

INFLUENCE OF SURFACE ACTING ON TURNOVER INTENTION OF GROUND STAFF: THE MEDIATING ROLE OF JOB STRESS AND THE MODERATING ROLE OF CO-WORKER SUPPORT

Chonnikarn KANJANAPUN¹ and Pimchanok KREASUKON¹

¹ Faculty of Humanities, Chiang Mai University, Thailand

ARTICLE HISTORY

Received: 24 February 2023

Revised: 15 March 2023

Published: 27 March 2023

ABSTRACT

This study investigated the mediating role of job stress in the relationship between surface acting and turnover intention and the moderating role of perceived co-worker support in those relationships. Data were collected from 212 ground staffs in Thailand. The result demonstrated that surface acting had positive significant relationship with turnover intention at the 0.1 level ($r = .201$). Surface acting had positive significant relationship with job stress at the level 0.1 ($r = .550$). However, the result revealed that job stress was not a mediator of the relation between surface acting and turnover intention. And co-worker support was not a moderator of the relation between surface acting and turnover intention.

Keywords: Surface Acting, Job Stress, Co-Worker Support, Turnover Intention

CITATION INFORMATION: Kanjanapun, C., & Kreausukon, P. (2023). Influence of Surface Acting on Turnover Intention of Ground Staff: The Mediating Role of Job Stress and the Moderating Role of Co-worker Support. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 25.

อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่มีต่อความตั้งใจ ลาออกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อ ของความเครียดในงานและบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ชนนิกานต์ กาญจนพันธุ์¹ และ พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์¹

¹ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของความเครียดในงานในฐานะตัวแปรสื่อระหว่างความสัมพันธ์ของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน และศึกษาอิทธิพลปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินจากสายการบินจำนวน 212 คน ผลการวิจัยพบว่า การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานและความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .201 และการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .550 อย่างไรก็ตาม ไม่พบว่าความเครียดในงานมีอิทธิพลสื่อระหว่างความสัมพันธ์ของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน และไม่พบว่าการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลปรับในความสัมพันธ์ของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานกับความตั้งใจลาออกจากงาน

คำสำคัญ: การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน, ความเครียดในงาน, การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน, ความตั้งใจลาออกจากงาน

ข้อมูลการอ้างอิง: ชนนิกานต์ กาญจนพันธุ์ และ พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์. (2566). อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงานและบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 1(3), 25.

บทนำ

อุตสาหกรรมบริการในไทยถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ครอบคลุมธุรกิจหลากหลายรูปแบบ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 50 ของแรงงานไทยซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทย (Zachau, 2016) แต่ทั้งนี้ ธุรกิจด้านงานบริการยังคงต้องเผชิญกับปัญหาในด้านการจัดสรรบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ รวมไปถึงอัตราการลาออกของพนักงานจำนวนมาก จากผลสำรวจพบว่าอัตราการลาออกของพนักงานบริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี โดยมีจำนวนอยู่ที่ 9.6 หมื่น - 1.3 แสนคนต่อเดือน (ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง, 2560) ธุรกิจบริการด้านการบินก็เผชิญปัญหานี้เช่นเดียวกัน ในปี 2561 สายการบินแห่งหนึ่งพบว่า มีอัตราการลาออกของพนักงานสูงถึงร้อยละ 60 ของพนักงาน (ปฐมวดี หินธาร, 2561) การลาออกของพนักงานจึงจัดว่าเป็นหนึ่งในปัญหาหลักของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างยิ่ง ผู้บริหารจึงควรนำปัญหานี้ไปพิจารณาและหามาตรการป้องกัน ซึ่งการลาออกจากงานนั้นเกิดขึ้นได้จากหลากหลายสาเหตุไม่ว่าจะเป็นเรื่องของลักษณะงาน หรือความเครียด และหนึ่งในลักษณะงานบริการที่สำคัญคือ การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน จากการสำรวจพบว่า ภาคบริการในประเทศไทยมีกฎระเบียบค่อนข้างมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่นๆ (Zachau, 2016) ซึ่งลักษณะงานนี้อาจส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด จนนำไปสู่ความตั้งใจลาออกจากงานได้ เนื่องจากพนักงานต้องระงับอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริง และแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่องค์กรต้องการให้แสดงซึ่งขัดแย้งกับความรู้สึกจริง จากดัชนีความเครียดของคนไทยพบว่า เมื่อพนักงานเกิดความเครียด มักแก้ปัญหาด้วยการลาออก (ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง, 2560) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ทางองค์กรต้องหาวิธีรับมือกับปัญหาการลาออกของพนักงาน จากงานวิจัยในอดีตพบว่าการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสามารถช่วยลดระดับความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการได้ โดยการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานสามารถจะช่วยลดระดับความเครียดด้านจิตใจให้กับพนักงาน (Loi, Ao, & Xu, 2014) จึงเป็นไปได้ว่าเพื่อนร่วมงานจะมีส่วนช่วยลดระดับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้

จากปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลของการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงานและบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ความเครียดในงาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน 2) ศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงานในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน 3) ศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน ความเครียดในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

การทบทวนวรรณกรรม

ความตั้งใจลาออกจากงาน หมายถึง การคิด พิจารณา และการวางแผนในการจะลาออกจากงานที่ทำอยู่ และถอนตัวออกจากองค์กรที่สังกัดอยู่ของพนักงานที่คาดการณ์ไว้ในอนาคต ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากหลากหลายปัจจัย แต่ละปัจจัยก็แตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร การลาออกจากงานสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบคือ การลาออกโดยสมัครใจ และการลาออกโดยไม่สมัครใจ การลาออกโดยสมัครใจคือการที่พนักงานตัดสินใจลาออกด้วยตัวเอง ส่วนการลาออกโดยไม่สมัครใจคือการที่องค์กรตัดสินใจปลดพนักงานออก พนักงานตัดสินใจลาออกจากงานจากหลากหลายเหตุผล ไม่ว่าจะเป็น ความไม่พึงพอใจในงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ลักษณะงาน หรือความเครียดในงาน นอกจากนี้การลาออกจากงานยังเป็นผลมาจากหลายปัจจัยเช่น เพศ อายุ หรือประสบการณ์ เป็นต้น (Kaur, Mohindru & Pankaj, 2013)

การแสดงแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน หมายถึง การแสดงออกของอารมณ์ภายนอกที่ขัดแย้งกับอารมณ์ความรู้สึกจริงภายใน โดยเป็นการปรับเปลี่ยนและแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกที่เหมาะสมตามสถานการณ์และ

กฎระเบียบขององค์กรในขณะปฏิบัติงาน และระดับอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงซึ่งไม่เหมาะสมไว้ภายใน การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน (Surface acting) เป็นหนึ่งในระดับของการจัดการความรู้สึก (Emotional labor) ที่ถือเป็นคุณลักษณะเฉพาะของรูปแบบงานของพนักงานบริการและส่งผลกระทบต่อพนักงานบริการ (Zhang, Zhou, Zhan, Liu, & Zhang, 2018) ซึ่งการจัดการอารมณ์เหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความตั้งใจออกจากงานได้ จากการศึกษาของ Xu, Martinez, and Lv (2017) พบว่า การแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานในพนักงานต้อนรับในโรงแรม จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานดังนี้

H1: การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การตอบสนองทางด้านจิตใจของพนักงานในด้านลบเมื่อพบกับสภาพแวดล้อมหรือข้อเรียกร้องในงานที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือสถานการณ์ที่พนักงานรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถจัดการได้ ความเครียดในงานเป็นผลมาจากการตอบสนองของพนักงานกับข้อเรียกร้องในงาน การตอบสนองของพนักงานย่อมแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล กล่าวได้ว่า ความเครียดจากการทำงานของพนักงานคนหนึ่งอาจไม่ได้ส่งผลให้เกิดความเครียดในพนักงานอีกคนหนึ่ง ซึ่งพนักงานถูกคาดหวังให้ปฏิบัติตามบทบาท ข้อกำหนด หรือมาตรฐานขององค์กรนั้นๆ ผลที่ตามมาอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมหรือความตั้งใจออกจากงานได้ (Siegrist, 2015) สอดคล้องกับการศึกษาของ Yim, Seo, Cho, and Kim (2017) ที่พบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานของพยาบาล และการศึกษาของ Jung and Yoon (2014) ที่พบว่า การแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด และความตั้งใจออกจากงาน จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานดังนี้

