

ผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันทางอารมณ์
ต่อองค์การของพนักงานในร้านอาหารแห่งหนึ่งบนถนนอุทยาน-อัคษะ กรุงเทพมหานคร

**The Effects of Job Demands on Burnout and Affective Commitment of
Casual Dining Restaurant Employees, Uttayarn-Auksa Road, Bangkok**

ไข่มุกด์ วิกฤษักดา¹

khaimook_w@hotmail.com

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์¹

viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานต่อความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงานของพนักงานร้านอาหาร 2) เพื่อศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความผูกพันทาง
อารมณ์ต่อองค์การของพนักงานร้านอาหาร 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานต่อข้อเรียกร้องใน
งานกับความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การของพนักงานร้านอาหาร การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้
แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานร้านอาหารระดับกลางแห่งหนึ่งบนถนนอุทยาน-อัคษะ กรุงเทพมหานคร
จำนวน 100 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและ
วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรโดยใช้เทคนิคการถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงานมี
อิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน อีกทั้งข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันทางอารมณ์
ต่อองค์การ สำหรับการทดสอบตัวแปรกลางพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่าง
ข้อเรียกร้องในงานต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยพร้อมทั้งเสนอแนะการนำ
ผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ และการทำวิจัยประเด็นนี้ในอนาคต

ความสำคัญ: ข้อเรียกร้องในงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research purposes were to 1) study the effects of job demands on burnout of restaurant employees; 2) study the effects of burnout on affective commitment of restaurant employees; and 3) study the effects of job burnout on job demands and affective commitment. The samples of this quantitative study were 100 employees working in famous restaurants on Uttayarn-Auksa road, Bangkok. The statistical methods employed for data analysis were Pearson's correlation, and multiple regression. The results indicated that job demands had a positive influence on job burnout. Job demands also had a negative influence on affective commitment. In testing the mediating effect, it was found that job burnout had a mediating effect on job demands and affective commitment. The implications of the findings and suggestions for future research are presented.

Keywords: Job Demands, Burnout, Affective Commitment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมบริการมีคุณลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนอุตสาหกรรมอื่นๆ ในเรื่องของความละเอียดอ่อนของการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถจับต้องได้ แต่สัมผัสได้ผ่านความรู้สึกขณะเข้ารับบริการ ประกอบกับสถานะการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของหลายธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการบริการเพิ่มมากขึ้น การให้การปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกจากพนักงานผู้ให้บริการที่มีความพร้อมทั้งพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อดูแลลูกค้าได้กลายเป็นจุดยืนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก (Kandampully, 2006) พนักงานคือกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ในการทำการกิจต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงนำพาความสำเร็จมาสู่องค์กรแต่เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความสุข ในแวดวงธุรกิจร้านอาหารพนักงานผู้ให้บริการเป็นตัวแทนของพนักงานแถวหน้าในการรับมือทำตามข้อเรียกร้องของลูกค้าและมีฝ่ายสนับสนุนต่างๆ ที่ช่วยสร้างสรรค์ผลงานโดยรวมขององค์กรให้ออกมาเป็นที่น่าประทับใจ ทำให้บุคลากรเหล่านี้เป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารเป็นอย่างยิ่ง (Curtis et al., 2009) หน้าที่หลักของพนักงานกลุ่มนี้คือการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ก้าวแรกที่ลูกค้าเดินเข้ามาในร้านอาหาร การสร้างบรรยากาศที่เพลิดเพลิน การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการระหว่างที่ลูกค้ารับประทาน และการฝากความประทับใจเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป อย่างไรก็ตามภาระงานในอุตสาหกรรมบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานที่มีผลต่อสภาวะและความแปรปรวนของอารมณ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้พนักงานต้องเผชิญสภาวะที่กดดัน หรือมีสภาวะอารมณ์ของความเครียดสูง ซึ่งมาจากการเผชิญหน้ากับความต้องการที่หลากหลายและยากต่อการรับมือที่ผู้ใช้บริการร้องขอ และสามารถเป็นที่มาของปัจจัยหลักที่ต่อต้านต่อแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Kim, 2008)

ในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างคือร้านอาหารระดับกลาง (Casual Dining) เป็นรูปแบบร้านอาหารที่มีบรรยากาศแบบสบายเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ และให้บริการอย่างเป็นมิตรและอบอุ่นเหมือนครอบครัว ร้านอาหารแห่งนี้เป็นร้านอาหารที่มีชื่อเสียงตั้งอยู่บนถนนอุทยาน (อักษะ) ถนนที่ได้รับการยกย่องว่าสวยงามที่สุดในประเทศไทยและเปิดให้บริการมาแล้วถึง 15 ปี ร้านอาหารมีจุดเด่นคืออาหารที่มีคุณภาพ ภายในร้านเน้นการตกแต่งให้มีทัศนียภาพที่สวยงามแปลกตากลมกลิ่นกับธรรมชาติ กลายเป็นสถานที่ซึ่งได้รับความนิยมในการสร้างความผ่อนคลายและความสุขให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ภายในร้านอาหารมีระบบการบริหารจัดการร้านอาหารที่ดีมากที่สุดร้านหนึ่ง พนักงานมีความเอาใจใส่ช่วยกันการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

