

ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง
ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด
ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2552

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล
Copyright by Mahidol University

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง
ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด
ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง



นางวันันท์ นุษศิลป์

ผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์สุรินทร์ กลัมพากร,

Ph.D. (Nursing)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์สุภาว จันทนะโสดี,

Ph.D. (Nursing)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ, พ.บ.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

อาจารย์ทัศนีย์ รวีวรกุล, ป.ด. (การพยาบาล)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง

ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด

ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข

วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2552

.....
คณิศร ยุติธรรม

นางวันันท์ นุชศิลป์
ผู้วิจัย

.....
อ.วันันท์ นุชศิลป์

อาจารย์อภรณ์ทิพย์ บัวเพชร,
ส.ค. (การพยาบาลสาธารณสุข)
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
อ.วันันท์ นุชศิลป์

รองศาสตราจารย์สุรินทร์ กัมมพัชร,
Ph.D. (Nursing)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
อ.วันันท์ นุชศิลป์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์สุภาว จันทะโสตร์,
Ph.D. (Nursing)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
อ.วันันท์ นุชศิลป์

.....
ศาสตราจารย์บรรจง นโศภะวิชัย,

พ.บ.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,

พ.บ., อ.ว. (ระบาดวิทยา)

คณบดี

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์นี้ เกิดขึ้นจากความกรุณาและช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ กลัมพากร ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมสุภาว จันทะโสติ์ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่เมตตาให้คำปรึกษา แนะนำ รวมทั้งปรับปรุง ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และให้กำลังใจอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุขทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และการเรียนรู้ตลอดหลักสูตร อันเป็นพื้นฐานในการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลกับผู้วิจัย จนสามารถสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณพนักงานสถานประกอบการทุกท่านที่เสียเวลาอันมีค่า ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้ และเจ้าของสถานประกอบการทั้ง 2 แห่งที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าไปทำการศึกษา รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ได้กรุณาสันับสนุนการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ เจ้าหน้าที่ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดราชบุรี ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการศึกษาค้นคว้าตลอดหลักสูตร และบุคคลอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้เป็นเจ้าของตำรา เอกสาร บทความและงานวิจัยที่ใช้ในการค้นคว้า อ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ ขอบุญกุศลในครั้งนี้ จงคืนสู่ท่านให้ท่านมีความสำเร็จในทุกด้าน พบเจอแต่สิ่งที่ดีงามตลอดไป

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวอันเป็นที่รักที่ได้ให้ทั้งความรัก ความห่วงใย การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกๆ ด้าน และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยจนสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และคุณประโยชน์ของการศึกษานี้ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านของผู้วิจัย

รวินันท์ นุชศิลป์

ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด ของพนักงานสถานประกอบการขนาดกลาง

EFFECTS OF A STRESS MANAGEMENT PROGRAM APPLYING SELF-EFFICACY AND SOCIAL SUPPORT TO STRESS LEVELS AMONG WORKERS IN MEDIUM-SIZED INDUSTRY

รวินันท์ นุชศิลป์ 4936298 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุรินทร์ กลัมพากร, Ph.D. (Nursing), พิมสุภาวี จันทะโสทธิ, Ph.D. (Nursing)

บทคัดย่อ

ความเครียดเป็นปัญหาที่พบบ่อยในกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียด ของพนักงานสถานประกอบการขนาดกลาง กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงจากพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑ์อาหารในจังหวัดราชบุรี แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 35 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 35 คน ใช้เวลาศึกษาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือนมกราคม 2552 กลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการจัดการความเครียด ซึ่งประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสาธิต การฝึกปฏิบัติ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและคู่มือฝึกปฏิบัติ ส่วนกลุ่มเปรียบเทียบได้รับความรู้จากบอร์ด/แผ่นพับและคู่มือฝึกปฏิบัติ รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบทางสถิติด้วย Mann-Whitney U test และ Wilcoxon signed-rank test

ผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดสูงกว่าก่อนทดลอง และสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ส่วนการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) แต่ไม่สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ สำหรับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดภายหลังการทดลองไม่พบความแตกต่างจากก่อนทดลอง

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการจัดโปรแกรมการจัดการความเครียด สามารถพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของพนักงานสตรีในสถานประกอบการขนาดกลางได้เป็นอย่างดี และมีข้อเสนอแนะให้มีการศึกษาเพิ่มเติมถึงลักษณะของโปรแกรมที่สามารถลดภาวะเครียดของพนักงานได้

คำสำคัญ: โปรแกรมการจัดการความเครียด / ประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง / แรงสนับสนุนทางสังคม / พนักงานสถานประกอบการขนาดกลาง / ระดับความเครียด

EFFECTS OF A STRESS MANAGEMENT PROGRAM APPLYING SELF-EFFICACY AND SOCIAL SUPPORT TO STRESS LEVELS AMONG WORKERS IN MEDIUM-SIZED INDUSTRY

RAVINUN NUCHASILP 4936298 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURINTORN KALAMPAKORN, Ph.D. (Nursing),
PIMSUPA CHANDANASOTTHI, Ph.D. (Nursing).

ABSTRACT

Stress is a common problem among industrial workers. The purpose of this quasi-experimental research was to examine the effects of the stress management program applying the self-efficacy theory and social support on stress level of workers in a medium-sized industry. The subjects were selected by purposive sampling from female workers in medium-sized food product industry in Ratchaburi province. There were 35 subjects in the experimental group and 35 subjects in the comparison group. Data were collected from October 2008 to January 2009. The experimental group participated in the program which were composed of discussion with positive role models, demonstration, individual practice, support from supervisor, and handbook, whereas the comparison group received knowledge from billboards, leaflets and handbooks. Data were collected by using self-administration questionnaires. The statistical analysis was performed using percentage, arithmetic mean, standard deviation, Mann-Whitney U test, and Wilcoxon signed-rank test.

