

THE STUDY OF EMPLOYEES' STRESS ON JOB PERFORMANCE IN FIVE-STAR HOTELS IN BANGKOK

PATCHANITTHA SRIKHUM 5238696 ICTH/M

M.M. (TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: NIXON CHEN KA TAT, Ph.D., KANNAPA PONGPONRAT, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this study were to identify types of work stress that front-line employees of five-star hotels encounter, how work stress affects front-line employees' job performance, how front-line employees evaluate stress management programs of their hotels if applicable, and how front-line employees cope with work stress. Data were collected through 58 questionnaires and 15 key informant's interviews from five five-star hotels in Bangkok. The results showed that the major work stress reported in hotels was related to the job and the guest. Moreover, most of hotel staffs stated that work stress negatively influenced their job performance in both task and contextual ways, such as inability to perform the job well and being unmotivated to work. On the other hand, there was no report of stress management programs in these hotels, however, there were activities like staff events and knowledge/skill trainings provided to employees which were perceived to be effective in reducing employees' stress. Nonetheless, the highest scored practices were related to work condition policies. Thus, it is suggested that hotel management should focus on work stress caused by work characteristics. Furthermore, the implementation of actual stress management programs should be carried out as well as skill/knowledge trainings in order to reduce employees' stress effectively.

KEY WORDS: WORK STRESS / JOB PERFORMANCE / STRESS
MANAGEMENT/ COPING STYLE

การศึกษาเกี่ยวกับความเครียดที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรมห้าดาวในกรุงเทพฯ

THE STUDY OF EMPLOYEES' STRESS ON JOB PERFORMANCE IN FIVE-STAR HOTELS
IN BANGKOK

ภัทรชนิษฐา ศรีจำ 5238696 ICTH/M

กจ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: นิกสัน เซน ลา ทาด Ph.D., กาญจน์นภา พงศ์พันธุ์ Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชนิดของความเครียดเกี่ยวกับงานที่พนักงานส่วนหน้า
ของโรงแรมห้าดาวประสบ อีกทั้งเพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดเกี่ยวกับงานต่อผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานส่วนหน้า วิธีประเมินการจัดการความเครียดของโรงแรม และวิธีจัดการความเครียดเกี่ยวกับ
งานของพนักงานส่วนหน้า โดยเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม 58 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึก 15 คน
จากพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมห้าดาวจำนวนห้าโรงแรมในกรุงเทพฯ จากผลการวิจัยพบว่าความเครียด
เกี่ยวกับงานส่วนใหญ่มาจากตัวงานและผู้ให้บริการโรงแรม อีกทั้งพนักงานส่วนมากรายงานว่าความเครียด
เกี่ยวกับงานมีผลในทางลบต่อการปฏิบัติงานของพวกเขาทั้งในด้านตัวงานและสภาพแวดล้อมของงาน เช่น
การที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี หรือรู้สึกไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ในทางกลับกัน ไม่มีการรายงานว่า
โรงแรมไหนมีมาตรการจัดการความเครียดอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม โรงแรมเหล่านี้ก็มีกิจกรรมต่างๆเช่น
การจัดงานสังสรรค์ให้พนักงาน และการฝึกอบรมทักษะความรู้ ซึ่งได้รับการประเมินจากพนักงานว่ามี
ประสิทธิภาพในการลดความเครียด แม้กระนั้น ผลจากข้อมูลเชิงปริมาณได้ชี้ให้เห็นว่านโยบายที่มี
ประสิทธิภาพในการลดความเครียดมากที่สุดคือนโยบายที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้น จากผลงาน
การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ทางโรงแรมควรเน้นจัดการลักษณะของตัวงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่
พนักงาน นอกจากนี้ ทางโรงแรมควรจะมีมาตรการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะนโยบาย
ที่ช่วยส่งเสริมสภาวะงานให้ดีขึ้น รวมถึง การฝึกอบรมต่างๆก็ควรมีการจัดอย่างต่อเนื่อง เพราะมีผลต่อ
ระดับความเครียดที่ลดลง รวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้นด้วย