อย่างไรก็ตามการรักษามาตรฐานของสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน Lovelocks and Wirtz (2010) กล่าวว่าในอุตสาหกรรมบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อม และปัจจัยอันเนื่องมาจากตัวบุคคล ได้แก่ สถานการณ์ จังหวะ และพฤติกรรมทำให้บริการแก่ลูกค้า ความสลับซับซ้อนของงาน สภาพทางร่างกาย และความรู้สึกนึกคิดของตัวพนักงานเอง ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นถึงแม้ทางร้านอาหารจะมีจุดเด่นที่น่าสนใจหลายอย่าง แต่ทางร้านอาหารก็มีกลุ่มพนักงานที่ต้องดูแลเป็นจำนวนมาก ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการนำพาความสำเร็จมาสู่องค์กร นอกเหนือจากปัจจัยภายนอกอย่างภาวะเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจที่ผู้บริหาร โภคมีทางเลือกมากขึ้นนั้น อาจก่อให้เกิดความผันผวนของจำนวนลูกค้าที่มารับบริการ ทำให้องค์กรมีความจำเป็นต้องหาวิธีในการวางแผนรักษาคุณภาพ โดยมีบุคลากรที่เป็นหัวใจสำคัญของการรักษาประสิทธิภาพและการดำเนินงานร้านอาหารให้ยั่งยืนต่อไป

อย่างไรก็ตามงานบริการเป็นบ่อเกิดของความเครียดในรูปแบบต่างๆ ซึ่งพนักงานอาจซึมซับความเครียดจากบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆ ที่มาจากคำสั่งของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ทำให้สิ่งเหล่านี้กลายเป็นแรงผลักดันที่อยู่ภายในและทำให้พนักงานแสดงอารมณ์ออกมาในรูปแบบต่างๆ จากการศึกษาของ Johanson and Woods (2008) พบว่ามีหลายๆ องค์กรได้ตระหนักถึงสภาวะความเครียดทางอารมณ์ของพนักงานของตนเป็นอย่างดี แต่มีเพียงส่วนน้อยที่ได้ดำเนินการแก้ไขใช้วิธีการเพื่อควบคุมสภาวะอารมณ์และป้องกันความเมื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ด้วยเหตุนี้การแสดงอารมณ์ของพนักงานในการทำงานเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน และงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาแนวความคิดของข้อเรียกร้องในงาน (Job demand) ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ท้ายที่สุดความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ที่พนักงานมีต่อองค์กร (Affective Commitment) ก็จะเริ่มจางหายไป ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของหลากหลายปัญหาที่อาจที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างเช่น อาการเฉชาไม่กระตือรือร้นในการทำงาน การท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงาน และมีเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร จนเริ่มมีการขาดงานบ่อยและถ้าปล่อยไว้นานเข้าอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการสะสมอารมณ์ความรู้สึกในเชิงลบเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่คาดไม่ถึงในอนาคต จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจและสำรวจ

ความเป็นไปในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อรักษากลุ่มพนักงานที่มีค่าไว้และนำพองค์การให้เจริญเติบโตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานต่อข้อเรียกร้องในงานกับผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานงานวิจัย

ลักษณะของงานมีอิทธิพลและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านอาหารและถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การที่พนักงานได้รับการสื่อสารที่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานมักจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถช่วยบรรเทาและแก้ไขปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่อาจสร้างผลเสียต่อการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันดีว่างานในอุตสาหกรรมบริการถูกมองว่าเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย และได้รับค่าตอบแทนน้อย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานลดน้อยลงไปด้วยท้ายที่สุดก็จะส่งผลถึงผลการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Dermody et al., 2008)

จากแนวความคิดในเรื่องของความเครียดและสภาวะอารมณ์ในการทำงานของ Lazarus (1999 อ้างถึงใน Babakus et al., 2009) กล่าวไว้ว่าสภาวะของการเรียกร้องในงานเป็นอุปสรรคของความเครียดในการทำงาน อย่างเช่น การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานทำให้จำนวนของพนักงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาทและการที่บุคคลมีภาระงานทำมากจนเกินไป สอดคล้องกับแนวความคิดของ Moore (2000 อ้างถึงใน Muhammad and Hamdy, 2005) ว่าความเครียดจากข้อเรียกร้องในงานเป็นอาการเริ่มแรกของความเหนื่อยหน่ายที่พนักงานเผชิญจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่แต่ละบุคคลมีอำนาจแตกต่างกันไป องค์กรควรจะคำนึงความเป็นอยู่ของพนักงานเพราะความสำเร็จขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย ซึ่ง Khaya (2007) เสนอว่าลักษณะของงาน เงื่อนไขของงาน ระดับของงาน และบริบทของงานได้สร้างอิทธิพลที่มีความแตกต่างต่อผลการดำเนินงานของพนักงานที่เกิดขึ้น และสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อระดับการผูกพันในองค์กรของพนักงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงความจำเป็นในการให้ความสำคัญของการศึกษาลักษณะของงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่ดีและนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ในอนาคต ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความยั่งยืนต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจร้านอาหารต่อไปได้

