



บทความวิจัย (Research Article)

แนวทางการจัดการความเครียดในงานบริการโรงแรม

Stress Management Strategies in the Hotel Service Sector

ปานิสรา สุขดี¹, กัลยาวีร์ สิงห์อยู่¹, นรบดี รื่นอารมณ์¹, ญัฐพร สุขสวัสดิ์¹, ธนัทรัฐ นาคทั้ง^{1*}

¹สาขาวิชาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี อำเภอนาทม
จังหวัดจันทบุรี 22170

Panisara Sukdee¹, Kanyawee Singau¹, Narabadee Ruenrrom¹,
Nattaporn Suksawat¹, Tanonrat Naktang^{1*}

¹ Department of English for Business Communication, Faculty of Science and Arts, Burapha University Chanthaburi Campus,
Chanthaburi, 22170, Thailand

* Corresponding author

E-mail address: tanonratn@buu.ac.th

Received: 28/10/2025; Revised: 02/12/2025; Accepted: 02/12/2025

คำสำคัญ	บทคัดย่อ
การบริหารความเครียดในงาน โรงแรม ปัจจัยความเครียดของพนักงาน โรงแรม การวิเคราะห์แนวทางการ จัดการความเครียด การวิจัยเชิงเอกสาร	การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงเอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สังเคราะห์แนวทางการจัดการ ความเครียดของพนักงานในอุตสาหกรรมโรงแรม 2) ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดใน โรงแรมไทย เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประเภทงานวิจัย หนังสือ และบทความ วิชาการที่เกี่ยวข้องระหว่างปี ค.ศ.1976-2024 จากฐานข้อมูลออนไลน์ จำนวน 20 ฉบับ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และสังเคราะห์ ประเด็นที่ได้จากข้อมูลทั้งหมดด้วยวิธีการสังเคราะห์เนื้อหา (content synthesis) ผลการศึกษาพบว่าตำแหน่งที่เผชิญความเครียดสูงสุดคือผู้จัดการและหัวหน้างานในแผนก พนักงานต้อนรับ รองลงมาคือพนักงานต้อนรับส่วนหน้าซึ่งต้องรับมือกับความคาดหวังสูง ของลูกค้าและภาระงานจำนวนมาก ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ ความไม่ ชัดเจนหรือความขัดแย้งในบทบาท ภาระงานเกิน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ตึงเครียด ความไม่มั่นคงในงาน ตลอดจนปัจจัยรอบครั้ว สำหรับแนวทางการจัดการความเครียด สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับองค์กร ได้แก่ การปรับปรุงนโยบาย ค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงาน 2) ระดับบุคคล ได้แก่ การออกกำลังกาย การ ผ่อนคลาย และการควบคุมอารมณ์ และ 3) ระดับจิตวิทยา ได้แก่ การเสริมสร้าง

บุคลิกภาพที่มีอำนาจควบคุมภายใน เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถเผชิญและจัดการความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

KEYWORDS

Stress Management in
Hotel Work
Stress Factors among
Hotel Employees
Analysis of Stress
Management Strategies
Documentary Research

ABSTRACT

This documentary research aimed to 1) synthesize stress management strategies among employees in the hotel industry; and 2) identify cause factors towards stress in the Thai hotel industry through a review and analysis of 20 relevant literature, research articles, textbooks and academic papers from year 1976-2024 by online database. Content analysis is applied for data analysis. The findings revealed that hotel managers and supervisors experience the highest levels of stress, followed by front-office employees who face intense customer expectations and heavy workloads. Major stress factors included role ambiguity and conflicts, work overload, interpersonal tension, job insecurity, and family-related issues. Stress management strategies can be categorized into three levels: 1) organizational level, including policy improvement, fair compensation, and supportive work environments; 2) individual level, namely exercise, relaxation, and emotional regulation; and 3) psychological level such as fostering an internal locus of control. The results highlighted that effective stress management requires both structural measures and the strengthening of individual resilience. This study provides practical implications for organizations to enhance employee well-being, reduce turnover rate, and improve service quality, as well as serving as an academic reference for developing human resource management policies.

1. บทนำ

ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่ซับซ้อนซึ่งเกี่ยวข้องกับทั้งทางสรีรวิทยาและทางจิตใจ เพื่อตอบสนองต่อแรงกดดันจากภายนอกหรือภายใน ในอุตสาหกรรมโรงแรม พนักงานมักเผชิญกับความเครียดจากการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน บทบาทการบริการที่ต้องเจอลูกค้าที่มีความต้องการสูง และความตึงเครียดระหว่างบุคคล ความเครียดมีทั้งด้านบวก (eustress) ซึ่งช่วยกระตุ้นการทำงาน และด้านลบ (distress) ซึ่งหากยืดเยื้อนานเกินไปจะนำไปสู่ความเหนื่อยล้า ปัญหาสุขภาพ และประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง ผลกระทบของความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผลทางกายภาพ เช่น ความเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง และการนอนไม่หลับ ส่วนผลทางจิตใจได้แก่ ความหงุดหงิด ความวิตกกังวล การโฟกัสลดลง ภาวะซึมเศร้า และการหมดไฟ (ปวีณา, 2564)

