

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

The background features a large, faint watermark of the Mahidol University logo. It is a circular emblem with Thai script around the perimeter and a central figure of a seated Buddha. The text 'มหาวิทยาลัยมหิดล' (Mahidol University) is visible at the top and bottom of the circle.

**PATCHANITTHA SRIKHUM**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE  
REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT  
(TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY**

**2012**

**COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

**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

ภัทร์ชนิษฐา ศรีจำ 5238696 ICTH/M

กจ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: นิกสัน เซน ทาด Ph.D., กาญจน์นภา พงศ์พนรัตน์ Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาชนิดของความเครียดเกี่ยวกับงานที่พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมห้าดาวประสบ อีกทั้งเพื่อศึกษาผลกระทบของความเครียดเกี่ยวกับงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนหน้า วิธีประเมินการจัดการความเครียดของโรงแรม และวิธีจัดการความเครียดเกี่ยวกับงานของพนักงานส่วนหน้า โดยเก็บข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม 58 ชุด และการสัมภาษณ์เชิงลึก 15 คนจากพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมห้าดาวจำนวนห้าโรงแรมในกรุงเทพฯ จากผลการวิจัยพบว่าความเครียดเกี่ยวกับงานส่วนใหญ่มาจากตัวงานและผู้ให้บริการโรงแรม อีกทั้งพนักงานส่วนมากรายงานว่าความเครียดเกี่ยวกับงานมีผลในทางลบต่อการปฏิบัติงานของพวกเขาทั้งในด้านตัวงานและสภาพแวดล้อมของงาน เช่น การที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี หรือรู้สึกไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ในทางกลับกัน ไม่มีการรายงานว่าโรงแรมไหนมีมาตรการจัดการความเครียดอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม โรงแรมเหล่านี้ก็มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดงานสังสรรค์ให้พนักงาน และการฝึกอบรมทักษะความรู้ ซึ่งได้รับการประเมินจากพนักงานว่ามีประสิทธิภาพในการลดความเครียด แม้กระนั้น ผลจากข้อมูลเชิงปริมาณได้ชี้ให้เห็นว่านโยบายที่มีประสิทธิภาพในการลดความเครียดมากที่สุดคือนโยบายที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้น จากผลงานการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ทางโรงแรมควรเน้นจัดการลักษณะของตัวงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแก่พนักงาน นอกจากนี้ ทางโรงแรมควรมีมาตรการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะนโยบายที่ช่วยส่งเสริมสภาวะงานให้ดีขึ้น รวมถึง การฝึกอบรมต่างๆก็ควรมีการจัดอย่างต่อเนื่อง เพราะมีผลต่อระดับความเครียดที่ลดลง รวมถึงการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้นด้วย