1. ความเครียดของข้อเรียกร้องในงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด (Job demand)

เป็นภาระงานที่ใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานสูง และเป็นปัญหาหลักของพนักงานแลหาหน้าที่ต้องรับมือกับความต้อการที่แตกต่างกันของลูกค้ำ ซึ่งอาจทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความกดดันจนนำไปสู่สภาวะอารมณ์ของความเครียด และเมื่อมีเรื่องมากกระทบจิตใจเรื่อยๆ ก็จะส่งผลต่อภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ Madare et al. (2013) กล่าวถึงสาเหตุหลักของความเครียดในงานว่ามาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถคาดการณ์ หรือทราบเกี่ยวกับความคาดหวังที่แท้จริง ท้ายที่สุดจะส่งผลการทำงานในแง่ลบ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่า จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง จากแนวความคิดของข้อเรียกร้องในงาน โดย Singh et al. (1994 อ้างถึงใน Rod, 2008) พบว่าความเครียดในงานมีทั้งหมดสามมิติ ประกอบไปด้วย 1. ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) 2. ความขัดแย้งของบทบาท (Role conflict) และ 3. การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (Role overload) ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

1.1 ความคลุมเครือของบทบาท (Role ambiguity)

เป็นสถานการณ์ที่บุคคลทำงานโดยไม่ทราบถึงความชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดขอบเขตของงาน และความคาดหวังที่องค์กรมีต่อตน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นและมีอุปสรรค Kahn et al. (1964 อ้างถึงใน Yesiltas, 2014) ด้วยสภาวะในการทำงานที่มีความคลุมเครือของบทบาทหากปล่อยไว้นาน จะกลายเป็นความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความสับสน กังวล และคาดหวังว่าตนเองจะได้รับทราบถึงความรับผิดชอบที่ชัดเจนว่ามีอะไรบ้าง Rizzo et al. (1970); Senatra (1980) อ้างถึงใน Rod et al. (2008); Beauchamp et al. (2005) นำเสนอแนวทางของลักษณะความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของการทำงาน ได้แก่ 1) การขาดความชัดเจนในบทบาทของบุคคล 2) ขาดการกำหนดความแน่นอนในความรับผิดชอบที่เป็นไปตามบทบาท 3) ความคลุมเครือของพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของบุคคล 4) ไม่มีการบอกกล่าวเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่สมบูรณ์ ดังนั้นในสภาพแวดล้อมที่มีการทำงานในลักษณะที่กล่าวมาข้างต้นถือได้ว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่กำลังเผชิญหน้ากับความเครียดในงานซึ่งอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในที่สุด

สมมติฐานที่ 1a ความคลุมเครือของบทบาทมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

1.2 ความขัดแย้งของบทบาท (Role conflict)

สภาวะความขัดแย้งของบทบาทเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีสภาวะจิตใจ มีประสบการณ์ มีการรับรู้ของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกิดจากการกระตุ้นหรือการยินยอมทำตามข้อเรียกร้องของผู้ควบคุมงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตน อย่างไรก็ตามถ้ามีการยินยอมในครั้งแรกเกิดขึ้นครั้งต่อๆ ไปก็จะเกิดเหตุการณ์เช่นเดิมอีก Pandey and Kumar (1997, p. 191 อ้างถึงใน Mohr and Puck, 2007) กล่าวว่า สภาวะของความขัดแย้งของบทบาทจะรุนแรงขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับความไม่ลงรอยจากการทำงานหลายๆ ที่มีสาเหตุมาจากข้อเรียกร้องในงาน

อย่างเช่นการให้บริการที่มีคุณภาพที่พนักงานต้องรับมือกับลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย หรือจากการไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้งานล่าช้า และเมื่อพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ปรากฏขึ้นไม่มีความสอดคล้องต่อการตัดสินใจจากคุณค่าที่บุคคลเหล่านั้นพึงมี (Ghorpade et al., 2011) ดังนั้นเมื่อมีสภาวะของความขัดแย้งในการทำงานในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้น พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกต่องานและเพื่อนร่วมงานในเชิงลบ ท้ายที่สุดสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (Knight and Leimer, 2010)

สมมติฐานที่ 1b ความขัดแย้งของบทบาทมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

1.3 สภาวะที่บุคคลมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (Role overload)

เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงสภาวะความเครียดของการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป หรือเกินความสามารถของตัวเองที่ไม่สามารถทำให้งานสำเร็จสมบูรณ์ได้ Rod et al. (2008) กล่าวว่าบุคลากรที่ประสบกับการมีบทบาทภาระงานทำมากเกินไป จะมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายเนื่องจากต้องทุ่มเทความสามารถต่อการทำงานมาก ดังนั้นพนักงานที่อยู่ในสถานการณ์แบบนี้จะรู้สึกได้ถึงความเครียดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึก พฤติกรรมและอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1c การมีบทบาทภาระงานมากเกินไปมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานที่ปฏิบัติงาน Kim (2008) กล่าวว่าสาเหตุของการแสดงอารมณ์ในการทำงานของพนักงานถูกแบ่งจากคุณลักษณะของงาน และคุณสมบัติส่วนบุคคล ทำให้ผลของการแสดงอารมณ์ในการทำงานมุ่งไปที่ความเหนื่อยหน่ายในงาน นอกจากนี้การค้นคว้าของ Babakus et al. (2009) กล่าวซ้ำอีกว่าอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่พบมากในงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่เชื่อมโยงกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน

2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout)

เป็นสภาวะของความเครียดที่เกิดจากข้อเรียกร้องในงาน และเงื่อนไขในงาน อย่างเช่น ภาระงานที่มีปริมาณเยอะและการถูกเรียกร้องจนมากเกินไป และเป็นอาการที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การถูกเยาะเย้ยถากถาง และขาดความสำเร็จในอาชีพ Maslash et al. (2001 อ้างถึงใน Chen and Kao, 2011) ตามแนวความคิดของจิตแพทย์ชาวอเมริกัน Freudenberger and Richelson (1980) ได้อธิบายถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากการแสดงออกของบุคคลได้ 3 องค์ประกอบ 1) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการสะท้อนต่ออารมณ์ของบุคคลที่ต้องรับผิชอบจากภาระงานที่ทำให้เกิดความเครียดและมีอิทธิพลทำให้ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน 2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เป็นอาการที่บุคคลปฏิบัติตัวเสมือนกับวัตถุที่ไร้จิตใจโดยการแสดงท่าทีที่เมินเฉย ไม่เต็มใจหรือไม่ใส่ใจในการให้บริการ ไม่อยากเข้าสังคม หรือมีเจตคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ 3) ความรู้สึกว่าตนเอง

ไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal accomplishment) ตามที่ตั้งใจไว้ บุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถไม่เพียงพอ ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าจนสูญเสียความนับถือในตนเองทำให้คิดหาเส้นทางใหม่ๆ เพื่อเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงาน จากวรรณกรรมพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวกลางของผลกระทบที่มาจากคุณลักษณะของงานที่องค์กรได้ให้คุณค่าไว้กับผลลัพธ์ของงาน ยกตัวอย่างเช่นสมรรถนะในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน Podsakoff et al. (2007) ถ้าผลกระทบในแง่ลบเกิดขึ้นบ่อยก็จะส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอาจลดลงไปด้วย ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่เหมาะสมแก่การวิเคราะห์ในการทำความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ผู้นำหรือนักจัดการที่ดีมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใส่ใจมากขึ้นกับความรู้สึกของพนักงาน ดังนั้นความพึงพอใจในงานไม่ได้เพียงส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ยังส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ก่อนที่พวกเขาจะตัดสินใจคงอยู่หรือการลาออกจากงานในที่สุด (Gunlu et al., Rose et al., 2009 อ้างถึงใน Hayat and Caniago, 2012)

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

แนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร Mowday et al. (1979 อ้างถึงใน Curtis et al., 2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นทัศนคติของพนักงานในการตั้งใจแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจจากความรู้สึกที่ตนเองผูกพันกับองค์กรและมีความต้องการอย่างแรงกล้าเพื่อที่จะรักษาความเป็นสมาชิกหรือเป็นตัวแทนขององค์กรไว้ นอกจากนี้ยังเป็นความแข็งแกร่งในความเป็นตัวตนของบุคคลกับการมีส่วนร่วมในองค์กรและเป็นที่มาของความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในวรรณกรรมของสังคมศาสตร์ แนวทางทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer และ Allen (1997) ได้รับความสนใจมากที่สุดและถูกนำมาใช้ในวงการศึกษากันเป็นจำนวนมาก ทั้งสองได้เสนอโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เป็นความผูกพันที่มาจากอารมณ์และความรู้สึกของผู้ให้บริการเมื่อทำงานมาสักเวลาหนึ่งจะพบว่าตนเองสามารถยอมรับและเห็นด้วยในเป้าหมายและค่านิยมในองค์กร เกิดเป็นแรงผลักดันทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เพราะเชื่อว่าตนเองจะได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่สามารถต่อยอดความรู้ความสามารถของตน ประกอบกับองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้อีกเช่นกัน ดังนั้นลักษณะขององค์กรในรูปแบบนี้จะเป็นการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจในการตัดสินใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) เป็นความผูกพันที่พนักงานได้อยู่กับองค์กรมานาน มีความผูกพันตั้งแต่แรกเริ่มพนักงานมีความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทำให้เมื่อต้องออกจากงานจะทำให้รู้สึกสูญเสียเกี่ยวกับสิ่งที่เคยได้รับมา 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันที่มาจากภาระหน้าที่ทำให้พนักงานรู้สึกผิดถ้าต้องไปจากองค์กรพนักงานรู้สึกจงรักภักดีในองค์กรเนื่องจากทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ประกอบกับองค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรมเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา พนักงานจึงรู้ว่าตนมีหน้าที่ต้องตอบแทนและอยู่กับองค์กรต่อไป