H2: ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน และ

H3: การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

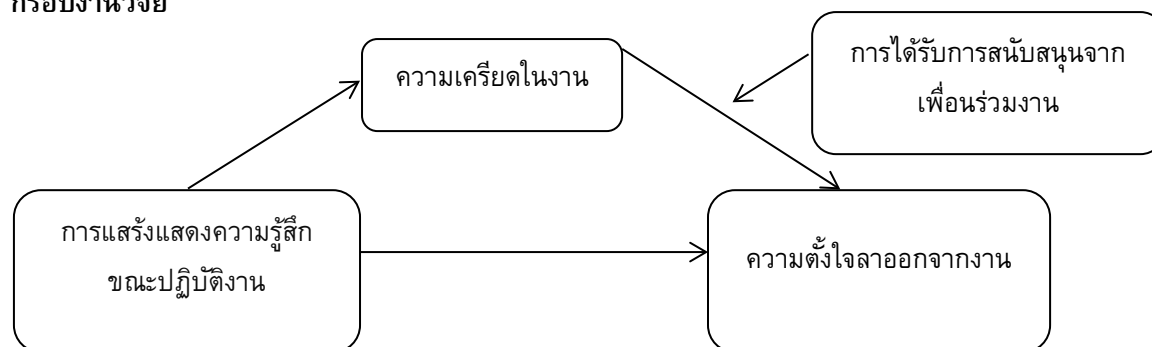
จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจะเห็นได้ว่า ความเครียดของพนักงานเกิดจากการที่พนักงานพยายามจัดการกับอารมณ์ และแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน และความเครียดนั้นก็เป็นสาเหตุที่อาจทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจออกจากงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Işık and Hamurcu (2017) ที่พบว่า ความเครียดเป็นตัวแปรสื่อแบบสมบูรณ์ระหว่างมิติการแสดงความรู้สึกและความตั้งใจออกจากงาน จึงเกิดสมมติฐานดังนี้

H4: ความเครียดในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานและความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการช่วยเหลือหรือส่งเสริมในด้านต่างๆ ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรมจากเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ตนเองสามารถแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงานหรือเพื่อบรรลุภารกิจในงาน การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นรูปแบบหนึ่งของการสนับสนุนทางสังคมที่สามารถจำแนกได้เป็น การสนับสนุนเชิงรูปธรรม (Instrumental support) คือ การช่วยเหลือในเรื่องของสิ่งของหรือบริการ เป็นสิ่งที่สามารถจับต้องได้ การสนับสนุนเชิงอารมณ์ (Emotional support) คือ การสนับสนุนทางด้านความรู้สึก ความเห็นอกเห็นใจ ความรัก และความเชื่อจากผู้อื่น และการสนับสนุนเชิงข้อมูลข่าวสาร (Informational support) คือ ให้ข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลในขณะที่ยบุคคลกำลังเกิดความเครียดหรือเผชิญปัญหา หรือกระบวนการแก้ไขปัญหา (Kort-Butler, 2017) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสามารถช่วยลดระดับความตั้งใจออกของพนักงานบริการได้ Fong, Chui, Cheong, and Fong (2018) ได้ทำการศึกษาพบว่า ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจออกจากงาน และการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานช่วยลดระดับความตั้งใจออกจากงานเมื่อพนักงานเกิดความเครียดในงาน จึงเกิดเป็นสมมติฐานดังนี้

H5: การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทเป็นตัวแปรปรับในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกระหว่างปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ

กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินภายในประเทศไทย ใช้วิธีการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการของ Roscoe คือ การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อยเท่ากับ 30 คน โดยกลุ่มย่อยประกอบด้วยสายการบินภายในประเทศ 7 สายการบิน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด (Minimum sample size) จึงเท่ากับ 210 คน