The results revealed that after the intervention, the experimental group had perceived self-efficacy of stress management significantly higher than before the intervention and that of the comparison group (p -value < 0.05). The perceived outcome expectation of stress management of the experimental group had also statistically significantly increased more than before the intervention (p -value < 0.05), but was not different from the comparison group. Supervisor supportive, management skills stress and stress level after the intervention were not significantly different from before the intervention and that of the comparison group.

The findings revealed that stress management program applying the self-efficacy theory yielded positive change on perceived self-efficacy of stress management of workers in medium-sized industry, and there are suggestions for further research to develop the program that can reduce stress level of workers.

KEY WORDS: STRESS MANAGEMENT PROGRAM / SELF-EFFICACY / SOCIAL SUPPORT
/ MEDIUM-SIZED INDUSTRY WORKERS / STRESS LEVEL

285 pages

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามในการวิจัย	8
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	9
ขอบเขตในการวิจัย	9
ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย	9
นิยามตัวแปร	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	13
แนวคิดในการประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเอง	49
แรงสนับสนุนทางสังคม	59
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในวัยทำงาน	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	82
รูปแบบการวิจัยและแผนภูมิการทดลอง	82
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	86
วิธีดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	90
การวิเคราะห์ข้อมูล	96
จริยธรรมในการวิจัย	96

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	98
ส่วนที่ 1 ผลประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียด	99
ส่วนที่ 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	100
ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบจำนวน ร้อยละ	109
บทที่ 5 อภิปรายผล	129
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	145
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	151
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	163
บรรณานุกรม	177
ภาคผนวก	195
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	196
ภาคผนวก ข คู่มือ“ การจัดการความเครียดเบื้องต้น”	197
ภาคผนวก ค ภาพการจัดกิจกรรม	263
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายชื่อ	264
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้าน	277
ภาคผนวก ฉ คำรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	282
ภาคผนวก ช เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	283
ภาคผนวก ซ วิธีดี “ยืดเหยียดกล้ามเนื้อทำยืน และ ทำนั่ง”	284
ประวัติผู้วิจัย	285

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคะแนนประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา	99
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	100
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ	103
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียด	106
5	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง	110
6	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง	111
7	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์	112
8	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์	113
9	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์	114

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
10	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการ ความเครียด แกรายด้านของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์	116
11	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการ ความเครียด แกรายด้านของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และ ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์	117
12	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการ ความเครียด แกรายด้านของกลุ่มทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์	118
13	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับ ความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการ ทดลอง 4 สัปดาห์	119
14	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับ ความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการ ทดลอง 8 สัปดาห์	120
15	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับ ความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์	123
17	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และ ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์	124
18	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์	125
19	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเอง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์	126
20	เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ และ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์	127

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	แนวคิดสมรรถนะของตนเอง (self-efficacy)	50
2	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สมรรถนะตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับ ผลที่จะเกิดขึ้น	51
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย	81
4	แผนการวิจัยและวิธีการดำเนินการวิจัย	82
5	ขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง	85
6	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	95

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสุขภาพจิตเป็นปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประเทศไทยที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ และจากผลสำรวจสถานการณ์สุขภาพจิตคนไทยครั้งล่าสุดพบว่า คนไทยมีความเครียดขั้นรุนแรงถึงร้อยละ 8 หรือเกือบ 5 ล้านคน และยังพบว่ากลุ่มวัยแรงงานอายุ 15-59 ปี ซึ่งมีประมาณ 45 ล้านคน มีความเครียดจัดอยู่ในขั้นรุนแรง ซึ่งร้อยละ 8 หรือเกือบ 4 ล้านคนเป็นผลมาจากการทำงาน และพบอัตราชายหญิงมีความเครียดพอๆ กัน (สุชัย เจริญรัตนกุล, 2549: 15)

ปัญหาจากอาชีพและการงานเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับภาวะเครียดของบุคคล (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 3) การสำรวจโดยกองสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่าสาเหตุในชีวิตประจำวันที่ทำให้คนเครียดมากที่สุด คือเรื่องงานร้อยละ 32.8 (สวัสดี พุ่มพวง, 2540: 18) และลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเกิดภาวะเครียดเป็นอย่างมาก คือ การทำงานในภาคอุตสาหกรรม (สุธิกาญจน์ ไชยลาภ, 2543: 141-142) เนื่องจากสภาพการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะซ้ำซาก จำเจ ต้องการความรวดเร็ว และทำงานแบบเป็นกะไม่เป็นเวลา มีเสียงดัง ความร้อน ถูกควบคุมและขาดการสนับสนุนทางสังคม (สวัสดี พุ่มพวง, 2540: 18; สมหวัง มาเพชร, 2543: 15-16; อมรากุล อินโชนานนท์, 2535: 34-35; Cooper & Marshall, 1976: 11-28) จากการสำรวจสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดเล็ก พบว่าเป็นกิจการที่มีการใช้แรงงานคนมากกว่าเครื่องจักร พบผู้เจ็บป่วยด้วยโรคจากการทำงาน และมีโอกาสเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพเป็นจำนวนมาก (โอกาส ตั้งกิจถาวร, 2547 อ้างถึงใน สุริสา ดันชุมพร, 2549: 1) ความเครียดจากการทำงานเป็นปัญหาทางสุขภาพจิตที่ผู้ประกอบการอาชีพต้องเผชิญอยู่เสมอ และหลีกเลี่ยงไม่ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมของการทำงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่อสุขภาพตลอดเวลา เช่น เสียงดัง ความร้อน และงานที่ต้องทำซ้ำๆ จึงมีโอกาที่จะเกิดภาวะกดดันและความตึงเครียดได้ง่ายและมากกว่าผู้ประกอบการวิชาชีพกลุ่มอื่นๆ สอดคล้องกับผลการสำรวจภาวะสุขภาพจิตของลูกจ้างในสถานประกอบการที่พบว่า ลูกจ้างมีความเครียดระดับสูงและรุนแรง ร้อยละ 23.9 ภาวะซึมเศร้า