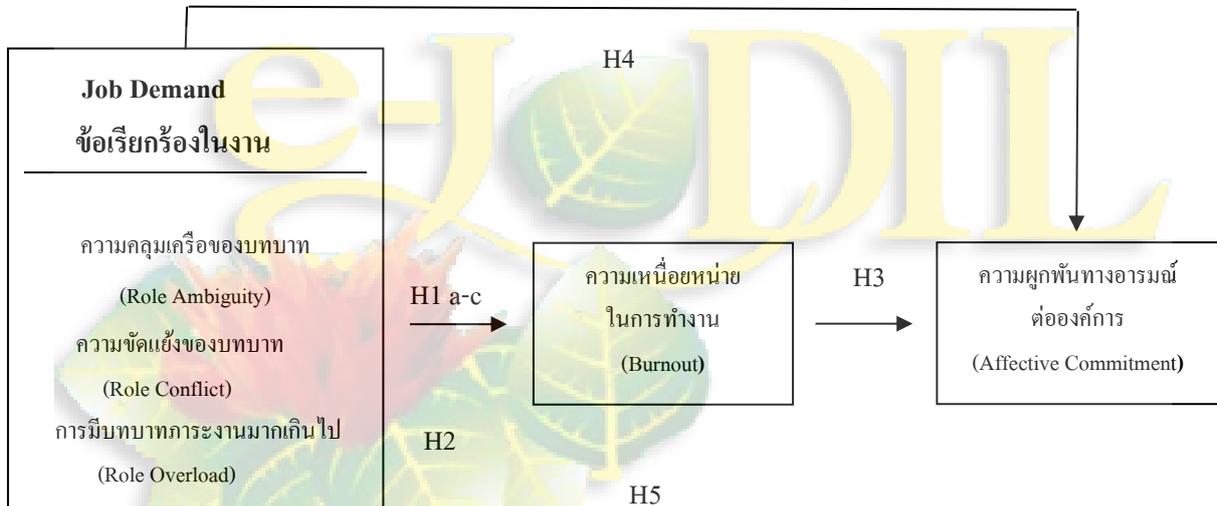
การศึกษานี้ผู้วิจัยได้มุ่งความสนใจไปที่ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เนื่องจากมีความเหมาะสมกับบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการมากที่สุด จากการวิเคราะห์บทบาทที่พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 4 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงผลเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยและสมมติฐานได้ดังภาพที่ 1

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.ประโยชน์เชิงการจัดการ

การศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหารระดับตติยกลาง (Casual dining) องค์กรสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเชิงนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อพัฒนาและดูแลบุคลากรที่มีคุณภาพให้มีความรักและมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไป โดยสามารถพิจารณาจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร 2 ประการ ประการแรกคือ ความคลุมเครือของบทบาท เนื่องจากลักษณะของงานบริการ มีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนธุรกิจอื่นๆ ที่ต้องอาศัยความเอาใจใส่ในการทำงานเป็นพิเศษ เพื่อดำเนินการส่งมอบบริการที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นลักษณะงานจำเป็นต้องมีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และขอบเขตในการทำงาน ผู้ควบคุมงานจำเป็นต้องสื่อสารให้ชัดเจนว่ามีความคาดหวังจากตัวผู้ปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง และการทำงานจะถูกประเมินอย่างไร ดังนั้น

ความชัดเจนในการทำงานจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกรีบเร่งและมีความสุขในการทำงานและส่งผลทางอารมณ์ต่อความผูกพันในองค์กรในเชิงบวก ประการที่สองคือการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหรือตึงเครียดในการทำงาน ดังนั้นผู้ควบคุมงานควรพิจารณาในเรื่องของการฝึกอบรมส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถรับมือกับความหลากหลายของงานและสภาวะอารมณ์ของผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้าได้ซึ่งจะส่งผลให้ความกดดันในการทำงานก็จะลดน้อยลง