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และสายการบินที่สังกัดอยู่

ส่วนที่ 2 คือแบบวัดตัวแปรทั้งสิ้น 4 ตัวแปร คือ แบบวัดความตั้งใจลาออกจากงานจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .97 แบบวัดการแสดงความรู้สึกจำนวน 5 ข้อมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .91 แบบวัดความเครียดในงานจำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .94 และแบบวัดการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .84 โดยแบบวัดเป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึงระดับ 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะของกลุ่มประชากร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) 2) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้โปรแกรม PROCESS Macro ใน Model ที่ 14 ตามแนวคิดของ Hayes (2013) เพื่อทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงาน และทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

ผลการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลเฉพาะขององค์กร ผู้วิจัยจะใช้ตัวอักษร A-G แทนชื่อของแต่ละสายการบิน

1) การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	156	73.6
ชาย	52	24.5
เพศทางเลือก	4	1.9
อายุ		
21-25 ปี	39	18.4
26-30 ปี	100	47.2
31-35 ปี	53	25.0
36-40 ปี	6	2.8
41 ปีขึ้นไป	14	6.6
ประสบการณ์		
1-3 ปี	67	31.6
4-6 ปี	77	36.3
7-9 ปี	42	19.8
10-12 ปี	8	3.8
13-15 ปี	6	2.8
16 ปีขึ้นไป	12	5.7
สายการบิน		
A	31	14.6
B	30	14.2
C	30	14.2
D	31	14.6
E	30	14.2
F	30	14.2
G	30	14.2

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 212 คน ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 เป็นเพศชายจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และเป็นเพศทางเลือกจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 26-30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 โดยรองลงมาอยู่ที่ช่วงอายุ 31-35 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ต่อมาคือช่วงอายุ 21-25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4 ช่วงอายุ 41 ปีขึ้นไปจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และช่วง 36-40 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

สำหรับประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่ 3-6 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาจะอยู่ที่ 0-3 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ประสบการณ์ 6-9 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ประสบการณ์ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7 ประสบการณ์ 9-2 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และประสบการณ์ 12-15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ในส่วนของสายการบินที่สังกัดอยู่ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการกำหนดจำนวนในแต่ละกลุ่มย่อยเท่ากับ 30 คน ทั้งนี้ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 คน จำนวน 5 สายการบิน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 31 คน จำนวน 2 สายการบิน คิดเป็นร้อยละ 14.6

ตาราง 2 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปร

ตัวแปร	พิสัย	<i>M</i>	<i>SD</i>	แปลผล
การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน	1-5	4.05	.77	สูง
ความเครียดในงาน	1-5	3.28	.62	ปานกลาง
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	1-5	4.00	.50	สูง
ความตั้งใจลาออกจากงาน	1-5	3.33	.87	ปานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรจำนวน 4 ตัวแปร โดยมีค่าสถิติวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการแปลผล 3 ระดับคือ สูง ปานกลาง ต่ำ

จากตารางที่ 2 พบว่าการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .77 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานในระดับสูง ในขณะที่ความเครียดในงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .62 เป็นการแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเครียดในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ในส่วนของการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .50 ซึ่งให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในระดับสูง และความตั้งใจลาออกจากงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .87 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจลาออกจากงานในระดับปานกลาง

2) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ($n = 212$)

ตัวแปร	(1)	(2)	(3)	(4)
(1) การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงาน	-			
(2) ความเครียดในงาน	.550**	-		
(3) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	-.143*	-.249**	-	
(4) ความตั้งใจลาออกจากงาน	.201**	.083	.139*	-

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 3 พบว่า การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .550 การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -.143 การแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .201 ส่วนความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ -.249 แต่พบว่าความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออกจากงาน และสุดท้าย การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .139

3) การวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานของงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันดังตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ข้างต้น สามารถอภิปรายสมมติฐานได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

จากตาราง 3 พบว่า การแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .201 จึงสามารถสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเครียดในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

จากตาราง 3 พบว่า ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .083 จึงสามารถสรุปได้ว่า ไม่ยอมรับสมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

จากตาราง 3 พบว่า การแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเท่ากับ .550 จึงสามารถสรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตาราง 4 ค่าอิทธิพลทางอ้อมแบบมีเงื่อนไข (conditional indirect effects) ของความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานกับความตั้งใจออกจากงาน โดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรสื่อ