สำหรับอุตสาหกรรมโรงแรม คุณภาพการบริการสัมพันธ์กับความมั่นคงทางอารมณ์และความเป็นมืออาชีพของพนักงาน ความเครียดไม่เพียงทำร้ายสุขภาพพนักงาน แต่ยังทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง เพิ่มข้อร้องเรียน และทำให้อัตราการลาออก

สูงขึ้น (O'Neill & Davis, 2011) ความเครียดถือเป็นปัญหาสำคัญในอุตสาหกรรมการโรงแรมเนื่องจากลักษณะงานต้องเผชิญกับแรงกดดันสูง เช่น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน การปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้าพักที่มีความคาดหวังสูง การทำงานเป็นทีม และการจัดการปัญหาที่ซับซ้อน หลายงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดบ่อยที่สุด ได้แก่ ความตึงเครียดระหว่างบุคคล ภาระงานเกิน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้เข้าพัก และความขัดข้องทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะผู้จัดการโรงแรมมักมีระดับความเครียดสูงกว่าพนักงานรายชั่วโมง เนื่องจากต้องรับผิดชอบมากกว่าและทำงานชั่วโมงยาวนาน หากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ความเครียดเหล่านี้สามารถลดความพึงพอใจในงาน ทำให้สุขภาพเสื่อมถอย และเพิ่มความตั้งใจลาออกได้ (O'Neill & Davis, 2011)

งานวิจัยในหลายประเทศได้ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบที่สำคัญของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ทั้งผลทางกายภาพ เช่น ความเหนื่อยล้า ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง และการนอนไม่หลับ และผลทางจิตใจ เช่น ความหงุดหงิด ความวิตกกังวล การโฟกัสลดลง ภาวะซึมเศร้า และการหมดไฟ นอกจากนี้ ความเครียดยังมีผลต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และอัตราการลาออกของพนักงาน (O'Neill & Davis, 2011) อย่างไรก็ตามบริบทประเทศไทยยังมีช่องว่างสำคัญที่ต้องการการสำรวจอย่างละเอียด เพื่อให้การออกแบบนโยบายและแนวทางการจัดการความเครียดมีความเหมาะสมกับสภาพการทำงานจริงของพนักงานไทย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในประเทศไทยอาจแตกต่างกันในด้านวัฒนธรรมองค์กร ความคาดหวังของลูกค้าในประเทศไทย การบริหารภาระงาน ความพร้อมด้านทรัพยากรบุคคล และนโยบายให้รางวัลหรือสวัสดิการที่มีอยู่ ซึ่งทั้งหมดนี้อาจมีผลต่อระดับรูปแบบของความเครียด และวิธีการรับมือที่เหมาะสม อีกทั้งบริบทประเทศไทยยังขาดข้อมูลเชิงระบบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน ภาระงาน และการสื่อสารภายในทีม กับระดับความเครียด และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริการในโรงแรมของประเทศไทย ซึ่งยังรวมถึงความแตกต่างด้านวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมในการทำงานของพนักงานไทยอาจส่งผลต่อการรับมือและการตอบสนองต่อความเครียด

การจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญ วิธีการจัดการประกอบด้วย กลยุทธ์เชิงตรง เช่น การแก้ปัญหา การกำหนดบทบาทงานให้ชัดเจน และการลดภาระงาน และกลยุทธ์เชิงอ้อม เช่น การผ่อนคลาย การออกกำลังกาย และการใช้กลไกการเผชิญปัญหาทางจิตใจ (ปวีณา, 2564) ทั้งนี้ นโยบายองค์กรและบุคลิกภาพของพนักงานเองก็มีบทบาทสำคัญต่อความสามารถในการจัดการความเครียด ผู้วิจัยจึงเลือกใช้การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) เพื่อช่วยสังเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งเอกสารที่มีอยู่เพื่อระบุแนวโน้ม ความสัมพันธ์ และช่องว่างที่ยังไม่ได้รับการสำรวจในประเทศไทย จะทำให้ได้ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างประเทศและระบุคุณลักษณะเฉพาะของโรงแรมในประเทศไทย ทั้งในแง่ของวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะงาน และนโยบายสวัสดิการที่อาจมีผลต่อความเครียดของพนักงาน จะเป็นกรอบแนวคิดและข้อเสนอแนวทางการจัดการความเครียดที่สอดคล้องกับความเป็นจริงของประเทศไทย และสามารถนำไปสู่การออกแบบการศึกษาเชิงลึกต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์แนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในโรงแรมไทย

1.2 การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเชิงเอกสารครั้งนี้ดำเนินการโดยการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย งานวิจัย หนังสือ และบทความวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานโรงแรม รวมถึงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละแนวคิด ซึ่งมีรายละเอียดที่สำคัญดังนี้

หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การจัดการความเครียดถือเป็นประเด็นสำคัญที่ได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องในแวดวงจิตวิทยาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากความเครียดส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพกาย สุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Cooper &

