

**การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**
**The Study of factors affecting work-stress among hotel front office staff
in Pataya, Chonburi Province**

สุดารัตน์ สุดาบุตร¹, ศิริวรรณ กวงเพ่ง² ลินจง โพหารี³
Sudarath Sudaboot¹, Siriwan Chuangpeng² Linjong Pocharee³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา ชลบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 3-5 ดาวในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 234 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ยอมรับว่าในการทำงานแต่ละวันมีภาวะเครียดปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดเกิดจากหลากหลายปัจจัยแต่ ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมากที่สุด คือ ด้านครอบครัว การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าความแตกต่างที่เกี่ยวข้องปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับมาตรฐานโรงแรมมีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดของพนักงานแต่ละคนอีกด้วย

คำสำคัญ: ความเครียด, พนักงานต้อนรับส่วนหน้า, ธุรกิจโรงแรม

Abstract

The aims of the research were to study investigated factors affecting job stress of hotel staff. Specifically, the study sought to identify factors affecting job stress among front office staff of 3 – 5 star hotels in Pataya of Chonburi Province, one of the well-known tourism destinations in Thailand. The study collected relevant data by using questionnaire survey. The questionnaires were distributed to front office staff of 3-5 star hotels in Pataya. There were 234 questionnaires returned and used for the data analysis. The analysis reveals that the front office staff agreed that there were a number of factors affecting their job stress. However, family factor was seen to have significant impact on their behavior at work. This research also found that the different related personal factors, including gender, age, work experience and hotel star standard has an influence on the stress level of the employee.

Keywords: Stress, Front Office Staff, Hotel Business

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

บทนำ

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) เป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทในการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นหนึ่งในภาคอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย เนื่องจากการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียนของกระแสเงินภายในประเทศอันเกิดจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยว กระตุ้นให้เกิดการลงทุนเพื่อการผลิตในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และส่งผลต่อการขยายตัวภาคแรงงานเพื่อส่งเสริมการผลิตและบริการทางการท่องเที่ยว แม้ธุรกิจโรงแรมอาจถูกมองว่ามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกสบายด้านที่พักแก่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน ธุรกิจโรงแรมยังมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่นอีกด้วย เนื่องจากธุรกิจโรงแรมยังต้องพึ่งพาแรงงานมนุษย์ในกระบวนการบริการเป็นหลัก อีกทั้งมีตำแหน่งงานที่หลากหลายจึงส่งผลให้เกิดความต้องการด้านแรงงานทั้งในและนอกท้องถิ่น นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมยังต้องพึ่งพาธุรกิจอื่น ๆ ในกระบวนการผลิต เช่น วัตถุดิบทางอาหาร เครื่องดื่ม รวมทั้งสิ่งอุปโภคบริโภคอื่น ๆ ดังนั้นในแต่ละวันโรงแรมจะต้องซื้อสินค้าเหล่านี้จากผู้ผลิตรายย่อยในท้องถิ่น เช่น ชาวสวนชาวประมง ผู้ขายอาหารและเครื่องดื่มซื้อแก๊ส เป็นต้น ดังนั้นธุรกิจจึงมีความสำคัญต่อการกระจายรายได้ผ่านไปยังชุมชนทั้งทางตรงและทางอ้อม (Medlik, 1990, p. 4-5)

ความสำเร็จของการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย หนึ่งในปัจจัยสำคัญคือ การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ซึ่งต้องอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ผู้มาใช้บริการย่อมเกิดความประทับใจและมีแรงจูงใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ดังนั้นการบริการที่มีประสิทธิภาพจึงหมายถึงพนักงานจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานตามมาตรฐานตามที่องค์กรกำหนด ซึ่งจะเป็นการสร้างคุณค่าให้กับทางธุรกิจ เมื่อมีผู้มาใช้บริการใช้บริการมากขึ้นจะส่งผลให้เกิดรายได้มีชื่อเสียงส่งผลให้ธุรกิจสามารถบรรลุเป้าหมายและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน (พัชรภรณ์ พองเงิน, 2553, เว็บไซต์) แต่ในความเป็นจริงแล้วนอกจากการปฏิบัติหน้าที่หลักและหน้าที่อื่น ๆ ภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กำหนดก็ยังมีข้อบังคับและนโยบายของบริษัทและการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมยังถูกจำกัดด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ กล่าวคือต้องทำงานเป็นผลัด เช่น พนักงานต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานแผนกอาหารและเครื่องดื่ม บางครั้งต้องทำงานล่วงเวลาและเร่งด่วน เช่น พนักงานแผนกบัญชีที่ต้องทำงานล่วงเวลาในช่วงสิ้นเดือนหรือใกล้ปิดงบประมาณและการทำงานของพนักงานบางแผนกยังต้องเผชิญกับปัญหาโดยตรงและต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ทัน