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่ระดับต่าง ๆ ($M \pm SD$)	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานระดับต่ำ (-1 SD)	.097	.087	-.077	.272
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานระดับปานกลาง (M)	.031	.063	-.085	.170
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานระดับสูง (+1 SD)	-.035	.073	-.158	.133

หมายเหตุ LLCI = lower level confidence interval; ULCI = upper level confidence interval SE = standard error; Bootstrap sample size = 5,000

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความเครียดในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานและความตั้งใจออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางอ้อมของความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานกับความตั้งใจออกจากงาน ที่มีความเครียดในงานเป็นตัวแปรสื่อ ดำเนินการวิเคราะห์ด้วยวิธี Bootstrap โดยกำหนดจำนวนการสุ่มตัวอย่างซ้ำทั้งสิ้น 5,000 ครั้ง แสดงในตารางที่ 4 พบว่า การแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจออกจากงานโดยส่งผ่านความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .031 เมื่อพิจารณา 95% CI ด้วยวิธีการ Bootstrap พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์ทางอ้อมอยู่ในช่วง -.085 ถึง .170 ค่าดังกล่าวครอบคลุมศูนย์ แสดงว่าอิทธิพลทางอ้อมของความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานกับความตั้งใจออกจากงาน ที่มีความเครียดในงานเป็นตัวแปรสื่อ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่า ไม่

ยอมรับสมมติฐานที่ 4 หมายความว่า ความเครียดในงานไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

ตารางที่ 5 ค่าดัชนีอิทธิพลสื่อที่มีตัวแปรปรับ

	Index	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานระดับต่ำ	-.133	.102	-.327	.078

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีบทบาทเป็นตัวแปรปรับในความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ ผลจากการวิเคราะห์ค่าดัชนีอิทธิพลสื่อที่มีตัวแปรปรับพบว่า ค่าดัชนีอิทธิพลสื่อที่มีตัวแปรปรับ มีค่าเท่ากับ -.133 โดยมีค่า BootLLCI เท่ากับ -.327 และ BootULCI เท่ากับ .078 ซึ่งครอบคลุม จึงสามารถสรุปได้ว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรปรับในความสัมพันธ์ระหว่างการแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปและอภิปรายผล

การแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวกเท่ากับ .201** หมายความว่า หากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินมีการแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานสูงจะมีอิทธิพลให้ความตั้งใจลาออกจากงานสูงตามไปด้วย ในทางกลับกัน หากพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินมีการแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานต่ำ ก็จะทำให้ความตั้งใจลาออกจากงานต่ำเช่นกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษา Xu, Martinez, and Lv (2017) ที่พบว่า การแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงาน เมื่อพนักงานมีระดับการแสวงหาแสดงความรู้สึกละเลยปฏิบัติงานสูง ก็เป็นไปได้ที่พนักงานจะมีพฤติกรรมหรือความคิดลาออกจากงาน นั่นเป็นเพราะอารมณ์ความรู้สึกที่พนักงานแสดงออกขณะปฏิบัติงานนั้นไม่ใช่ความรู้สึกแท้จริงจากภายใน แต่เป็นการแสดงออกตามที่ต้องการการให้ปฏิบัติ พนักงานต้องทำการปรับแต่งอารมณ์ ความรู้สึกเพื่อแสดงออกอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ และสร้างบรรยากาศการบริการให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความพอใจสูงสุด โดยที่ความรู้สึกภายในของตัวพนักงานอาจมิได้รู้สึกเช่นนั้นจริง ๆ

ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ที่ .083 หมายความว่า ไม่ว่าพนักงานบริการภาคพื้นดินจะมีความเครียดในงานอยู่ในระดับใด ก็จะไม่ส่งผลให้ระดับความตั้งใจลาออกจากงานเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำให้ความเครียดในงานของพนักงานบริการภาคพื้นดินไม่ส่งผลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ซึ่งสาเหตุที่ความเครียดของพนักงานไม่ทำให้เกิดการลาออกนั้น อาจเป็นเพราะพนักงานในองค์กรภาคบริการส่วนใหญ่มีวิธีการรับมือ แก้ไขปัญหา และสามารถจัดการกับปัญหาความเครียดในงานได้ด้วยตนเอง โดยองค์กรสามารถยกระดับการปฏิบัติงานบริการของพนักงาน วางกลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติที่จะช่วยเสริมสร้างการพฤติกรรมบริการและลดความคิดหรือความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการปฐมนิเทศเมื่อแรกเข้า การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติงานและการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร วิธีดังกล่าวนี้มีอิทธิพลทางอ้อมในการลดระดับความตั้งใจลาออกของพนักงาน โดยไปเพิ่มระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน รวมไปถึงความผูกพันทางด้านการรู้สึกกับองค์กรอีกด้วย (Han, Koo, Ariza-Montes, Lee & Kim, 2021) โดยวิธีการฝึกอบรมพนักงานในการปฏิบัติงานนั้นจะเข้าไปช่วยปรับเปลี่ยนและสร้างทัศนคติเชิงบวกให้กับพนักงาน จึงเป็นอิทธิพลทางอ้อมไม่ทำให้พนักงานเกิดความตั้งใจในการลาออกนั่นเอง

การสร้างสรรค์ความรู้สึกขณะปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเป็นบวกเท่ากับ .550** ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jung and Yoon (2014) ที่ได้ทำการศึกษาสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานพบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด และความตั้งใจลาออกจากงานอีกด้วย อีกทั้งยังมีการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่าความเครียดในงานเป็นผลมาจากการตอบสนองของพนักงานกับข้อเรียกร้องในงาน (Siegrist, 2015) และการสร้างสรรค์ความรู้สึกขณะปฏิบัติงานก็ถือว่าเป็นหนึ่งข้อเรียกร้องในงานที่ค่อนข้างมีบทบาทมากในสายงานบริการ ซึ่งการตอบสนองของพนักงานแต่ละคนย่อมแตกต่างกันออกไปตามลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ความเครียดของพนักงานในที่นี้เกิดจากการที่พนักงานถูกบังคับหรือถูกสั่งให้แสดงออกตามกฎหรือรูปแบบที่องค์กรต้องการให้แสดง ซึ่งการแสดงออกนั้นไม่สอดคล้องกับความรู้สึกภายในที่แท้จริงของตัวพนักงาน ความขัดแย้งทางอารมณ์และการแสดงออกนี้ก่อให้เกิดความอึดอัด คับข้องใจ และความเครียดในท้ายที่สุด

ความเครียดในงานไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์ความรู้สึกขณะปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกขณะปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานโดยส่งผ่านความเครียดในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .031 หมายความว่า ความเครียดในงานไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์ความรู้สึกขณะปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน ซึ่งนั่นหมายความว่าความเครียดในงานจากลักษณะงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดินไม่อาจส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมให้พนักงานเกิดความตั้งใจลาออกจากงาน หากเราพิจารณาระดับความเครียดในงานและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานจากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะแบ่งตามเพศ อายุ ประสบการณ์ หรือสายการบิน ความเครียดในงานและความตั้งใจลาออกจากงานจะอยู่ในระดับปานกลางทั้งสิ้น แสดงให้เห็นว่า พนักงานสามารถจัดการกับความเครียด และปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน ทำให้ระดับความเครียดในงานไม่สูงพอที่จะส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน อีกทั้งจากการอภิปรายสมมติฐานที่ 2 จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรภาคบริการส่วนใหญ่มีวิธีการรับมือ แก้ไขปัญหา และสามารถจัดการกับปัญหาความเครียดในงานได้ด้วยตนเอง ผ่านทางการปฐมนิเทศ การฝึกอบรมและการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร ความเครียดในงานของพนักงานจึงไม่ทำให้เกิดความตั้งใจลาออกจากงานนั่นเอง