Marshall, 1976; Karasek, 1979) โดยกรอบแนวคิดหนึ่งที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายคือ ทฤษฎีการจัดการความเครียดของ Lazarus และ Folkman (1984) ซึ่งอธิบายว่าบุคคลจะตอบสนองต่อความเครียดผ่านกระบวนการ “การประเมินสถานการณ์ (appraisal)” และ “การเผชิญปัญหา (coping)” (Lazarus & Folkman, 1984) โดย Lazarus และ Folkman (1984) แบ่งการประเมินความสำคัญและการรับมือออกเป็นสองขั้นตอน ได้แก่ 1) การประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) คือการที่บุคคลตัดสินว่าสถานการณ์เป็นภัยคุกคามหรือไม่ 2) การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) คือการพิจารณาว่าตนมีทรัพยากรและวิธีการเพียงพอที่จะรับมือหรือไม่ หากบุคคลมองว่าตนไม่สามารถรับมือได้ ความเครียดจะเกิดขึ้น และนำไปสู่การเลือก กลยุทธ์การเผชิญปัญหา (coping strategies) ซึ่งแบ่งได้เป็นสองลักษณะหลัก ได้แก่

การมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เช่น การวางแผน การหาทางแก้ไขสถานการณ์

การจัดการอารมณ์ (Emotion-focused coping) เช่น การระบายอารมณ์ การหากำลังใจทางสังคม Cooper และ Marshall (1976) ได้เสนอรูปแบบความเครียดในงานที่เน้นปัจจัยด้านองค์กร เช่น ความไม่ชัดเจนของบทบาท ภาระงานที่มากเกินไป และความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ปรากฏชัดเจนในงานโรงแรมโดยเฉพาะในตำแหน่งผู้จัดการที่ต้องรับผิดชอบทั้งการบริหารทีมและการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าในเวลาเดียวกัน (Cooper & Marshall, 1976)

Karasek (1979) ได้นำเสนอแนวคิด job demand-control model ซึ่งระบุว่าความเครียดจะสูงที่สุดเมื่อความต้องการของงานสูง แต่ระดับการควบคุมงานของบุคคลต่ำ งานโรงแรมมักอยู่ในสภาวะดังกล่าว โดยพนักงานต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่มีอิสระในการตัดสินใจจำกัด

งานวิจัยเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้อง

Yoo, D.Y. (2022) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงาน ความเครียด และสุขภาวะทางจิตใจ ผลการวิจัยพบว่าความไม่มั่นคงในงานส่งผลทางอ้อมต่อสุขภาวะของพนักงานโดยการเพิ่มระดับความเครียด ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวกลางสำคัญ นอกจากนี้ กลยุทธ์การควบคุมอารมณ์ เช่น การเผชิญหน้าเชิงรุก และการขอความช่วยเหลือ มีบทบาทบรรเทาความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเครียดกับสุขภาวะ ในขณะที่การหลีกเลี่ยงไม่พบว่ามีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบนี้ชี้ว่าความเครียดไม่ได้เป็นเพียงผลพลอยได้จากความไม่มั่นคงในงาน แต่ยังเป็นกลไกหลักที่กำหนดสุขภาพจิตโดยรวมของพนักงาน

Pantha และคณะ (2024) ขยายขอบเขตการศึกษาโดยประเมินความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับแรงจูงใจ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพ และความเครียด แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่รายงานว่ามีความพึงพอใจในงานสูง แต่ยังมีจำนวนมากที่ประสบกับความเครียด โดยมีภาระงานเกินเป็นสาเหตุหลัก วิธีการคลายเครียดที่นิยมที่สุดคือ การพักเบรก ผลวิจัยยังพบว่า งานที่มีความหมายและผู้จัดการที่สนับสนุนช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ซึ่งมีส่วนช่วยบรรเทาความเครียดได้ในทางอ้อม บ่งชี้ว่าปัจจัยเชิงองค์กรและปัจเจกบุคคลเชื่อมโยงกันในการสร้างการตอบสนองต่อความเครียด

พรทิพย์ (2562) การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์ปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก ผลการวิจัยพบว่า ความคลุมเครือในบทบาทและแรงกดดันจากงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อการเกิดความเครียด และยังส่งผลต่อความผูกพันและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าความเครียดไม่เพียงกระทบต่อสุขภาวะส่วนบุคคล แต่ยังส่งผลต่อความมั่นคงและประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

ลดาวัลย์ และ ประพล (2567) การศึกษานี้มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความเครียดจากงาน โดยเฉพาะปัจจัยด้านภาระงานและความคลุมเครือของบทบาท เป็นตัวแปรสำคัญที่กำหนดการคงอยู่ในอาชีพของพนักงานบริการส่วนหน้า ข้อค้นพบนี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นที่องค์กรจะต้องพัฒนาแนวทางการจัดการความเครียดเพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ

สุดารัตน์ และคณะ (2563) การศึกษานี้เน้นไปที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมพัทยา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มนี้เผชิญความเครียดสูงจากแรงกดดันในการให้บริการที่ต้องเผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง และยังได้รับผลกระทบจากปัจจัยด้านครอบครัวที่เชื่อมโยงกับคุณภาพการทำงานโดยตรง การค้นพบนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของทั้งปัจจัยด้านงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ร่วมกันสร้างความเครียด