ทั่วทั้ง ซึ่งการทำงานที่ต้องเผชิญสภาวะความกดดันก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดในการทำงานซึ่ง พนักงานเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะแสดงอาการวิตกกังวลออกมา หรือมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเช่นปวดศีรษะขาดสมาธิมีความบกพร่องในการรับรู้และตัดสินใจ บางคนมีอาการแปรปรวน เป็นต้น ซึ่งอาการเหล่านี้อาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน (อักรินทร์ พาฬเสวด, 2546, น. 45)

งานวิจัยนี้มีเป้าหมายสำคัญเพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา ชลบุรี ซึ่งเมืองพัทยาคือเมืองศูนย์กลางด้านการบริการและท่องเที่ยวสำหรับโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Seaboard) รวมถึงมีศูนย์กีฬาและศูนย์การแข่งขันกีฬาทางน้ำทั้งในระดับประเทศและระดับโลก และที่สำคัญคือเป็นเมืองศูนย์กลางทางการคมนาคมและโทรคมนาคมระดับภาค ซึ่งคุณลักษณะพิเศษเหล่านี้ทำให้เมืองพัทยาคือเมืองท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างประเทศผลที่ได้จากงานวิจัยนอกจากจะช่วยสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมแล้วยังเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของธุรกิจโรงแรมอันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กรให้พนักงานเหล่านี้สามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพและให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อระบุถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าโรงแรมในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษาที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต่อระดับความเครียดของพนักงาน

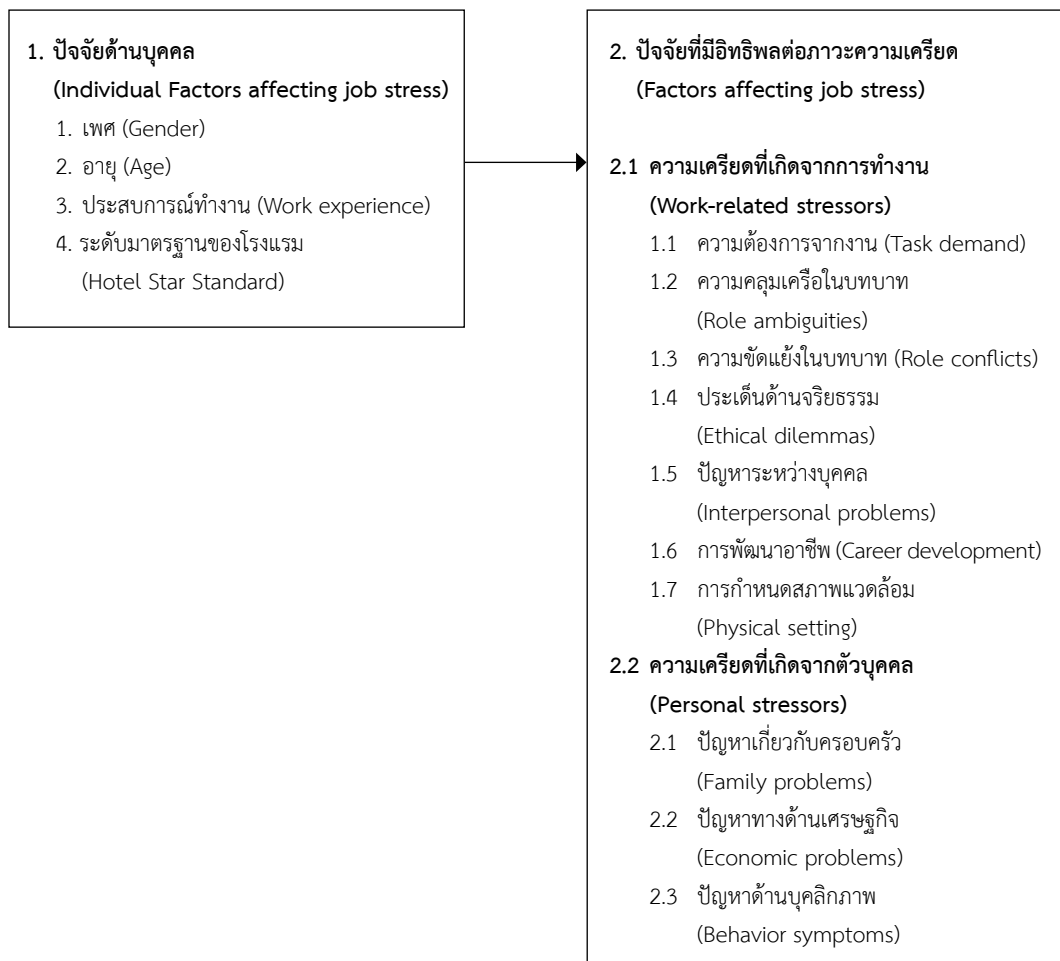
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความเครียดในการทำงาน (Job stress) เป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำลายสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงานของคน เช่น ความกังวลว่าจะไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นได้สำเร็จ เพราะงานที่ทํานั้นมากเกินไป การถูกประเมินค่าของการกระทำ การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ไม่รู้ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย หรือมีความสับสนขัด