นอกจากนี้ หากพิจารณาข้อจำกัดทางด้านกายภาพ จะพบว่า มีปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อระดับความเครียดและความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ปฏิบัติงาน อายุการทำงาน รายได้ ตำแหน่ง และสถานภาพ เป็นต้น โดยพนักงานเพศหญิงจะมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าผู้ชาย (Bajrami et al, 2021) พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่า และมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำกว่าพนักงานที่อายุมาก พนักงานที่ได้รับการศึกษาในระดับสูง จะมีระดับของความวิตกกังวลในงานต่ำ แต่มีระดับความตั้งใจลาออกจากงานสูง พนักงานที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลโรคระบาดจะมีระดับความวิตกกังวล ความเครียด และความทุกข์ใจต่ำกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานใกล้พื้นที่ที่มีโรคระบาด (Yanez et al, 2020) พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก พนักงานที่มีรายได้สูงกว่าจะมีระดับความตั้งใจลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งสูงจะมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานต่ำกว่าพนักงานที่อยู่ในระดับล่าง (Emiroglu, Akova & Tanriverdi, 2015) และพนักงานที่สมรสหรือมีครอบครัวแล้ว จะมีระดับความตั้งใจลาออกจากงานต่ำ และแรงจูงใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานมีสถานภาพโสด เนื่องจากต้องดูแลรับผิดชอบเพื่อหารายได้เลี้ยงดูครอบครัว (Bajrami et al, 2021) ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า มีปัจจัยทางกายภาพอีกมากในตัวบุคคลที่ส่งอิทธิพลสอดคล้องระหว่างความสัมพันธ์ของความเครียดในงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน ทำให้ความเครียดในงานไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรสื่อทำให้เกิดความตั้งใจลาออกจากงาน

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ไม่เพียงแต่ปัจจัยทางด้านกายภาพเท่านั้นที่ส่งอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ แต่ยังรวมถึงปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้อีกด้วย เนื่องด้วยการเก็บข้อมูลของงานวิจัยชิ้นนี้ได้ทำการเก็บในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้เกิดปัจจัยภายนอกเข้ามามีอิทธิพลรบกวนความสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัย พนักงานบริการส่วนใหญ่วิตกกังวลและกลัวจะตกงานมากกว่าคิดจะลาออกจากงานเพราะทราบว่างค์กรทุกภาคส่วนล้วนแล้วแต่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสทั้งนั้น องค์กรจำนวนมากลดต้นทุนด้านบุคลากรด้วยการเลิกจ้างพนักงาน (Yin, Bi & Ni, 2022) และการหางานใหม่ในช่วงเวลานี้ไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้น ในทางกลับกัน พนักงานบริการส่วนใหญ่กลับเกิดความเครียดเพราะกลัวตกงานเสียมากกว่า เพราะความรู้สึกลัวตกงานจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในงาน อาจนำไปสู่การสูญเสียทรัพยากรทางจิตใจ สูญเสียรายได้ สวัสดิการ การจ้างงาน และการสูญเสียสถานะทางสังคมอีกด้วย (Peng & Potipiroon, 2022)

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีบทบาทเป็นตัวแปรปรับในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานโดยมีความเครียดเป็นตัวแปรสื่อ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีอิทธิพลปรับในความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกขณะปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกจากงานโดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรสื่อ โดยมีดัชนีอิทธิพลสื่อที่มีตัวแปรปรับเท่ากับ -.133 จากสมมติฐานที่ 2 และ 4 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรความเครียดไม่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับความตั้งใจลาออกจากงาน เพราะฉะนั้นการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจึงไม่มีอิทธิพลปรับความสัมพันธ์นี้ได้ และจากการอภิปรายข้างต้นจะเห็นได้ว่า มีตัวแปรและปัจจัยอื่นอีกมาที่เข้ามามีอิทธิพลยับยั้งความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ซึ่งในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสทำให้พนักงานส่วนมากกลัวตกงานมากกว่าต้องการลาออกจากงานซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมา และปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจอยู่หรือลาออกคือความรู้สึกไม่มั่นคงในงาน พนักงานบริการจะพัฒนาความรู้สึกไม่มั่นคงในงานเมื่อนึกถึงชีวิตการทำงานในอนาคตเพราะกลัวตกงานและรับรู้ว่าการหางานใหม่เป็นเรื่องยาก หากพนักงานรู้สึกไม่มั่นคงเพราะกลัวตกงาน พนักงานก็จะลดระดับความตั้งใจลาออกจากงานนั่นเอง (Bajrami et al, 2021) ดังนั้น ในส่วนของทั้งตัวแปรสื่อและตัวแปรปรับจึงได้รับการปฏิเสธ เพราะมีปัจจัยแทรกซ้อนจำนวนมากที่เข้ามามีอิทธิพลต่อตัวพนักงานบริการผู้โดยสารภาคพื้นดิน