วันทนา และอรุณ (2564) งานวิจัยนี้ศึกษาการจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการจัดการความเครียดมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พนักงานที่มีทักษะการจัดการความเครียดที่ดีจะมีความพึงพอใจและแรงจูงใจสูงกว่า ซึ่งสะท้อนว่าการบริหารจัดการด้านจิตใจเป็นสิ่งจำเป็นควบคู่ไปกับการบริหารเชิงโครงสร้างขององค์กร

Yoo, D. Y. (2023) การศึกษานี้ได้พัฒนา “hospitality stress matrix” เพื่ออธิบายตัวกระตุ้นความเครียดและผลกระทบต่อสุขภาพจิต ผลวิจัยชี้ว่าความเครียดจากปัจจัยงาน เช่น ความต้องการสูงและการสนับสนุนที่ไม่เพียงพอ ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมหลายงานวิจัยในโรงแรมไทยพบว่าลักษณะบุคลิกภาพ โดยเฉพาะ การรับรู้การควบคุมตนเอง (locus of control) มีบทบาทสำคัญต่อระดับความเครียด พนักงานที่มีการควบคุมภายในสูงรายงานว่ามีความเครียดต่ำกว่าและมีความต่อเนื่องในการทำงานมากกว่า แม้คำตอบแทนและสวัสดิการจะต่ำ สิ่งนี้สะท้อนถึงความสำคัญของทั้งปัจจัยรายบุคคลและปัจจัยเชิงระบบเมื่อออกแบบมาตรการจัดการความเครียด

Yoo, J. (2022) เน้นไปที่ความไม่มั่นคงในอาชีพและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานโรงแรม โดยใช้ความเครียดเป็นตัวแปรสื่อกลาง ผลการวิจัยยืนยันว่า ความไม่มั่นคงในอาชีพเป็นตัวเร่งให้เกิดความเครียดและบั่นทอนคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างชัดเจน

Biding และ Nordin (2014) การทดลองกึ่งทดลองครั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อประเมินผลโปรแกรมการจัดการความเครียดในพนักงานโรงแรม ผลการวิจัยพบว่าโปรแกรดังกล่าวสามารถลดระดับความวิตกกังวล ภาวะซึมเศร้า และความเครียดในกลุ่มตัวอย่างได้อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการแทรกแซงด้านจิตใจ

Bora (2017) วิเคราะห์ผลกระทบของความเครียดต่อพนักงานโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าความเครียดส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต ประสิทธิภาพการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานอย่างชัดเจน

Gohil (2017) ศึกษาความเครียดจากการทำงานและวิธีการจัดการในกลุ่มพนักงานโรงแรม พบว่าความเครียดมีผลโดยตรงต่อแรงจูงใจและประสิทธิภาพการทำงาน และการขาดกลยุทธ์การจัดการที่เหมาะสมยิ่งทำให้ผลกระทบดังกล่าวรุนแรงขึ้น

Kharb และ Kumar (2023) พัฒนาแนวทางจัดการความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงแรมในเขต Delhi-NCR ผลการวิจัยเสนอการใช้แนวทางสหวิทยาการ (multidimensional approach) ในการจัดการความเครียดเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงาน

O'Neill และ Davis (2011) ศึกษาความเครียดและสุขภาวะในอุตสาหกรรมโรงแรม ผลการศึกษาพบว่าความเครียดมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายที่เสื่อมถอย ความพึงพอใจในงานต่ำ และอัตราการลาออกที่สูงขึ้น แสดงให้เห็นว่าความเครียดเป็นปัจจัยสำคัญที่กระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร

Rabenu และ Yaniv (2017) เน้นไปที่ทรัพยากรทางจิตวิทยาและกลยุทธ์การเผชิญปัญหา โดยผลวิจัยพบว่าพนักงานที่มี internal locus of control และทรัพยากรทางจิตวิทยาที่แข็งแรง มีแนวโน้มที่จะรับมือกับความเครียดได้ดีกว่าและรายงานว่ามีความเครียดต่ำกว่า

บทความวิชาการที่เกี่ยวข้อง

Brymer, Perrew และ Johns (1991) ศึกษาความเครียดของผู้จัดการในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่าตัวกระตุ้นความเครียดสำคัญ ได้แก่ ความไม่ชัดเจนและความขัดแย้งของบทบาท ภาระงานและเวลาในการทำงานที่มากเกินไป รวมถึงปัญหา

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและใจ เช่น อาการอ่อนเพลีย ปวดศีรษะ และขาดสมาธิ แม้ว่าผู้จัดการจะมีกลไกเผชิญความเครียดทั้งเชิงบวกและเชิงลบ แต่กลับไม่สามารถลดระดับความเครียดได้อย่างชัดเจน อีกทั้งความเครียดยังส่งผลเสียต่อองค์กร ทั้งการลาออก การขาดงาน และประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง จึงเน้นย้ำความจำเป็นของมาตรการจัดการความเครียดในระดับองค์กร