แย้งในบทบาทที่จะต้องทำ ไม่สามารถตัดสินใจว่าจะต้องทำอย่างไรงี้จะถูกต้องเป็นผลดี (สิริอร วิชาวุธ, 2554, น. 87) หรือแม้แต่ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ด้านครอบครัว และด้านบุคลิกภาพ บางครั้งปัญหาครอบครัวก็มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน อาจส่งผลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, น. 318-319) ในบางครั้งความเครียดเพียงเล็กน้อยอาจจะกระตุ้นให้บุคคลมีความตั้งใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น แต่เมื่อความเครียดสูงมากเกินไปและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ย่อมจะนำไปสู่ความผิดปกติทางร่างกายได้ เช่น ความผิดปกติของหัวใจ ความดันโลหิตสูง และมะเร็ง เป็นต้น นอกจากนี้จะมีสภาวะผิดปกติทางกายแล้ว ความเครียดยังนำไปสู่ปัญหาทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด อารมณ์เสียง่าย ก้าวร้าว เกิดการทะเลาะ

วิวาทกับผู้อื่นได้ง่ายขึ้น ทำให้มีปัญหาทางด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ทั้งในบ้าน และในที่ทำงาน ส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย เฉื่อยชาในการทำงาน คิดอะไรไม่ออก ทำงานไม่สำเร็จ ทำงานผิดพลาดหรือการหลบเลี่ยงงาน ซึ่งส่งผลให้องค์กรเกิดความเสียหายได้ (Gillespie and Bechtel, 1986, p. 3)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะพบว่ามีความหลากหลายปัจจัยที่สามารถส่งผลให้เกิดความเครียดต่อผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน ดังนั้นผู้วิจัยดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดของพนักงานส่วนหน้าโรงแรม โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่ม (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, p. 318-319) คือ 1. ปัจจัยด้านบุคคล และ 2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียด ดังแสดงตามภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรสำหรับการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งมีจำนวน 600 คน (สมาคมโรงแรมไทย, 2550, เว็บไซต์) ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2553, เว็บไซต์) จากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายคือจำนวน 234 คน จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 300 ชุด เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาเก็บข้อมูลมีผู้ส่งแบบสอบถามกลับจำนวน 234 ชุด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 78%.

เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือโดยแบ่งสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ (1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยลักษณะของคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งจะมีให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว และคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อ โดยใช้เกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2545) ตัดสินว่าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51-5.00 หมายถึงมากที่สุด 3.51-4.50 หมายถึงมาก 2.51-3.50 หมายถึงปานกลาง 1.51-2.50 หมายถึงน้อย และ 1.00-1.50 หมายถึงน้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบ สอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.187-0.758

2. การหาค่าความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ที่ 0.89

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า โรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน โดยจำแนกความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับมาตรฐานโรงแรมที่แตกต่างกันโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 234 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.80) อายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 57.30) สถานภาพ สมรส (ร้อยละ 52.10) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 99.10) มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 72.60) มีรายได้สุทธิเฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท (ร้อยละ 86.30)