2. ประโยชน์ในเชิงทฤษฎี

งานวิจัยชิ้นนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับข้อเรียกร้องในงานของปัจจัยด้าน ความคลุมเครือของบทบาท ภาระงานที่มากเกินไป และความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กร โดยเป็นการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปร โดยผ่านตัวแปรกลางคือความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) ซึ่งสภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกอาชีพ แต่บุคลากรทางอุตสาหกรรมบริการมีหน้าที่ในการดูแลลูกค้า อำนาจความสะดวกให้แก่ลูกค้า แต่ด้วยคุณลักษณะพิเศษของอุตสาหกรรมบริการที่มีรายละเอียดที่เด่นชัดมากกว่าธุรกิจอื่นๆ การนำปัจจัยแต่ละด้านของข้อเรียกร้องในงานมาพิจารณาสามารถทำให้ผู้ออกแบบงานสามารถวางแผนการทำงานได้เหมาะสมสอดคล้องต่อสภาพการทำงานมากขึ้นและยกระดับความสามารถและทักษะของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการต่อไป

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 20 มกราคม 2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานร้านอาหารชื่อดังแห่งหนึ่งบนถนนนุทธาน ได้แก่ พนักงานในส่วนหน้าที่มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานที่เป็นฝ่ายสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทางร้านอาหารมีจำนวนพนักงานทั้งหมดโดยประมาณการที่ 110 คน ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ทำให้ต้องได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 86 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนได้ฉบับที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่ 100 ชุด และสาเหตุที่ไม่ได้เก็บทั้งกลุ่มประชากร เนื่องจากมีกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง และไม่ได้มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาอย่างเช่นกลุ่มพนักงานโภกจรเพื่อจัดสรรที่จอดรถให้ลูกค้า พนักงานรักษาความปลอดภัย และด้วยภาระหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานกลุ่มนี้จึงไม่สะดวกในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 41 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยที่ 1) ด้านข้อเรียกร้องในงาน ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ บทบาทที่ขัดแย้ง และบทบาทภาระงานที่มากเกินไป รวมคำถามทั้งหมด 14 ข้อ แบบสอบถามนี้ถูกดัดแปลงมาจาก (Singh et al., 1994; Beerh et al., 1976 อ้างถึงใน Rod et al., 2008) 2) ความเหนื่อยหน่ายในงาน มีคำถามจำนวน 4 ข้อ 3) ความผูกพันทางจิตใจมีคำถามจำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งการวัดเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.70- 0.87 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) สถิติที่ใช้ในงานวิจัยคือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

JD= Job Demand (ข้อเรียกร้องในงาน)

RA= Role Ambiguity (ความคลุมเครือของบทบาท)

RC= Role Conflict (ความขัดแย้งของบทบาท)

RO= Role Overload (การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป)

BO= Burnout (ความเหนื่อยหน่ายในงาน)

AF= Affective Commitment (ความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์และส่วนที่ 2 ที่นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	RA	RC	RO	BO	AF	JD
ค่าเฉลี่ย (Mean)	2.38	2.26	2.32	2.12	3.99	2.32
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.41	.46	.45	.61	.65	.38
ความคลุมเครือของบทบาท (RA)						
ความขัดแย้งของบทบาท (RC)	.504**					
การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (RO)	.657**	.623**				
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO)	.556**	.471**	.645**			
ความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กร (AF)	-.505**	-.651**	-.615**	-.615		
ข้อเรียกร้องในงาน (JD)	.830**	.840**	.892**	.651**	-.709**	

*p<0.05, **p<0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 4

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม					
	1a	1b	1c	2	3	4
	BO	BO	BO	BO	AF	AF
ข้อเรียกร้องในงาน (JD)				1.052*		
ความคลุมเครือของบทบาท (RA)	.328*					
ความขัดแย้งของบทบาท (RC)		.106*				
การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (RO)			.605*			
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO)					-.654*	
ความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กร (AF)						-1.217*
Adjust R2	.435	.433	.433	.418	.372	.497

*p<0.05, **p<0.01

ตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมการที่ 1a ความคลุมเครือในบทบาทมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.328, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 26 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1a

สมการที่ 1b ความขัดแย้งในบทบาทมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหาร พบว่ามีความสัมพันธ์แต่สัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.106, p<0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1b

สมการที่ 1c การมีบทบาทภาระงานมากเกินไปมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.605, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 26 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1c

สมการที่ 2 ชื่อเรียกห้องในงานมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=1.052, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 72 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=-.654, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 59 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 ชื่อเรียกห้องในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=-1.217, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 98 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 3 การทดสอบนัยสำคัญอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรกลาง (Sobel's Test) ของสมมติฐานที่ 5