ร้อยละ 32.8 เสี่ยงต่อการทำร้ายตนเอง ร้อยละ 26.9 มีการใช้ แอลกอฮอล์ที่ไม่เหมาะสม ร้อยละ 26.9 (พรเทพ ศิริวนารังสรรค์ เนตรชนก บัวเล็ก พัทธินทร์ สุริยะ และสตรียรัตน์ รุจิระชากร, 2547: 202)

ความเครียดเป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียสุขภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายนอก และภายในร่างกายรวมถึงความกดดัน หรือสิ่งขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ (นัยพินิจ คชภักดี, 2550: 34-35) ซึ่งบุคคลนั้นไม่สามารถเผชิญ และจัดการกับภาวะที่คุกคามนั้นได้ ชีรพร ศรประสิทธิ์, 2544: 9) ความเครียดมี 2 แบบ คือ ความเครียดในทางบวก (Eustress) เช่น ความเครียดจากการเลื่อนตำแหน่ง และความเครียดที่ส่งผลในเชิงลบ (Distress) เช่น ถูกไล่ออกจากงาน โดยส่วนใหญ่ปฏิกิริยาทางร่างกายระหว่างความเครียดในทางบวก และความเครียดที่ส่งผลในเชิงลบจะเหมือนกัน แต่ความเครียดในทางบวกจะเป็นอันตรายน้อยกว่าในเชิงลบ (Bisop, 1994: 47-59) นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะความเครียดในระดับที่เป็นโทษ (Distress) ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ครอบครัว และงาน (ชีรพร ศรประสิทธิ์, 2544: 5; ปิพิญา แสงเอื้ออังกูล, 2544: 5)

ผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคต่างๆ มากมาย เช่น ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดหัวใจตีบตัน กล้ามเนื้อหัวใจวายเฉียบพลัน เส้นโลหิตในสมองแตก แผลในกระเพาะอาหาร ปวดข้อ ปวดศีรษะ ปวดหลัง ไมเกรน ปลายประสาทอักเสบ เบาหวาน ความจำเสื่อม มะเร็ง SLE ภูมิแพ้ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น (นัยพินิจ คชภักดี, 2546: 1-13) จากสถิติสาเหตุการตายที่สำคัญของคนไทยในกลุ่มวัยทำงาน (อายุ 15-59 ปี) ในระหว่างปี พ.ศ. 2535-2540 พบว่าโรคหัวใจ และโรคความดันโลหิตสูงเป็นสาเหตุการตายอันดับต้นๆ โดยมีอัตราการตายเพิ่มขึ้นทุกปี (ชูชัย ศุภวงศ์, 2539: 269-280) ถึงแม้โรคหัวใจและโรคความดันโลหิตสูงจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นๆ แต่ความเครียดจากการทำงานก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่สำคัญ (ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข พิศมัย เสรีจรงกิจเจริญ จิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ, 2544: 2) หากสามารถลดความเครียดจากการทำงานในกลุ่มอาชีพที่มีความเครียดสูง เช่น กลุ่มอาชีพด้านบริการ ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรม และบุคลากรทางการแพทย์ ก็จะสามารถลดจำนวนผู้ป่วยด้วย

นอกจากนี้ความเครียดยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยจะเห็นได้จากผลการปฏิบัติงาน ถ้าพนักงานเผชิญกับความเครียดในระดับต่ำถึงระดับปานกลางนั้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับความเครียดในระดับสูงแล้วผลการปฏิบัติงานจะลดลง และความเครียดยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานอีกหลายประการ อาทิ ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน มีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงง่ายและไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย การใช้วิจารณญาณมีประสิทธิภาพลดลง ขาดการปรับตัวที่ดี เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยได้

และอาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรง ซึมเศร้าหรือถึงกับวิกฤตจิต ไม่รับรู้ความเป็นจริง (สุรพล พยอมแย้ม, 2545: 1-20; อมรากุล อินโชนานนท์, 2535: 33; อรุณ รักธรรม, 2538: 31-48) และผลกระทบยังขยายต่อเนื่องไปถึงองค์กรอีกด้วย คือ การทำงานสาย การขาดงาน การลางาน การขอย้ายเปลี่ยนงาน ปฏิบัติงานผิดพลาด การเกิดอุบัติเหตุ เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน และไม่อยากคิดงานสร้างสรรค์ใหม่ๆ ขึ้นมา (ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ์, 2541: 98-105; สุรพล พยอมแย้ม, 2545: 1-20; อมรากุล อินโชนานนท์, 2535: 33; อรุณ รักธรรม, 2538: 31-48)

จะเห็นได้ว่าความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบในด้านต่างๆ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และพัฒนาศักยภาพของบุคคล ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาแนวทางสำหรับป้องกัน และจัดการความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 45) วงจรของการจัดการความเครียด ในจิตวิทยาการจัดการความเครียด ให้ความสำคัญทั้งในด้านร่างกาย ด้านพฤติกรรม และด้านความคิด – อารมณ์ โดยเมื่อความคิดและจิตใจทำให้ร่างกายเสียสมดุล ร่างกายต้องใช้การผ่อนคลายเข้ามาช่วย เนื่องจากสภาพการผ่อนคลายช่วยทำให้ความเครียดหายไป การเรียนรู้วิถีชีวิตที่เอื้อต่อสุขภาพ การใช้ชีวิตส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการรู้จักรับมือกับปัญหาต่างๆ ซึ่งทักษะเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการช่วยตนเองในการจัดการความเครียด และการเรียนรู้เรื่องความเครียดเพราะความเครียดทั้งหลายมาจากทัศนคติที่เรามีต่อสิ่งนั้นๆ ดังนั้นการรับรู้และความคิดจึงเป็นตัวสำคัญที่ทำให้เราเปลี่ยนพฤติกรรมได้สำเร็จ (พิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2538 อ้างถึงใน สุเกียร ชัยยุทธ, 2542: 32) การจัดการความเครียดจำแนกเป็น 2 ระดับ กล่าวคือ การจัดการความเครียดในระดับบุคคล ซึ่งเป็นการดำเนินการเพื่อที่บุคคลจะสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่เกิดความรุนแรง ตลอดจนรักษาสมดุลของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรมได้ และการจัดการความเครียดในระดับองค์กร ซึ่งองค์กรต้องตระหนักและเร่งปฏิบัติเพื่อให้พนักงานในองค์กรสามารถลดระดับความเครียด และความกดดันในการทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 45-60)