เอกสารอ้างอิง

- ปฐมาวดี หินเชาว์. (2561). ความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการลูกค้าภาคพื้นกับสายการบินแห่งหนึ่ง (สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ศูนย์ข้อมูลและข่าวสืบสวนเพื่อสิทธิพลเมือง. (2560). ปี 2560 คนไทยลาออกจากงาน 9.6 ถึง 1.3 แสนคน/เดือน. สืบค้นจาก <https://www.tcijthai.com/news/2017/31/scoop/7633>
- Bajrami, D. D., Terzic, A., Petrovic, M. D., Radovanovic, M., Tretiakova, T. N. & Hadoud, A. (2021). Will we have the same employees in hospitality after all? The impact of COVID-19 on employees' work attitudes and turnover intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 94(2), 1-9. doi:10.1016/j.ijhm.2020.102754
- Emiroglu, B. D., Akova, O. & Tanriverdi, H. (2015). The relationship between turnover intention and demographic factors in hotel businesses: A study at five star hotels in Istanbul. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 207, 385-397. doi:10.1016/j.sbspro.2015.10.108
- Han, H., Koo, B., Ariza-Montes, A., Lee, Y. & Kim, H. (2021) Are airline workers planning career turnover in a post-COVID-19 world? Assessing the impact of risk perception about virus infection and job instability. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 460-467. doi: 10.1016/j.jhtm.2021.08.003

- Işık, M., & Hamurcu, A. (2017). The role of job stress at emotional labor's effect on intention to leave: Evidence from call center employees. *Business and Economic Horizons*, 13(5), 652-665. doi: 10.15208/beh.2017.44
- Kaur, B., Mohindru & Pankaj. (2013). Antecedents of turnover intentions: A literature review. *Global Journal of Management and Business Studies*, 10(3), 1219-1230.
- Kort-Butler, L., A. (2017). *Social support theory*. John Wiley & Sons Inc.
- Loi, R., Ao, O. K. Y., & Xu, A. J. (2014). Perceived organizational support and coworker support as antecedents of foreign workers' voice and psychological stress. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 23-30.
- Peng, B. & Potipiroon, W. (2022). Fear of losing jobs during COVID-19: Can psychological capital alleviate job insecurity and job stress?. *Behavioral Sciences*, 12(6), 1-16. doi:10.3390/bs12060168
- Siegrist, J. (2015). Stress at work. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, 23(2), 546-550. doi:org/10.1016/B978-0-08-097086-8.73023-6
- Xu, S., Martinez, L. R. & Lv, Q. (2017). Explaining the link between emotional labor and turnover intentions: the role of in-depth communication. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 18(3), 288-306.
- Yanez, J. A., Jahanshahi, A. A., Alvarez-Risco, A., Li, J. & Zhang, S. X. (2020) Anxiety, distress, and turnover intention of healthcare Workers in Peru by their distance to the epicenter during the COVID-19 crisis. *The American journal of tropical medicine and hygiene*, 103(4), 1614-1620. doi:10.4269/ajtmh.20-0800
- Yim, H. Y., Seo, H. J., Cho, Y. & Kim, J. (2017). Mediating role of psychological capital in relationship between occupational stress and turnover intention among nurses at veterans administration hospitals in Korea. *Asian Nursing Research*, 11, 6-12.
- Yin, J., Bi, Y. & Ni, Y. (2022). The impact of COVID-19 on turnover intention among hotel employees: A moderated mediation model. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 539-549. doi:org/10.1016/j.jhtm.2022.05.010
- Zachau, U. (2016). ภาคบริการ: ปัจจัยขับเคลื่อนเศรษฐกิจตัวใหม่ของประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://blogs.worldbank.org/th/eastasiapacific/services-as-a-new-driver-of-growth-for-thailand>
- Zhang, H., Zhou, E. Z., Zhan, Y., Liu, C., & Zhang, L. (2018). Surface acting, emotional exhaustion, and employee sabotage to customers: Moderating roles of quality of social exchanges. *Frontiers in Psychology*. 9, 1-11. doi:10.3389/fpsyg.2018.02197

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2023 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).