ตัวแปรกลาง	Effect	se	Z	P
BO	-.298	.106	-2.807	.0050

สมการที่ 5 เมื่อมีการควบคุมความเหนื่อยหน่ายในงานซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่าชื่อเรียกห้องในงานมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับชื่อเรียกห้องในงานและความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร ($ab \neq 0$) และยอมรับเมื่อค่า $Z > 1.64$ ($Z = -2.807, p < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการศึกษาี้โดยศึกษาจากค่า (Z) พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของตัวแปรอิสระไปสู่ตัวแปรตามได้เพียงบางส่วน (partial mediation effect) ระหว่างชื่อเรียกห้องในงาน และความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร Baron and Kenny (1986) จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

อภิปรายผล

ชื่อเรียกห้องในงานเป็นประเด็นพื้นฐานสำคัญเพื่อให้เข้าใจลักษณะของงานและพนักงานผู้ปฏิบัติที่ได้รับผลกระทบจากชื่อเรียกห้องในงาน จากการศึกษาของ Babakus et al. (2009) พบว่าผลกระทบของชื่อเรียกห้องในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสภาพการทำงานในอุตสาหกรรมบริการจะส่งผลต่อความผูกพันทางด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้เมื่อทำการศึกษาข้อเรียกร้องในงานของพนักงานร้านอาหารเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยสองด้านที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความคลุมเครือของบทบาท และด้านการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป สำหรับด้านความคลุมเครือของบทบาทพบว่ามิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานร้านอาหาร ตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Yunas and Mahaja (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานต่อการทำงาน จากผลการศึกษาของทั้งสองพบว่า ความคลุมเครือของบทบาทมีความสำคัญและมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน เพราะงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีสภาวะการทำงานที่กดดันและส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่เป็นปัญหาขององค์กรเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานขาดความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ความรับผิดชอบ และความคาดหวังที่หัวหน้างานมีต่อตน ส่วนในด้านการมีบทบาทภาระงานมากเกินไปมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของสายบัว บุญหมื่น และคณะ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน จากผลการศึกษาพบว่าบทบาทที่มีภาระงานมากเกินไปมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากการได้รับมอบหมายให้ทำงานในระยะเวลาที่กำหนด และการจัดการเกี่ยวกับสภาวะต่างๆ ในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ทำให้บุคลากรต้องทุ่มเทความพยายามและใช้เวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานงานจำเป็นต้องปรับตัวเข้ากับสิ่งที่เกิดขึ้นในงานบริการที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ส่วนความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานร้านอาหาร

จากผลการวิจัยในประเด็นของข้อเรียกร้องในงานมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานร้านอาหาร ตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Babakus et al. (2009) ที่พบว่าข้อเรียกร้องในงานมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ในการดูแลลูกค้า พฤติกรรมของพนักงานกลุ่มนี้จะถูกสังเกตจากลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้ควบคุมงาน พนักงานกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่ายเนื่องจากต้องทนรับสภาวะของข้อเรียกร้องในงานที่มีความท้าทายต่อความเครียด และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Poksakoff et al. (2007) ที่กล่าวไว้ว่าข้อเรียกร้องในงานเป็นธรรมชาติของความสัมพันธ์ที่ใช้กำหนดกระบวนการของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยแบ่งประเภทของข้อเรียกร้องในงานว่าเป็นความเครียดที่ถูกซ่อนอยู่ในตัวของผู้ปฏิบัติงาน เช่นความกดดันจากการที่ต้องทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ สภาวะงานที่เร่งด่วน และลำดับของความเอาใจใส่ต่องานของผู้ปฏิบัติงานต่อข้อเรียกร้องในงาน

จากผลการวิจัยในประเด็นความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหารสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Muhamad and Hamdy (2005) เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานและผลของการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในงานจะมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำ และมีแนวโน้มต่อเนื่องในการลาออกจากงาน หัวหน้างานที่ดีต้องลดภาวะที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงาน โดยการใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น หรือจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถและลดอาการเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากสภาวะงาน

จากผลการวิจัยในประเด็นข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร ตรงกับสมมติฐานและมีงานวิจัยที่คล้ายคลึงกันจากผลการศึกษาของ Rod et al. (2008) เกี่ยวกับข้อเรียกร้องในงานที่มีอิทธิพลต่อการพลิกฟื้นประสิทธิภาพการบริการกับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน พบว่าข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์กับการพลิกฟื้นการบริการและส่งผลที่มีประสิทธิภาพต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลวิจัยของงานชิ้นนี้พบว่าถ้าข้อเรียกร้องในงานอยู่ในระดับสูงก็จะทำให้ความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงานในองค์กรต่ำ เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้หัวหน้างานหรือผู้จัดการมีหน้าที่เข้าไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน ในเรื่องของความคลุมเครือในบทบาทเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบของตนได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและข้อขัดแย้งในการทำงานจะไม่เกิดขึ้นมากนัก ซึ่งผู้จัดการสามารถทำการประเมินระดับการรับรู้ในการรับผิดชอบในหน้าที่ให้เหมาะสมหรือมีความสอดคล้องเพิ่มมากขึ้นก็จะช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับการมีภาระงานมากเกินไป ทำให้ความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นในการทำงานสามารถนำมาแก้ไขเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความประนีประนอมและลดปัญหาดังกล่าวเมื่อพนักงานเหล่านี้ต้องรับมือกับลูกค้าที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

