

ผลกระทบจากความเครียดต่อการปฏิบัติงานและแนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ
กรณีศึกษา: โรงแรม เดอะ เซนต์รีจิส กรุงเทพฯ

The Effects of Stress and Stress Management Methods of
Employees in operational level at The St. Regis Bangkok Hotel

ระชานนท์ ทวีผล วิมลสิน อภิชนเอกสิทธิ์
สุกฤษฎา แส่นคำหมื่น และ ธนพร ตั้งจิตร์สำราญ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ระดับความเครียด ผลกระทบจากความเครียดต่อการปฏิบัติงาน และแนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรม เดอะ เซนต์รีจิส กรุงเทพฯ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยวิธีวิทยาการสร้างทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กลุ่ม (Group Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจาก 3 แผนก ได้แก่ แผนกต้อนรับส่วนหน้า (Front Office) แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage) และแผนกแม่บ้าน (House Keeping) เป็นจำนวนทั้งหมด 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ ภาระงานหรือลักษณะของงาน และปัจจัยภายนอกจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ในด้านระดับความเครียดของพนักงาน พบว่า พนักงานในแผนกต้อนรับส่วนหน้า และพนักงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง - สูง วิธีการจัดการความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยการทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้น สรรหากิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียดในเวลาพักระหว่างวันและหลังเลิกงาน นอกจากนี้ พนักงานต้องการความร่วมมือจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการเข้ามาดูแลและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับภาระงาน

คำสำคัญ : ความเครียด พนักงานระดับปฏิบัติการ ธุรกิจโรงแรม

¹อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

The Effects of Stress and Stress Management Methods of Employees in operational level at The St. Regis Bangkok Hotel

Rachanon Taweephol Wimalin Apichonekasit

Sukritsara Saenkammuen and Tanaporn Tangjitsomran¹

Abstract

The objective of this research is to study the factors that cause a stress, levels of stress, effects of stress and stress management methods of employees in an operational level at The St. Regis Bangkok Hotel. A grounded theory was applied in this research. The researcher collected data by conducting a group interview. Key informants were six operational staffs from 3 departments which were Front office, Food and Beverage Service and House Keeping. The results showed that the factors causing a stress of employees consist of a job complexity and an external factor from customers. Employees in Front Office and Food and Beverage Service Department who interact directly with customers had a stress level in a medium to high rank. Effects of stress on job performance can bring unsmooth and time consuming in working. Stress management methods were to understand a cause of problems and give them the entertaining activities during the day or after finishing their work. Besides, employees need a cooperation from Human Resource Department in helping them to solve the problems and give them some advices about workload in order to encourage them work efficiently.

Key Word: Stress, Employees, Hotel Business.

¹Lecturers, Faculty of Management Science, Silpakorn University.