การจัดการความเครียดในระดับบุคคล เป็นกลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการทางจิต การเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิต – บุคลิกภาพ และการพัฒนาทักษะในการจัดการความเครียด (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 45-60) โดยการจัดการความเครียดระดับบุคคลโดยทั่วไป พบว่าบุคคลจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในกรณีที่เราเห็นว่าตนสามารถจะจัดการกับปัญหาได้ และมักจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าจะแก้ไข (สมหวัง มาเพชร, 2543: 30) เป้าหมายของการจัดการกับความเครียด ไม่ใช่การระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด หากแต่จะเน้นเรื่องการจัดการกับอารมณ์และช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้อย่าง

เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดผลทางลบตามมา (กรมสุขภาพจิต, 2543: 24; ก. ลินศักดิ์ สุวรรณโชติ และ วิชาวรรณ ชะอุ่ม เพ็ญสุขสันต์, 2547: 37; ปราณีย์ สุวรรณทิพย์, 2545: บทคัดย่อ; สุธิกาญจน์ เอี่ยมยิ่งพานิช, 2543: บทคัดย่อ) โดยบุคคลสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มี เรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง กำหนดเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน หาสาเหตุของความเครียด สามารถเรียนรู้วิธีการปรับตัวของตนเอง และวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม โดยบุคคลมักจะใช้วิธีการแก้ไขที่ตนเองก่อน เช่น การทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด หาโอกาสผ่อนคลาย นั่งสมาธิ มองโลกในแง่ดี การพูดคุยกับคนที่ไว้ใจได้ การเที่ยว และการดูภาพยนตร์ แต่ในบางคนอาจแก้ไขปัญหาโดยการดื่มเหล้า การใช้จ่ายหรือลาหยุดงาน (พรรณพิมล สุขวงษ์, 2547: 1-6; อารมณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินทร กลัมพากร และพจนา หันจางสิทธิ์, 2548: 415) ด้วยเหตุนี้การแสวงหาแนวทางแก้ไขและกลวิธีที่เหมาะสมในการจัดการกับความเครียดต้องมุ่งเน้นในด้านร่างกาย เนื่องจากความคิดและจิตใจทำให้ร่างกายเสียสมดุล ร่างกายจึงต้องใช้วิธีการผ่อนคลายมาช่วย เพราะสภาพผ่อนคลายจะช่วยให้ความเครียดกลับหายไป (พิมพ์ทอง แจกจันทิก, 2541: บทคัดย่อ) ดังนั้นถ้ารู้สึกเครียดในขณะที่ทำงาน อาจใช้การออกกำลังกายแบบช่วงสั้นๆ ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ เช่น การเปลี่ยนอิริยาบถ การยืดเส้นยืดสาย และการบริหารร่างกาย เพราะการใช้ร่างกายสลับกับการใช้สมองจะช่วยลดความปวดเมื่อย ผ่อนคลาย ความตึงเครียดของกล้ามเนื้อและปรับดุลของร่างกายได้ (สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, (ม.ป.ป.); นันทิราพร แฉวโรสง, 2547: 2-3)

นอกจากการจัดการความเครียดในระดับบุคคลแล้ว องค์กรยังมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด (กรมสุขภาพจิต, 2543: 53-54) โดยอาศัยหลักการวิเคราะห์หาสาเหตุของความเครียดในองค์กร และกำจัดหรือควบคุมสิ่งที่เป็นสาเหตุ นั้น (Johnson, 2001: 23) โดยใช้แนวทางการป้องกันและแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร เพื่อให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เช่น การจัดโปรแกรมฝึกอบรมเพื่อจัดการความเครียด และการพัฒนา-ปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กร (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 45-60) จากงานวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็น 1 ในมิติของการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน และเป็นประโยชน์มากต่อสุขภาพของคนทำงาน เนื่องจากหัวหน้างานเป็นแหล่งรวมของอารมณ์ ข้อมูลและเครื่องมือต่างๆ และเป็นกุญแจสำคัญของบุคคลที่ป้องกันความเครียดจากการทำงาน (สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์, 2535: 35; Norito & Soshi & Yuka & Akizumi, 2006: 28-34) และจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าแรงสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่ดูดซับหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากความเครียด ช่วยให้บุคคลเกิดความมั่นคงทางอารมณ์ (Cohen & Wills, 1985: 310 - 353; Phillip, 1991: 535 - 545; Weiss, 1974: 17-26) เนื่องจากการสนับสนุนทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความสามารถในการต่อสู้กับปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิตบุคคล ช่วยลดความเจ็บปวดอันเนื่องมาจาก

ความเครียดและช่วยลดความเครียด โดยจะทำให้บุคคลเพิ่มความอดทนต่อความเครียดได้มากขึ้น (Gore, 1977 cited by Minkler, 1985: 93-105, Kaplan, 1990: 16-23)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อคนเรามีความเครียดเกิดขึ้น สามารถมีวิธีการจัดการความเครียดได้หลากหลายวิธีและหลากหลายระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความเครียดว่ามีความรุนแรงเพียงใด (ละเอียด ชูประยูร, 2544: 21) ลาซารัสและโฟลคแมน (Lazarus & Folkman, 1984: 150-153) กล่าวว่า ในการเผชิญความเครียดนั้นจะไม่มีวิธีการเผชิญความเครียดวิธีใดที่ดีกว่ากัน เพราะขึ้นอยู่กับบริบทนั้นๆ ดังนั้นการเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมนั้น ต้องขึ้นอยู่กับบริบทที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลด้วย (ศิริไชย หงส์สงวนศรี, 2546: 2)