จากผลการวิจัยในประเด็นความเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นตัวแปรกลางที่มีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องในงานและการความผูกพันด้านอารมณ์ของพนักงานต่อองค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกันของ Lin (2012) ได้ศึกษาและพบว่าข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน ผลของงานวิจัยยังสนับสนุนอีกว่าข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรถ่ายทอดไปสู่ผลกระทบบางส่วนไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยชิ้นนี้คือความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท และการมีบทบาทภาระงานมากเกินไปส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันในองค์กรของพนักงานร้านอาหาร ดังนั้นสำหรับงานวิจัยในอนาคตควรวิเคราะห์เกี่ยวกับมิติของความเครียดในงานเพื่อมาสนับสนุนถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น และศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับบุคลากรในกลุ่มสายงานในอุตสาหกรรมบริการที่มีความซับซ้อนในรายละเอียดของงาน และมีขนาดของบุคลากรที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรในเชิงกว้างยิ่งขึ้น
3. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยในอนาคตควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยก็จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและผลของการวิจัยจะมีความสมบูรณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด .(2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สายบัว บุญหมั่น, นภาพร ชันชนภา, มนต์รี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจชื้อ. (2557). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลภาครัฐ. *วารสารการศึกษาร* 7(1), 125-138
- Babakus, E., Yavas, U., Ashill, J. N. (2009.) The role of customer orientation as a moderator of job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-492.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986). The modulator-mediator variable destination in social psychology research: conceptual, statistical consideration. *Journal of Psychology and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Beauchamp, M. R., Bray, S. R., Eys, M.A., and Carron, A.V. (2005). Leadership behavior and Multi dimensional role ambiguity perceptions in team sports. *Small Group Research*, 36, 5-20.
- Chen, C.F. and Kao, Y.L. (2011) Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33, 868-874.
- Curtis, R. C., Upchurch, S. R., Severt, E.D. (2009). Employee motivation and organizational commitment: A comparison of tipped and nontipped restaurant employees. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 10, 253-269.
- Dermody, M., Young, M, Taylor, S. (2008). Identifying job motivation factors of restaurant servers: insight for the development of effective recruitment and retention strategies. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 5(3), 1-14. (published online version)
- Frudenberg, H.J. & Richelson, G. (1985). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, NY: Doubleday.
- Gropade, J., Lackritz, J. and Singh, G. (2011). Personality as a mediator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275-1298.
- Hayati, K. and Caniago, I. (2012) Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 272-277.
- Johanson, M.M., Woods, R.H. (2008). *Recognizing the emotional element in service excellence*. Cornell Hospitality Quarterly, 49, 310-316.
- Kandampully, J. (2006). The new customer centered business model for the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (3), 173 – 187.
- Khaya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37, 515-523.

- Kim, J.H. (2008). Hotel service provider's emotional labor: The antecedents and effect of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151-161.
- Knight, W. E., & Leimer, C. L. (2010). Will IR Staff Stick? An exploration of institutional researcher's intention to remain or leave their job. *Res High Educ*, 51, 109-131.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research and Activities. *Educational and Psychological Measurement*.
- Lin, Y. W. (2013). The causes, consequences, and mediating effects of job burnout among hospital employee in Taiwan. *Journal of Hospital Administration*, 2(1), 16-27.
- Lovelock, C., and Wirtz, J. (2010). *Service Marketing: People, Technology and Strategy*. (5th ed.). Prentice Hall.
- Madare, J.M. , Dawson, M. and Nael, J. A. (2013) . Hotel manager's perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35.28-34.
- Mayer, J.P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Muhammad, H. A. Hamdy, H.I. (2005). Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an Arabic cultural perspective. *International Journal of Commerce & Management*, 15(3-4), 230.
- Mohr, A. T. and Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *European Management Journal*, 25(1) 25-37.
- Podsakoff, N. P. , LePine, J. A. , LePine M. A. (2007). Different challenges stressors-Hindrances stressors Relationships with job attitudes Turnover Intentions, and withdrawal behavior Common Method Business in Behavior Research: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Rod, M. , Ashill, J. H. , Carruthers, J. (2008). The Relationship between job demand stressors, service recovery performance and job outcomes in state-owned enterprise. *Journal of Retailing and Customer Services*, 15(2008), 22-31.
- Yesiltas, M. (2014). The effects of role ambiguity and role conflicts experience by employees of the hotel on their customer oriented pro-social service behavior. *The Macro Review*, 3(7), 34-45.
- Yunus, J.B., Mahajar, A. J. (2015) Work overload, role ambiguity, and role boundary and its effect on burnout among nurse of public hospitals in Malaysia. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies*, 2(10), 18-25.