

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวมนันยา ทาศิริ

ปริญญา

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การส่งเสริมสุขภาพ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรณีย์ ปัญโญ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และ 2) เพื่อศึกษากระบวนการจัดการกับความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสม ประชากรได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 35 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม แบบวัดประเมินระดับความเครียด การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างร่วมกับวิธีการระดมความคิด

ผลการวิจัยพบว่า

1. ก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมจัดการกับความเครียด พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนความเครียดเฉลี่ยโดยรวม 47.04 คะแนน คือมีระดับความเครียดสูง โดยประเด็นที่พนักงานธนาคารมีความเครียดโดยเฉลี่ยมากที่สุด คือ การไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ และความรู้สึกรู้ว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่นตลอดเวลา
2. วิธีการในการจัดการความเครียดนำมาสู่การสร้างกระบวนการจัดการความเครียดสำหรับพนักงานธนาคารกสิกรไทย สาขาถนนท่าแพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 3 ขั้นตอน คือ 1) การประเมินตัดสินสถานการณ์ (Cognitive Appraisal) โดยวัดระดับความเครียดเฉลี่ยโดยรวมจากพนักงานในธนาคารในทุกฝ่าย ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า พนักงานมีระดับความเครียดสูง มีคะแนนเฉลี่ย 47.04 2) การเลือกวิธีการที่จะจัดการกับปัญหา ซึ่งเป็นการประเมินครั้งที่สอง (Secondary Appraisal) เป็นการนำรูปแบบการจัดการความเครียดจากการประเมินในแบบสอบถามมาใช้ ประกอบกับวิธีการระดมความคิด (Brain Storming) โดยในการระดมความคิดได้ข้อสรุปออกมาเป็นข้อเสนอแนะกิจกรรม ดังนี้ คือ กิจกรรมการให้ความรู้ความ

เข้าใจเกี่ยวกับความเครียดในด้านต่าง ๆ กิจกรรมการรู้จักตนเองและการมองผู้อื่น กิจกรรมการสร้างคุณค่าและความภูมิใจในตนเอง และรูปแบบลักษณะการจัดการความเครียด และ 3) การประเมินซ้ำ (Reappraisal) ติดตามประเมินผลของวิธีการจัดการความเครียดจากโปรแกรมรูปแบบการจัดการความเครียด 8 สัปดาห์ที่ได้กระทำลงไปแล้ว พบว่า คะแนนความเครียดเฉลี่ยรวมมีค่าเท่ากับ 43.91 คะแนน หมายถึง มีความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) นั้นหมายความว่าภายหลังจากใช้รูปแบบการจัดการความเครียด พนักงานมีความเครียดโดยเฉลี่ยลดลง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Thesis Title	Stress Management Process for Kasikornthai Bank Employees, Tha Pae Road Branch, Mueang Chiang Mai District
Author	Miss Mananya Tasiri
Degree	Master of Education (Health Promotion)
Advisor	Asst. Prof. Dr.Karan Panyo

ABSTRACT

This research has two main objectives: 1) to study the stress level for employees Bank of Thailand. Major Phae Road, Muang Chiang Mai and 2) to study the process of stress management for employees, Bank of Thailand's Tha Pae Road, Chiang Mai. The research model is a hybrid research. include population Bank employees Tapae Chiangmai Thailand's number 35 was used in this study consisted of questionnaires, measurement of the stress level. Structured interviews with the brainstorming.

The results showed that

1. Before participating in stress management found that Bank of Thailand's Tha Pae Road, Chiang Mai. Overall average stress score was 47.04 points higher stress levels. The issue of bank employees are stressed by most was not the target. And feel the need to compete or compare at all times.

2. Ways to manage stress, leading to the creation of the Bank of Thailand's management of employee stress Tapae Chiangmai three steps: 1) the determination (Cognitive Appraisal) by measuring the overall average stress levels. the employees in the bank at all. The results showed that there were high levels of stress. The average score is 47.04 2) to choose how to deal with the problem. This assessment II (Secondary Appraisal) is the form of stress management, an assessment of the questionnaires used. The method of brainstorming (Brain Storming) in a brainstorming session at the conclusion of the activity suggestions in the following activities to provide a better understanding of stress in various activities as self-employed and

looking for. other Activities to create value and pride in themselves. And style, stress management, and 3) reassessed. (Reappraisal) Evaluation of a stress management program management styles stress 8 weeks was done and found that the strain average values of 43.91 points means the stress level (Moderate Stress) means. after using a form of stress management. The average employee stress reduction.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved