). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guildford Press.
- Likert, R. (1967). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. New York: Wiley & Son.
- Rokeach, M., & Parker, S. (1970). Values as Social Indicators of Poverty and Race Relations in America. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 388(1), 97-111.
- Rotter, J. B., Chance, J. E., & Phares, E. J. (1972). *Application of a Social Learning Theory of Personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Schultz, P. D., & Schultz, E. S. (2002). *Psychology & Work*. (8th ed.). USA: Von Hoffman Press.
- Padmanabhan, S. (2021). The Impact of Locus of Control on Workplace Stress and Job Satisfaction: A Pilot Study on Private-Sector Employees. *Current Research in Behavioral Sciences*, 2, 100026.

- Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2004). A Review of Empirical Studies on the Model of Effort-Reward Imbalance at work: Reducing Occupational Stress by Implementing a New Theory. *Social Science & Medicine*, 59(11), 2335-2359.
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-13.
- Yuan, K. H., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge Structural Equation Modeling with Correlation Matrices for Ordinal and Continuous Data. *The British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 64(1), 107-133.