นลินี (2562) เสนอแนวทางกลยุทธ์การเผชิญความเครียดในอุตสาหกรรมโรงแรม โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการใช้กลยุทธ์เชิงรุก (problem-focused coping) เช่น การวางแผนและการหาทางออกของปัญหา ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์เชิงอารมณ์ (emotion-focused coping) เช่น การควบคุมอารมณ์และการสร้างพลังใจจากสังคม แม้งานนี้จะไม่ใช่งานวิจัยภาคสนาม แต่ถือเป็นการนำเสนอแนวทางเชิงวิชาการที่ช่วยให้พนักงานโรงแรมสามารถจัดการความเครียดในชีวิตการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ปวีณา (2564) มุ่งเน้นการให้ความรู้ด้านการจัดการความเครียดด้วยตนเอง โดยเสนอวิธีการที่เข้าถึงง่าย เช่น การออกกำลังกาย การฝึกการผ่อนคลาย และการดูแลสุขภาพจิตใจในชีวิตประจำวัน แม้จะไม่ใช่งานวิจัยเชิงประจักษ์ แต่เป็นแหล่งข้อมูลเชิงวิชาการที่มีประโยชน์ต่อการสร้างพฤติกรรมจัดการความเครียดเชิงป้องกันในกลุ่มพนักงานโรงแรม

โดยการทบทวนวรรณกรรมชี้ว่าความเครียดของพนักงานโรงแรมมีหลายสาเหตุและส่งผลต่อสุขภาพ ความพึงพอใจในงาน และการคงอยู่ในอาชีพ การจัดการที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีทั้งการปรับปรุงเชิงองค์กร (คำตอบแทนที่เหมาะสม สภาพการทำงานที่ดี วัฒนธรรมที่สนับสนุน) และกลยุทธ์ส่วนบุคคล (การควบคุมอารมณ์ การเผชิญปัญหา) ที่สำคัญ งานวิจัยในหลายประเทศเห็นพ้องว่าหากความเครียดไม่ได้รับการจัดการ ย่อมบั่นทอนสุขภาวะของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการจัดการความเครียดจึงเป็นวาระสำคัญในด้านการบริหารงานโรงแรม

2. ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทบทวน วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่มีอยู่ตามหลักเกณฑ์ของ Scott (1990, 2006) โดยเน้นเอกสารที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง เป็นตัวแทน และมีความหมาย โดยสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องระหว่างปี ค.ศ.1976 – 2024 จากฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Google Scholar, TCI, และ Scopus ทั้งบทความที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่ใช้จริง จำนวน 20 ฉบับ โดยเลือกเฉพาะที่มีเนื้อหาและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิจัยและใช้คำสำคัญในการสืบค้น เช่น Stress, Hotel, Thailand, Management เป็นต้น หากพบว่าเอกสารใดมีเนื้อหาและข้อมูลที่ไม่ตรงกับหัวข้อวิจัยและไม่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจะถูกคัดแยกออกด้วยเทคนิค Systematic Literature Review (SLR) Approach ตามแนวทางของ Kitchenham, B. (2004) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาแบบนิรนัย (Deductive Content Analysis) ตามแนวทางของ ขาย โปธิสิตา (2562) ในการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากวิธีการดังกล่าวข้างต้นนั้นสามารถช่วยให้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากทั้งงานวิจัยเชิงประจักษ์และคู่มือเชิงปฏิบัติได้ขั้นตอนการวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่

1. การรวบรวมวรรณกรรม: แหล่งข้อมูลได้แก่ งานวิจัย หนังสือ และบทความวิชาการ
 2. การวิเคราะห์ประเด็น: วิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยก่อความเครียด ผลกระทบ และวิธีการจัดการที่พบในวรรณกรรม โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม เช่น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ตำแหน่งงานที่เกิดความเครียด และระดับการจัดการความเครียดแต่ละด้าน
 3. การสังเคราะห์ข้อค้นพบ
- พัฒนารอบแนวทางการจัดการความเครียด ได้แก่
- ระดับองค์กร: ปรับปรุงนโยบายองค์กร คำตอบแทน และสภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงลดภาระงานเกิน

ระดับบุคคล: การดูแลสุขภาพ การฝึกผ่อนคลาย และการเสริมสร้างความยืดหยุ่นทางอารมณ์ การเสริมสร้างทางจิตวิทยา: ส่งเสริมบุคลิกภาพแบบอำนาจควบคุมภายใน เพื่อเพิ่มความสามารถในการรับมือกับความเครียด การสังเคราะห์นี้ชี้ให้เห็นว่าการจัดการความเครียดมีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อองค์กรและพนักงานร่วมมือกัน โดยองค์กรสร้างระบบสนับสนุน ขณะที่พนักงานใช้กลยุทธ์ในการดูแลตนเองเพื่อรักษาสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงาน

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

ลำดับ	ปัจจัยความเครียด	รายละเอียด
1	ความคลุมเครือ/ขัดแย้งในบทบาทและภาระงาน	บทบาทงานไม่ชัดเจน หรือมีความขัดแย้งในหน้าที่รับผิดชอบ ก่อให้เกิดความสับสนและความเครียด
2	ความตึงเครียดระหว่างบุคคล	ความขัดแย้งหรือความไม่ลงรอยกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
3	ภาระล้นและระบบทำงานติดขัด	งานมากเกินไปและระบบการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความเครียดสะสม
4	ปัจจัยครอบครัว	ความเครียดจากครอบครัวส่งผลกระทบต่อสมาธิและพฤติกรรมการทำงาน
5	ความไม่มั่นคงในงาน	ความกลัวตกงานหรืออนาคตไม่แน่นอน โดยเฉพาะช่วงวิกฤต เช่น โควิด-19
6	ปัจจัยเชิงระบบและบุคลิกภาพ	ระบบการทำงานร่วมกับบุคลิกภาพ (เช่น locus of control – การรับรู้ควบคุมชีวิต) ส่งผลต่อระดับความเครียด