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

จากการสำรวจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานส่วนหน้าโรงแรม ($n = 234$) ซึ่งมีทั้งหมด 10 ปัจจัย (ดังแสดงใน ตาราง 1) พบว่าทั้ง 10 ปัจจัยมีอิทธิพลผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานส่วนหน้ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลผลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามากที่สุด คือ 1. ด้านครอบครัว ($\bar{x} = 3.82$) ซึ่งจากการสำรวจพบว่า สาเหตุของการลางานหรือขาดงานของพนักงานเกี่ยวข้องกับครอบครัว ($\bar{x} = 3.89$) และมักมีเรื่องกังวลใจเกี่ยวกับครอบครัว ($\bar{x} = 3.75$) 2. ด้านเศรษฐกิจ ($\bar{x} = 3.49$) ซึ่งพบว่าพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับประเด็นสถานะเงินออม ($\bar{x} = 3.65$) และมีความกังวลในการบริหารค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับรายรับในแต่ละเดือน ($\bar{x} = 3.35$) และ 3. ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 3.49$) ซึ่งพบว่า พนักงานยอมรับว่าตนเองมักแสดงอารมณ์หงุดหงิดเสมอเมื่อเกิดความไม่พอใจ ($\bar{x} = 3.67$) และยอมรับว่า เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานมักแนะนำให้ปฏิบัติงานอย่างใจเย็นเสมอ ($\bar{x} = 3.42$)

ตาราง 1 สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้า

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความเห็น
1. ด้านความต้องการจากงาน	3.32	0.81	ปานกลาง
2. ด้านความคลุมเครือในบทบาท	3.29	1.05	ปานกลาง
3. ด้านความขัดแย้งในบทบาท	3.44	0.87	ปานกลาง
4. ด้านจริยธรรม	3.26	0.73	ปานกลาง
5. ด้านปัญหาระหว่างบุคคล	3.46	0.76	ปานกลาง
6. ด้านการพัฒนาอาชีพ	3.43	0.79	ปานกลาง
7. ด้านการกำหนดสภาพแวดล้อม	3.38	0.94	ปานกลาง
8. ด้านปัญหาเกี่ยวกับครอบครัว	3.82	0.82	มาก
9. ด้านปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ	3.49	0.74	ปานกลาง
10. ด้านปัญหาด้านบุคลิกภาพ	3.49	0.77	ปานกลาง
โดยรวม	3.44	0.64	ปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ของความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ต่อระดับความเครียดของพนักงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างของปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และสถานที่ทำงาน (ระดับมาตรฐานของโรงแรม) ว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะความเครียดของพนักงานส่วนหน้าโรงแรม หรือไม่

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเพศ และภาวะความเครียด

ตาราง 2 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) โดยตาราง 2 แสดงให้เห็นว่าทั้งเพศชาย และหญิงมีภาวะเครียดในการทำงานอยู่ในระดับเฉลี่ยที่ไม่แตกต่างกัน คือ ระดับปานกลาง อีกทั้งปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของทั้งเพศชายและเพศหญิงคือด้านครอบครัว แต่เพศชายจะมีภาวะเครียดเกิดจากครอบครัวน้อยกว่าเพศหญิง

ตาราง 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวม ของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีเพศแตกต่างกัน (t-test)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการทำงาน	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านความต้องการจากงาน	3.41	0.89	3.26	0.76	1.323	0.187
2. ด้านความคลุมเครือในบทบาท	3.28	0.91	3.30	1.14	-0.133	0.895
3. ด้านความขัดแย้งในบทบาท	3.56	0.86	3.35	0.86	1.841	0.067
4. ด้านจริยธรรม	3.34	0.75	3.20	0.71	1.489	0.138
5. ด้านปัญหาระหว่างบุคคล	3.53	0.75	3.42	0.76	1.157	0.249
6. ด้านการพัฒนาอาชีพ	3.52	0.82	3.37	0.76	1.492	0.137
7. ด้านการกำหนดสภาพแวดล้อม	3.46	0.94	3.34	0.94	0.975	0.330
8. ด้านครอบครัว	3.77	0.83	3.85	0.82	-0.764	0.446
9. ด้านเศรษฐกิจ	3.55	0.74	3.45	0.74	0.981	0.328
10. ด้านบุคลิกภาพ	3.56	0.77	3.45	0.76	1.081	0.281
โดยรวม	3.50	0.67	3.40	0.61	1.185	0.237

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านอายุ และ ภาวะความเครียด

ตาราง 3 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างนี้ จึงทำการเปรียบเทียบ

เทียบรายคู่และพบว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีกลุ่มอายุ 20-29 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกับกลุ่มอายุ 30-39 ปี ส่วนกลุ่มอายุ 40 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างจากกลุ่มอายุ 20-29 ปี และ 30-39 ปี