ทฤษฎีความสามารถตนเองของแบนดูรา (Bandura's self-efficacy Theory) เชื่อในความสามารถของบุคคล ที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความสามารถของตนเอง ให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความสามารถนั้น ทำให้เกิดความเพียรพยายามไม่ท้อถอยเมื่อพบอุปสรรค ยังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองมากก็ยิ่งมีความพยายาม และแสดงออกมาในรูปของการกระทำ การรับรู้จนส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติตัวซึ่งในที่สุดก็จะกลายเป็นทักษะเฉพาะตัว (Bandura, 1977 อ้างถึงใน ชุตีวรรณ ปุรินทรภิบาล 2541: 24-27, Bandura, 1994: 71-74, Bandura, 1997: 79-115) หากบุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) สูง แม้จะประสบกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดก็จะสามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้เสมอ โดยจะมองว่าปัญหาต่างๆ เป็นสิ่งท้าทายมากกว่าเป็นสิ่งที่มาคุกคาม (ปรัชญา ลิ้มสุวรรณ, 2542: บทคัดย่อ) เนื่องจากความเครียดเกิดจากทัศนคติที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ และการรับรู้นั้นก็มิมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของเรา ดังนั้นความคิดและอารมณ์จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้เราเปลี่ยนพฤติกรรมได้สำเร็จ (พิมพ์มาศ ตาปัญญา, 2538 อ้างถึงใน สุเกียร ชัยยุทธ, 2542: 32-34) และการรับรู้ความสามารถของตนเองยังส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของบุคคล และมีแนวโน้มที่จะคงการปฏิบัติไว้อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งความสามารถของคนเรานั้นไม่ตายตัวหากแต่ยืดหยุ่นตามสภาพการณ์ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของตนเอง (รอฮานี เจอะแซ, 2005: 74; วันดี แยมจันทร์ฉาย, 2538: 44-46; Bandura, 1994: 71) ด้วยเหตุนี้การพัฒนาให้บุคคลรับรู้ความสามารถของตนเอง จะส่งผลต่อการกระทำของบุคคล เพราะในคนเดียวกันถ้ารับรู้สมรรถนะของตนเองในแต่ละสถานการณ์แตกต่างกันก็อาจแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันได้ (สมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 23; Bandura, 1986: 345)

จากการศึกษาที่ผ่านพบว่า การรับรู้สมรรถนะตนเอง สามารถอธิบายและทำนายพฤติกรรมสุขภาพของกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง (สมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 27-32; ศรีสุดา เจริญวงศ์วิวัฒน์, 2538: 42; ฤทัยวรรณ บุญเป็นเดช, 2544: บทคัดย่อ) กลุ่มพิการทางด้านร่างกาย (Stuifbergen &

Becker, 1994: 8) และกลุ่มผู้สูงอายุ (Grembowski, 1993: 89-104; วันดี เข้มจันทร์ฉาย, 2538: 44 - 46) ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สมรรถนะตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ และมีแนวโน้มที่จะคงการปฏิบัติไว้อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้การทบทวนวรรณกรรมยังพบว่า การรับรู้ความสามารถตนเองในการปฏิบัติเพื่อจัดการกับความเครียด เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวก และสามารถอธิบายทักษะการจัดการกับความเครียดได้ (อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินทร กลัมพากร และพจนา หันจาสิทธิ, 2548: 414) แต่ทั้งนี้องค์ความรู้ในเรื่องการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองจนเกิดเป็นทักษะในการจัดการความเครียด ภายใต้กรอบความคิดทฤษฎีความสามารถตนเองของเบนดรา ยังมีผู้ศึกษาไม่มากนัก ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาโปรแกรมการจัดการกับความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในเขตตรวจราชการที่ 4,5 เนื่องจากผลการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางที่ผ่านมาพบว่า พนักงานกลุ่มดังกล่าวมีความเครียดร้อยละ 15.5 ประกอบกับลักษณะงานในสายการผลิตมีความเร่งรีบและทำทางทำงานซ้ำซาก รวมถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานและหน่วยงานต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและลักษณะผกผัน คือ ถ้าการสนับสนุนไม่ดีจะทำให้ความเครียดเพิ่มขึ้น และลาหยุดงานอยู่ในช่วง 5-10 วัน คิดเป็นร้อยละ 29.5 (รวินันท์ นุชศิลป์ ชีรเนตร พานิชเจริญ พลาติมปสายชล และ สุรพล วิชัยศึก, 2549: บทคัดย่อ)

ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มของผู้วิจัยกับพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิตเมื่อเดือนมีนาคม 2551 ซึ่งประกอบด้วยแผนกวัตถุดิบ Retail บรรจุ และ Stock จำนวน 8 คน พบว่า สาเหตุของความเครียดที่พบมากที่สุดเกิดจากการทำงาน รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจ ครอบครัวยุคครอบครัว ข้างและสุขภาพ และส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ได้แก่ ปวดศีรษะบ่อยๆ ปวดเมื่อย อ่อนเพลีย ปวดท้อง โรคกระเพาะ และความดันโลหิตสูง ส่วนผลกระทบในเรื่องงาน ได้แก่ เกิดอุบัติเหตุเล็กๆ น้อยๆ อารมณ์แปรปรวน ไม่ค่อยมีสมาธิ และเบื่อหน่ายเวลาทำงาน ในส่วนของการจัดการความเครียดพบว่าเป็นการจัดการในระดับบุคคลและใช้วิธีต่างๆ ไป เนื่องจากมั่นใจที่จะทำ เกษิน และทำได้ง่ายๆ แบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านการปรับความคิด เช่น พยายามคิดว่าพรุ่งนี้ต้องดีกว่าวันนี้ เป็นหน้าที่ที่ต้องทำ และต้องทนเพราะอายุมากไม่รู้อะไรไปไหน ด้านการผ่อนคลาย เช่น การระบายกับคนใกล้ชิด/ไว้ใจ นั่งนิ่งๆ ในบรรยากาศสงบ ปั่นจักรยานไปรอบๆ โรงงาน และตะโกนออกมาดังๆ ส่วนการจัดการความเครียดที่ไม่เหมาะสมนั้น พบว่า พนักงานจะหยุดงานเมื่อรู้สึกแย่มากๆ และซื้อยามารับประทานตามอาการที่เป็น ส่วนความรู้/การรับรู้เรื่องสาเหตุและผลกระทบของความเครียด และวิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมนั้น พบว่า พนักงานไม่คิดว่าความเครียดจะมีอันตราย