ตารางที่ 2 ตำแหน่งงานที่มีความเครียดมากที่สุด

ลำดับ	ตำแหน่งงาน	ลำดับความเครียด	สาเหตุหลักของความเครียด
1	ผู้จัดการ / หัวหน้างาน	สูงที่สุด	ภาระรับผิดชอบสูง, บทบาทไม่ชัดเจน, ความขัดแย้งในบทบาท, ภาระงานเกิน
2	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า (Front Office)	สูง	ความคาดหวังจากลูกค้า, แรงกดดันแบบเร่งด่วน, เวลางานไม่สมดุลกับชีวิต

ตารางที่ 3 แนวทางจัดการความเครียด

ลำดับ	ระดับการจัดการ	แนวทางหลัก	รายละเอียด
1	องค์กร	ปรับนโยบายและสภาพแวดล้อมการทำงาน	จัดค่าตอบแทนที่เหมาะสม, ลดภาระงาน, ปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน
2	บุคคล	ส่งเสริมพฤติกรรมจัดการตนเอง	ออกกำลังกาย, เทคนิคการผ่อนคลาย, การควบคุมอารมณ์
3	จิตวิทยา	พัฒนาอำนาจควบคุมภายใน (Locus of Control)	เสริมสร้างทัศนคติและบุคลิกภาพที่เข้มแข็งต่อการรับมือกับความเครียด

ผลการวิจัยเชิงเอกสารครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ความเครียดของพนักงานโรงแรมเกิดจากทั้งปัจจัยเชิงองค์กรและปัจเจกบุคคล โดยเฉพาะผู้จัดการและหัวหน้างาน รวมถึงพนักงานต้อนรับส่วนหน้า ซึ่งมีความเครียดสูงที่สุด เนื่องจากต้องเผชิญกับความคาดหวังของลูกค้าและภาระงานจำนวนมาก ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานของ สุदारัตน์ และคณะ (2563) ที่ระบุว่าพนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเครียดสูงจากแรงกดดันในการให้บริการแบบในสถานการณ์นั้น ๆ และยังได้รับผลกระทบจากปัจจัยด้านครอบครัวซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการทำงานโดยตรง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่าความไม่ชัดเจนในบทบาท (role ambiguity) และภาระงานเกิน (workload) เป็นสาเหตุสำคัญของความเครียดที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานของ พรทิพย์ (2562) ที่พบว่าความ

คลุมเครือของงานและแรงกดดันในบทบาทส่งผลต่อความผูกพันและการตั้งใจลาออกของพนักงานในกรุงเทพฯ เช่นเดียวกับ ลดาวัลย์ และ ประพล (2567) ที่ระบุว่าความเครียดของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4–5 ดาวมีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านแนวทางจัดการความเครียด ผลวิจัยหลักเสนอให้มีมาตรการทั้งระดับองค์กร เช่น การปรับนโยบาย ค่าตอบแทน และสภาพการทำงาน และระดับบุคคล เช่น การออกกำลังกาย การผ่อนคลาย และการเสริมสร้างการควบคุมอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับลินี (2562) ที่เสนอการใช้กลยุทธ์การเผชิญปัญหาเชิงรุก (problem-focused coping) ร่วมกับการจัดการอารมณ์ (emotion-focused coping) รวมถึง วันทนา และ อารมณ์ (2564) ที่ย้ำว่าการจัดการความเครียดควรเชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Biding และ Nordin (2014) ที่ระบุว่าโปรแกรมการจัดการความเครียดช่วยลดความวิตกกังวลและภาวะซึมเศร้าในพนักงานโรงแรมได้จริง ขณะที่ Gohil (2017) และ Bora (2017) ยืนยันว่าความเครียดส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้ง Kharb และ Kumar (2023) เสนอแนวทางการจัดการความเครียดแบบสหวิธีการ (multidimensional approach) เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับด้านบุคลิกภาพและการควบคุมภายในที่สำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rabenu และ Yaniv (2017) ที่พบว่า การเสริมสร้าง psychological resources และการมี internal locus of control ช่วยให้พนักงานรับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยหลักที่ระบุว่าพนักงานที่มีการควบคุมตนเองภายในสูงมักรายงานว่ามีความเครียดต่ำกว่าเพื่อนร่วมงาน สุดท้ายประเด็นเรื่องความไม่มั่นคงในงานก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดเช่นกัน ผลวิจัยหลักพบว่าในช่วงวิกฤตโควิด-19 ความไม่มั่นคงในงานทำให้พนักงานมีความเครียดเพิ่มขึ้น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานของ Yoo, D.Y. (2022, 2023) และ Yoo, J. (2022) ที่รายงานตรงกันว่าความไม่มั่นคงในอาชีพเป็นตัวเร่งความเครียดและบั่นทอนคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโรงแรมอย่างชัดเจน ดังนั้นแนวทางการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพควรเป็นรูปแบบการบูรณาการ โดยต้องอาศัยการปรับปรุงเชิงโครงสร้างขององค์กร เช่น นโยบายและสภาพแวดล้อมการทำงานควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจและสนับสนุนให้พนักงานพัฒนากลยุทธ์การเผชิญปัญหาที่เหมาะสม

4. บทสรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมและการสังเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ว่าความเครียดของพนักงานโรงแรมมีสาเหตุมาจากปัจจัยเชิงองค์กรและเชิงบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่องานของพนักงานและคุณภาพการบริการ ตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูง เช่น ผู้จัดการในแผนกต้อนรับส่วนหน้า มีความเสี่ยงต่อความเครียดสูงที่สุดในขณะที่พนักงานต้อนรับส่วนหน้ามีความเครียดในระดับที่อาจสะสมจนส่งผลกระทบต่องานได้ โดยปัจจัยหลักเกิดจากความไม่ชัดเจนในบทบาทและภาระงานที่มากเกินไป ซึ่งงานวิจัยนี้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ แนวทางการจัดการความเครียด ตำแหน่งงานที่เกิดความเครียด และปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งแต่ละประเด็นสามารถอธิบายขยายความได้ดังนี้

ตารางที่ 1 สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน ทั้งด้านบทบาทงาน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ระบบงานที่ติดขัด และปัญหาส่วนตัว เช่น ครอบครัวหรือความไม่มั่นคงในอาชีพ ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 2 แสดงตำแหน่งงานที่มีความเครียดสูงสุดในอุตสาหกรรมโรงแรม โดย ผู้จัดการและหัวหน้างานมีระดับความเครียดสูงสุดจากภาระงานและปัญหาด้านบทบาท รองลงมาคือ พนักงานต้อนรับส่วนหน้าซึ่งเผชิญแรงกดดันจากลูกค้าและเวลาทำงานที่ยาวนาน

ตารางที่ 3 แสดงแนวทางการจัดการความเครียดในสามระดับ ได้แก่ ระดับองค์กร (ปรับนโยบาย), ระดับบุคคล (ดูแลสุขภาพตนเอง), และระดับจิตวิทยา (เสริมสร้างบุคลิกภาพที่เข้มแข็ง) ซึ่งล้วนมีบทบาทร่วมในการลดและป้องกันความเครียดในที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศหลายชิ้น เช่น งานของ Yoo, D.Y. (2022) ที่พบว่าความไม่มั่นคงในงาน ส่งผลทางอ้อมต่อสุขภาวะจิตใจโดยเพิ่มระดับความเครียด และงานของ Pantha และคณะ (2024) ที่พบว่าภาระงานเกินเป็นสาเหตุหลักของความเครียด แม้ว่าพนักงานจะรายงานว่ามีความพึงพอใจในงานสูง แต่ความเครียดก็ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน งานของ Brymer และคณะ (1991) ยังยืนยันว่าผู้จัดการในโรงแรมต้องเผชิญกับความเครียดจากความไม่ชัดเจนและความขัดแย้งในบทบาท รวมถึงชั่วโมงทำงานที่มากเกินไป ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อสุขภาพกายและจิตอย่างชัดเจน เมื่อเชื่อมโยงกับผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้เห็นภาพรวมที่ชัดเจนว่าความเครียดในโรงแรมไม่ใช่เพียงปัญหาส่วนบุคคล แต่เป็นประเด็นเชิงโครงสร้างที่ต้องจัดการ ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกประการคือบทบาทของบุคลิกภาพ โดยเฉพาะการรับรู้การควบคุมตนเอง (locus of control) พนักงานที่มีการควบคุมภายในสูงมักรายงานว่ามีความเครียดต่ำกว่า แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลสามารถลดทอนผลกระทบของความเครียดได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งควรถูกนำมาพิจารณาในการออกแบบมาตรการจัดการความเครียด

ประโยชน์ที่ได้รับ

งานวิจัยนี้ให้ประโยชน์ในหลายด้าน ได้แก่

ต่อองค์กร

1. ลดอัตราการลาออกของพนักงาน: เมื่อพนักงานมีความเครียดลดลงและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ก็จะส่งผลให้อัตราการลาออกลดลง ซึ่งช่วยประหยัดต้นทุนในการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานใหม่
2. เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน: พนักงานที่สุขภาพจิตดีและมีความสุขจะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์กรดีขึ้น
3. ยกระดับคุณภาพการบริการ: ความเครียดของพนักงานส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ การจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมจะช่วยให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีและสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีอาชีวะมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าที่สูงขึ้น

ต่อพนักงาน

1. เสริมสร้างสุขภาวะทั้งกายและใจ: การทำความเข้าใจและจัดการความเครียดได้อย่างถูกวิธี จะช่วยให้พนักงานมีสุขภาพกายและใจที่ดีขึ้นโดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องนี้เป็นระยะ
2. เพิ่มแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน: เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการองค์กรให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ที่ดีของพวกเขา จะส่งผลให้พวกเขารู้สึกมีคุณค่าและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ซึ่งเป็นแรงจูงใจสำคัญในการทำงาน