ตาราง 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีอายุแตกต่างกัน (ANOVA)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.796	2.898	7.594	0.001*
	ภายในกลุ่ม	231	88.156	0.382		
	รวม	233	93.953			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน และภาวะความเครียด

ตาราง 4 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) โดยแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 5

ตาราง 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	20.351	10.175	31.935	0.000*
	ภายในกลุ่ม	231	73.602	0.319		
	รวม	233	94.953			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ในการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.796	2.898	7.594	0.001*
	ภายในกลุ่ม	231	88.156	0.382		
	รวม	233	93.953			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี และ 11-15 ปี

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับ

มาตรฐานโรงแรมและภาวะความเครียดตาราง 6 พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่ปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ($p < 0.05$) โดยแสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตาราง 7

ตาราง 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกัน (ANOVA)

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงาน	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	43.155	21.577	98.122	0.000*
	ภายในกลุ่ม	231	50.798	0.220		
	รวม	233	93.953			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าที่มีระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกัน

๑๖				
ระดับมาตรฐานโรงแรม		ระดับ 3 ดาว	ระดับ 4 ดาว	ระดับ 5 ดาว
	x	3.721	3.767	2.857
ระดับ 3 ดาว	3.721	-	0.874	0.000(*)
ระดับ 4 ดาว	3.767		-	0.000(*)
ระดับ 5 ดาว	2.857			-

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานต้อนรับส่วนหน้า ที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3 ดาว และระดับ 4 ดาว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันกับพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 5 ดาว

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญมีอิทธิพลต่อภาวะความเครียดของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างมาก เนื่องจากครอบครัวมีอิทธิพลต่อบุคคล ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความกังวลใจและก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ปัญหาการหย่าร้าง ปัญหาเกี่ยวกับบุตร ติดา หรือครอบครัวที่ไม่สนับสนุนให้เป็นพนักงาน

โรงแรม ซึ่งในการปฏิบัติงานบางตำแหน่งของโรงแรมจะมีเวลาการทำงานที่ไม่เป็นเวลา เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนกบริการส่วนหน้า หรือห้องอาหารที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง (All Day Dining) จึงทำให้ไม่มีเวลาให้ครอบครัวเท่าที่ควรและส่งผลกระทบต่อสุขภาพได้

2. ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน กล่าวคือทั้งเพศหญิงและเพศชายมีภาวะเครียดจากการทำงานได้เท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ชินานนท์ ชูสกุล, 2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานบริการลูกค้าของธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานบริการลูกค้าธนาคารออมสินมีเพศต่างกันมีความเครียดโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านอายุและประสบการณ์การทำงานของ

พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่แตกต่างกันมีผลให้ระดับภาวะความเครียดของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกันไปด้วย กล่าวคือ จากการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างของพนักงานที่มีอายุในช่วงอายุ 20-29 ปี และอายุ 30-39 ปี ซึ่งอาจจะวิเคราะห์ได้ว่า พนักงานช่วงอายุ 20-29 ปี ซึ่งส่วนมากมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ยังเป็นวัยเริ่มทำงานมักไม่มีครอบครัว จึงทำให้มีปัจจัยส่งผลต่อภาวะความเครียดน้อยกว่า แต่ด้วยประสบการณ์ทำงานที่ยังน้อยจึงอาจจะมีภาวะความเครียดจากประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการจัดการภาวะเครียดจากการทำงาน ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มพนักงานอายุ 30-39 ปีมีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นวัยในช่วงพัฒนาความก้าวหน้ามั่นคงทางอาชีพและมักมีครอบครัวแล้ว ดังนั้นพนักงานกลุ่มนี้จึงมีปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะความเครียดมากกว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี แต่ในขณะเดียวกันเนื่องจากพนักงานอายุ 30-39 ปีมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า มักสามารถจัดการกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ดีกว่ากลุ่มอายุ 20-29 ปี ซึ่งปัจจัยความแตกต่างด้านอายุที่มีผลต่อภาวะความเครียดในการศึกษาครั้งนี้สนับสนุนงานวิจัยของ Segedin (1993, p. 3110) ได้ศึกษาถึงความเหมาะสมของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และลักษณะของประชากรในสังคมคนทำงานซึ่งเป็นตัวแปรในการทำนายความเครียดในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่างครอบครัวของคนงานในรัฐ Wyoming ประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า อายุและ ประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อภาวะความเครียดของบุคคลทั้งต่อด้านการทำงานและภาวะเครียดภายในจิตใจของบุคคลนั้น ส่วนผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความแตกต่างด้านประสบการณ์ทำงานที่มีต่อภาวะความเครียดนั้นยังสอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จากการศึกษาของ Smith (1993, p. 187-189) พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพในการจัดการปริมาณมากไปด้วย

4. พนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรม ในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่ปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานในโรงแรมระดับ 3-5 ดาว ในเขตเมืองพัทยา จะต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันตามมาตรฐานการให้บริการที่ทางโรงแรมกำหนดไว้ ซึ่งโรงแรม 5 ดาว จะมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้สูง ส่งผลให้ปริมาณงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith (1993, p. 187-189) กล่าวว่า ความสำเร็จในการทำงาน ได้แก่ บทบาทและหน้าที่ในการทำงานที่คลุมเครือ จากการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรืองานที่ทำบางอย่างมีความขัดแย้งในบทบาท หรือความถนัดส่วนตัว ความ

รับผิดชอบที่มากหรือน้อยสำหรับบางคนก็เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ เช่น การประเมินผลงาน การเลื่อนขั้นขึ้นเงินเดือน การล่อลวง หรือการจัดการปัญหาเกี่ยวกับคนงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความเครียดเกิดจากหลายปัจจัยที่เกิดจากการทำงาน และแต่ละปัจจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรส่วนบุคคล และแต่ละปัจจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างอย่างเด่นชัด คือ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานโรงแรมแตกต่างกัน โดยการทำงานในธุรกิจโรงแรมจะต้องมีไหวพริบ และทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าจึงต้องอาศัยประสบการณ์เป็นอย่างมาก ซึ่งพนักงานที่มีอายุในช่วง 30-39 ปี เป็นช่วงอายุที่อยู่ในวัยทำงาน โดยส่วนใหญ่แล้วจะสามารถจัดการกับปัญหาได้ดี และจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมากในการทำงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านครอบครัว ดังนั้นบุคลากรควรให้ความสำคัญกับบุคคลในครอบครัว ควรแบ่งเวลาและหาโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อกระชับความสัมพันธ์ให้มากขึ้น ในส่วนขององค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว เสริมสร้างความผูกพันในองค์กรและครอบครัว สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กร เช่น การแข่งขันกีฬาภายในองค์กร เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 องค์กรธุรกิจโรงแรม ควรให้ความสำคัญและมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์และผลกระทบของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด การศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาชีวอนามัยในการทำงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของพนักงาน เพื่อลดภาวะเครียดของพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการผู้ใช้บริการในที่สุด

2.2 องค์กรธุรกิจโรงแรมควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การพัฒนาขีดความสามารถ การจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพในการให้บริการได้อย่างเต็มที่เป็นการช่วยลดภาวะความเครียดของพนักงานอันเกิดจากปัจจัยด้านการทำงาน

2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงมากขึ้น เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จินานนท์ ชูสกุล. (2549). ความเครียดในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารออมสินเขตชัยภูมิ/การศึกษาปัญหาพิเศษ.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2553). Krejcie and Morgan.<<http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538640555>> 25 กรกฎาคม 2556.
- พัชรภรณ์ ฟองเงิน. (2556). คุณภาพการบริการของพนักงาน
ต้อนรับ โรงแรมอิมพีเรียลแมงปิ้ง อำเภอเมืองจังหวัด
เชียงใหม่.<<http://www.tourism.mju.ac.th/download/research/9.pdf>> 1 มีนาคม 2556.
- รังสรรค์ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ :
ธรรมสาร จำกัด.
- สมาคมโรงแรมไทย. Hotel Rating. (2550). <<http://thaihotels.org/name-list-for-hotel-resort-2014/>> 20
กันยายน 2556.
- สิริอร วิชาวุธ. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
เบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- อัครินทร์ พาฬเสวด. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล
(ประเทศไทย). สารนิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- Gillespie. (1986). P. R. and Bechtel. L. Less stress in 30
days. New York : New American Library.
- Graham, J, Ramirez, A.J. Cull, A. et al. (1996). Job stress
and satisfaction among palliatives.Palliat
Med.
- Medlik, S. (1990).The Business of Hotels. 2nd ed.
Oxford : Heinemann Professional.
- Segedin. Youth is a risk factor for stress fracture. J Bone
Joint Surg Br. 76B(1), 2022.
- Smith, C. A., (1993). Emotion and adaptation. In
Handbook of Personality: Theory and
Research. New York: Guilford.