รุนแรง ไม่สามารถหลีกเลี่ยงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดได้ ส่วนการที่เขวพักผ่อนทำได้ยากมาก พยาบาลและทางสถานประกอบการไม่เคยบอกเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบของความเครียด และวิธีการจัดการความเครียด ส่วนการจัดการความเครียดด้วยเทคนิคการผ่อนคลาย และการปรับความคิดนั้น พนักงานคิดว่ายาก ไม่แน่ว่าจะทำได้ เนื่องจากไม่เคยทำ ต้องการคำแนะนำเพราะอาจมีวิธีใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้น

จากผลกระทบต่อสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการคือ อาการที่เกิดกับทางเดินอาหาร กระเพาะอาหาร และลำไส้ และอาการทางระบบการคิดและการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่าพนักงานในสถานประกอบการดังกล่าว มีภาวะความเครียดทางอารมณ์และอาการทางระบบประสาทอัตโนมัติ (Recurrent หรือ Episodic acute stress) เนื่องจากการจัดการความเครียดที่ใช้ยังไม่สามารถผ่อนคลายไปถึงระดับพื้นฐานเดิม (Baseline Level) และเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าเดิมซ้ำๆ ก็จะทำให้ระดับพื้นฐานเดิม (baseline Level) เปลี่ยนไปคือ มีระดับสูงขึ้น แม้แรงกระตุ้นไม่มากก็ทำให้เกิดความเครียดสูงถึงระดับอันตรายได้ และความเครียดจะสะสมมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดผลต่ออาการทางระบบประสาทอัตโนมัติซึมพาเรติก อาการทางระบบความคิดและการเรียนรู้ และทางอารมณ์ความรู้สึกที่สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพและคุณภาพชีวิตได้ แต่ภาวะความเครียดทางอารมณ์และอาการทางระบบประสาทอัตโนมัติ (Recurrent หรือ Episodic acute stress) เรามักคุ้นเคยและไม่รู้สึกตัวว่าเกิดภาวะเครียด อีกทั้งผลของความเครียดทางอารมณ์และความคิดก็ทำให้เรามองตัวเองไม่ชัดและหาทางออกได้ยากยิ่งขึ้น (ปริทรรศ ศิลปะคง วณิดา พุ่มไพศาลชัย ภาวดี การเร็ว พะยอม เพชรบรรณิน ลิวลี จารุวรรณ และ เทวรัฐ จิงชนภัทร, 2541: 45-46) หากพนักงานในสถานประกอบการมีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการกับความเครียด ก็จะสามารถปฏิบัติหรือมีทักษะในการจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม แต่จากการศึกษาของอาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินทร กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสียงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฐ์กุล (2547: 61, 69) พบว่าโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานที่ประยุกต์ทฤษฎีความสามารถของตนเองสามารถทำให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงความสามารถตนเอง และทักษะในการปฏิบัติเพื่อจัดการกับความเครียดอย่างชัดเจนแต่ระดับความเครียดยังไม่ลดลง และได้เสนอแนะไว้ว่าในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการจัดการด้านองค์กรร่วมด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำแรงสนับสนุนทางสังคมมาใช้ในส่วนของการจัดการด้านองค์กร เนื่องจากองค์กรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมและมีผลต่อกระบวนการคิดของพนักงานอย่างต่อเนื่อง และควรมีการสนับสนุนทางสังคมที่ดีด้วย (อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินทร กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสียงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฐ์กุล, 2547: 69) จากคำกล่าวที่ว่าบุคคลใดที่ขาดถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างาน บุคคลนั้นย่อมรู้สึกว่าคุณค่าและ

ผลผลิตตกต่ำกว่าคนที่ได้รับการสนับสนุน (Karasek & Theorell, 1990: 69) และการที่บุคคลได้รับรู้ถึงความรู้สึกของการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน บุคคลนั้นจะรู้สึกถึงการป้องกันและส่งเสริมให้สุขภาพดีและไม่เครียด (Leather & Lawrence & Beale & Cox & Dickson, 1998: 161-178) และจากผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผลกระทบจากความเครียดด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาก็มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดทางด้านความคิด และปัจจัยที่ร่วมทำนายความเครียดของพนักงานที่ดีที่สุด คือ สัมพันธภาพกับผู้บริหาร (ดารณี เสงี่ยมเมือง, 2540: บทคัดย่อ; ชีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 4; อรรถพร ถนอมวงษ์, 2539: บทคัดย่อ) ดังนั้นการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองเพื่อให้เกิดการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม และมีหัวหน้างานเป็นผู้ให้การสนับสนุนทางสังคม นับว่าเป็นกลวิธีที่น่าจะช่วยให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มความสามารถ มีความพึงพอใจในงาน เต็มใจที่จะทำงาน งานที่ได้มีประสิทธิภาพ และดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข ในบทบาทของพยาบาลสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ให้บริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคทั้งในหน่วยงานสาธารณสุข โรงเรียน โรงงาน และในชุมชน ต้องบูรณาการหลักการ แนวคิด ทฤษฎี การวิจัย และทักษะทางการพยาบาลสาธารณสุข เพื่อประเมิณวางแผน ดำเนินการปฏิบัติ ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการดูแล เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้และภายในเวลาที่กำหนด เพื่อให้ประชาชนทั้งกลุ่มที่มีสุขภาพดี กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มที่มีปัญหาซับซ้อน มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัยไปในทางที่ถูกต้องเช่นกัน