ต่อวงการวิชาการ

เป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนานโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM): งานวิจัยนี้สามารถเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญสำหรับนักวิชาการและผู้บริหารในการออกแบบและพัฒนากลยุทธ์หรือนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดของพนักงานโรงแรมในอุตสาหกรรมบริการโดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ในการบริหารงานโรงแรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต

งานวิจัยเชิงเอกสารนี้เป็นการสังเคราะห์จากวรรณกรรมที่มีอยู่ ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเชิงประจักษ์เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานโรงแรมโดยตรงเพื่อยืนยันผลการสังเคราะห์ อีกทั้งควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างแผนกต่าง ๆ เช่น ครั้ว แม่บ้าน และแผนกอาหารและเครื่องดื่มเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรพัฒนาแบบจำลองเชิงปฏิบัติ เช่น โปรแกรมการฝึกอบรมด้านการจัดการความเครียดที่ออกแบบเฉพาะสำหรับพนักงานโรงแรม และการศึกษาเชิงธุรกิจเพื่อเชื่อมโยงระดับความเครียดกับผลลัพธ์ทางเศรษฐกิจของโรงแรม เช่น รายได้ กำไร และความพึงพอใจของลูกค้า รวมไปถึงการศึกษาวิเคราะห์เพิ่มเติมว่าถ้าระดับโรงแรมต่างกันจะมีแนวทางการจัดการความเครียดเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ชาย โพธิ์สีตา. (2562). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). อมรินทร์พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- นลินี พานสายตา. (2562). ความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดในงานโรงแรม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 39(4), 176–184.
- ปวีณา สุขพรรณพิมพ์. (2564). *กลยุทธ์การจัดการความเครียดที่ทำได้เองไม่ยาก*. สำนักงานส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มอนามัยวัยทำงาน กระทรวงสาธารณสุข. <https://hp.anamai.moph.go.th/th/news-anamai/download/?did=193729&id=44449&reload=>
- พรทิพย์ ทิพมาสน์. (2562). *การศึกษาปัจจัยด้านความเครียดตามตำแหน่งงาน แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ย่านอโศก* (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง, และประพล เปรมทองสุข. (2567). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ4–5 ดาว ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารนวัตกรรม การจัดการศึกษาและการวิจัย*, 6(5), 1046–1048.
- วันทนา เนาววัน, และอารมณีย์ เอี่ยมประเสริฐ. (2564). การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*, 22(1), 223–226.
- สุภารัตน์ และคณะ. (2563). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าในโรงแรมพัทยา จังหวัดชลบุรี. *วารสารไซปะโยม*, 28(2), 49–65.
- Biding, C., & Nordin, R. B. (2014). *Effects of a stress management intervention program on self-perceived depression, anxiety, and stress among hotel employees: A quasi-experimental study*. https://www.researchgate.net/publication/288541892_Effects_of_a_Stress_Management_Intervention_Program_on_Self-Perceived_Depression_Anxiety_and_Stress_Among_Hotel_Employees_A_Quasi-experimental_Study
- Bora, P. (2017). Analysis of effects of stress on hotel employees. *International Journal of Marketing and Human Resource Management*, 8(1), 1–12.
- Brymer, R. A., Perrewe, P. L., & Johns, T. R. (1991). Managerial stress in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 10(1), 47–58.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49(1), 11–28.
- Gohil, A.S. (2017). Work Stress & Stress Management. *SK International Journal of Multidisciplinary Research Hub*, 4(10), 27–30.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Kharb, P., & Kumar, R. (2023). Strategies for mitigating job stress and improving job satisfaction in the hotel industry: A multidimensional approach with reference to Delhi-NCR. *International Journal of Hospitality, Management and Sciences*, 1(2), 116–120.

- Kitchenham, B. (2004). *Procedures for performing systematic reviews (Joint Technical Report TR/SE-0401)*. Keele University. https://www.researchgate.net/publication/228756057_Procedures_for_Performing_Systematic_Reviews
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.
- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–390.
- Pantha, S., Yadav, L., Adhikari, S., & Hamal, K. (2024). Voices from the hotel industry: Employee opinions on motivation, job satisfaction, performance and job stress. *International Journal of Atharva*, 2(1), 52–64. <https://doi.org/10.3126/ija.v2i1.63463>
- Rabenu, E., & Yaniv, E. (2017). Psychological resources and strategies to cope with stress at work. *International Journal of Psychological Research*, 10(2), 8–15.
- Scott, J. (1990). *A matter of record: Documentary sources in social research*. Polity Press.
- Scott, J. (2006). *Documentary research*. (Vols. 1–4). SAGE Publications.
- Yoo, D. Y. (2022). How to alleviate hotel employees' job stress in the associations between job stressors and its consequences. *Sustainability*, 14(15), 8979; <https://doi.org/10.3390/su14158979>.
- Yoo, D. Y. (2023). The hospitality stress matrix: Exploring job stressors and their effects on psychological well-being. *Sustainability*, 15(17), Article 13116, 13, 29.
- Yoo, J. (2022). Job insecurity and employee well-being: The mediating role of stress. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 14, 29.