คำถามในการวิจัย

โปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ส่งผลต่อการลดระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการได้หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ และระหว่างก่อนและหลังการทดลอง ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ในประเด็นต่อไปนี้

1. การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด
2. การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด
3. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
4. ทักษะการจัดการความเครียด
5. ระดับความเครียด

สมมติฐานในการวิจัย

1. ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่าก่อนการทดลอง ในเรื่อง การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียด
2. ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ ในเรื่อง การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียด
3. ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงต่ำกว่าก่อนทดลอง
4. ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงต่ำกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยทำการศึกษาในพนักงานหญิงในสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑ์อาหาร ในเขตตรวจราชการที่ 4,5 ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ระหว่างเดือนตุลาคม 2551-มกราคม 2552

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมการจัดการความเครียดโดยประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน
2. ตัวแปรตาม คือ
 - 2.1 การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด

- 2.2 การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด
- 2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- 2.4 ทักษะการจัดการความเครียด
- 2.5 ระดับความเครียด

นิยามตัวแปร

1. โปรแกรมการจัดการความเครียดโดยประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียด: หมายถึง ชุดกิจกรรมที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นโดยประยุกต์แนวทางของทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1978: 241; Bandura, 1994: 71; Bandura, 1997: 79 - 115) โดยการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของเฮาส์(House, 1981, cited by Tilden, 1985: 201) จนเกิดเป็นทักษะในการจัดการความเครียด ประกอบด้วยกิจกรรมดังต่อไปนี้

1.1.) กิจกรรมพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองของพนักงาน โดยการสร้างภาพจากต้นแบบ ด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์/สาริต/ชักจูงด้วยคำพูดจากผู้อื่น และกระตุ้นเร้าทางอารมณ์โดยการบรรยาย/วิพากษ์ให้ความรู้ อภิปรายกลุ่ม ฝึกทักษะ ในประเด็นความเครียดจากการทำงาน การรู้จักตนเองและผู้อื่น ความคิดเชิงบวก วิธีการจัดการความเครียด การผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย และแจกกุ่มือฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง พร้อมทั้งการปฏิบัติสำเร็จด้วยตนเอง ด้วยการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง และจัดทำแผนพัฒนาความยั่งยืน และทบทวนกิจกรรมโดยทบทวนทักษะการผ่อนคลายโดยการยืดเส้นยืดสาย และประเมินผลแบบบันทึก/การฝึกปฏิบัติ

1.2.) กิจกรรมพัฒนาหัวหน้างานในการให้แรงสนับสนุนกับพนักงานในการจัดการความเครียด โดยเสริมสร้างความรู้และทัศนคติในหัวหน้างาน ด้วยการพูดคุย/แลกเปลี่ยนความรู้ ทัศนคติ กับหัวหน้างานในประเด็นผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ผู้นำกับการบริหารความเครียด และแจกกุ่มือส่งเสริมสุขภาพจิตในสถานประกอบการ พร้อมทั้งหัวหน้างานให้การสนับสนุนทางสังคมต่อพนักงาน ร่วมกับการฝึกทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารในพนักงานเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน: หมายถึง ความคาดหวังของผู้วิจัยต่อการสนับสนุนของหัวหน้างาน ทางด้านอารมณ์ โดยการชื่นชมเรื่องการทำงานของพนักงาน และกระตุ้นเตือนการฝึกทักษะผ่อนคลาย ทางด้านข้อมูลข่าวสาร โดยการให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการ

แก้ไขปัญหาจากการทำงาน ทางด้านการประเมินโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานนำไปใช้ในการประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่น และทางด้านการพยากรณ์โดยการสนับสนุนในสิ่งต่างๆที่พนักงานต้องการ

และในการวิจัยครั้งนี้ ประเมินโดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิด ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมของเฮาส์ (House, 1981 cited by Tilden, 1985: 201) 4 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านการประเมิน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการพยากรณ์ และจาก ตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคม ค่อนข้างมาก หมายถึง ได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้างานดี

3. การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด: หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Bandura, 1986 อ้างถึงใน ศิริมา เขมะเพชร, 2541: 42)

และในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ความเชื่อมั่นในความสามารถของพนักงาน ในการปฏิบัติหรือการกระทำกิจกรรมการจัดการความเครียดที่ถูกต้อง จนส่งผลในการปรับตัวและเผชิญกับความเครียดอย่างถูกต้อง เช่น การผ่อนคลายความเครียด การปรับเปลี่ยนวิธีคิด การทำงานร่วมกับการผ่อนคลาย และการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ ประเมิน โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1978: 241; Bandura, 1994: 71; Bandura, 1997: 79-115)) และจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ค่อนข้างมาก หมายถึง การรับรู้สมรรถนะตนเองของพนักงานในการจัดการความเครียดอยู่ในระดับสูง

4. การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด: หมายถึง ถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถตนเองว่ามีความสามารถที่จะทำพฤติกรรมใดๆ ได้สำเร็จ และคาดหวังว่าเมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้วจะเกิดผลดีก็จะพยายามกระทำพฤติกรรมนั้น (จารุวรรณ รังสิยานนท์, 2540: 3)

และในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง การประมาณค่าหรือผลจากการปฏิบัติตัวในเรื่องการจัดการความเครียดที่ถูกต้อง เช่น การผ่อนคลายความเครียด การปรับเปลี่ยนวิธีคิด การทำงานร่วมกับการผ่อนคลาย และการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ ประเมินโดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1978: 241; Bandura, 1994: 71; Bandura, 1997: 79-115) และจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ค่อนข้างมาก หมายถึง การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติของพนักงานในการจัดการความเครียดอยู่ในระดับสูง

5. ทักษะการจัดการความเครียด หมายถึง กระบวนการแสดงออกของบุคคล ซึ่งเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ และบุคคลประเมินแล้วก่อให้เกิดผลกระทบต่อ

ตนเอง ก็จะกระตุ้นกระบวนการทางพฤติกรรมหรือทางจิตใจ เพื่อปกป้องหรือรักษาคุณภาพโดยการลดหรือขจัดเหตุการณ์ดังกล่าว (สมหวัง มาเพชร, 2543: 12)

และในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง มีความสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติตัวและก่อให้เกิดกิจกรรมหรือการกระทำกิจกรรมใดๆ ที่ส่งเสริมให้สภาวะความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อตนเอง และการทำงานลดน้อยลงและสามารถคงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพดี ซึ่งประกอบด้วยทักษะชีวิตในการทำงานด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ประเมินโดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากคำร่า เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คะแนนมาก หมายถึง พนักงานมีทักษะในการจัดการความเครียดเหมาะสม

6. ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียคุณภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามจากภายนอก และภายในร่างกายรวมถึงความกดดันหรือสิ่งขัดขวางการทำงานการเจริญเติบโต พัฒนาการ และความต้องการของมนุษย์ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ (อังสินันท์ อินทรกำแหง, 2550: 34) และทำให้คนคนนั้นไม่สามารถเผชิญ และจัดการกับภาวะที่คุกคามนั้นได้ (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 12)

และในวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความรู้สึกทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ซึ่งเกิดจากปฏิกิริยาการตอบสนองที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดันหรือคุกคามหรือบีบคั้น หากบุคคลไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียดสมมูลในการดำเนินชีวิตและการทำงานได้ ประเมินโดยใช้แบบสอบถาม Thai GHQ-28 (ธนา นิลชัยโกวิทย์, 2539: 3-17) ที่พัฒนามาจาก Goldberg General Health Questionnaire (Goldberg, 1972) ซึ่งครอบคลุมปัญหาใหญ่ๆ 4 ด้าน คือ อาการทางกาย (Somatic Symptoms) อาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia) ความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) และอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) คะแนนมาก หมายถึง พนักงานมีระดับความเครียดสูง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาผลโปรแกรมการจัดการกับความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ครั้งนี้ มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งซึ่งผู้วิจัยจึงได้รวบรวมเอกสารซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยแยกประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
2. แนวคิดในการประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเอง
3. แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด เป็นคำมาจากภาษาละตินคือ Stritus หรือ strict หมายถึง ความกดดันที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ เป็นภาวะที่เกิดความวุ่นวายทางจิตใจ ทำให้บุคคลเสียสมดุลของตนเอง และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม (Webster, 1976: 1861)

ความเครียด ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถานพ.ศ.2542 แปลว่า จัด เช่น ดึงเครียด อาการที่สมองไม่ผ่อนคลาย เพราะคร่ำเครียดกับงานมากเกินไป เช่น หน้าเครียด อารมณ์เครียด

ลาซารัส และ โฟล์คแมน (Lazarus & Folkman, 1984: 21) มองความเครียดว่าเป็นลักษณะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดสถานการณ์ที่บุคคลประเมินว่า เป็นสิ่งที่คุกคามหรือละเมิดชีวิต ความเป็นอยู่ (Well-being) ของบุคคลให้ตกอยู่ในอันตราย เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ของชีวิต และมนุษย์แต่ละคนก็จะมีการตอบสนองที่แตกต่างกันไป

ลักก์แมน และ ซอร์สัน (Luckman & Soreson, 1987 อ้างถึงใน สุญารินทร์ สิทธิวงศ์, 2544: 7) ได้สรุปความหมายของความเครียดไว้ดังนี้

1. สิ่งที่มาคุกคามหรือพยายามที่จะทำลายบุคคล
2. สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จไม่พึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ
3. สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. สิ่งที่มาคุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล

Selye (อ้างถึงในอังกินันท์ อินทรกำแหง, 2550: 31) ได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดว่า “Selye stress theory” กล่าวคือเมื่อร่างกายถูกควบคุมด้วยความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียดจะทำให้ร่างกายของเราเปลี่ยนแปลงไปขาดสมดุลและเมื่อร่างกายถูกคุกคามจะทำให้เกิดการตอบสนอง มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยาชีววิทยาและชีวเคมีของร่างกาย และการตอบสนองต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดในแต่ละบุคคลแตกต่างกันตามปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ กรรมพันธุ์ ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยาและอาหาร นอกจากนี้ความเครียดหลายๆ ชนิดที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ซึ่งจะเพิ่มตัวกระตุ้นความเครียด มีผลทำให้ด้านทานต่อสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดลดลง

กรมสุขภาพจิต (2541: 1) กล่าวว่า ความเครียดเป็นเรื่องของร่างกาย และจิตใจ ที่เกิดการตื่นตัวเตรียมรับกับเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งเราคิดว่าไม่น่าพอใจเป็นสิ่งที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เราที่มีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจเป็นสิ่งที่หนักหนาสาหัสเกินกำลังทรัพยากรที่เราที่มีอยู่ หรือเกินความสามารถที่เราจะแก้ไขได้ ทำให้รู้สึกหนักใจและเป็นทุกข์ กระวนกระวายใจ และพลอยทำให้เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายและพฤติกรรมตามไปด้วย ซึ่งเกิดขึ้นพร้อมกับความรู้สึกว่าตนเองจะได้รับอันตรายในอนาคตได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความเครียดหมายถึง เป็นความรู้สึกที่บุคคลรับรู้ได้ถึงอารมณ์ สภาพจิตใจ และการแสดงออกทางร่างกายของตนเองที่บ่งบอกได้ว่า อึดอัด คับข้องใจ ไม่สบายตัวไม่สบายใจ ไม่มีความสุข ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวของตนเอง ความเครียดสามารถวัดได้จากการวัดการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา จากอาการทางระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น ความดันโลหิต อัตราการหายใจ การดึงของกล้ามเนื้อ คลื่นสมอง หรืออาการระบบทางเดินอาหาร เป็นต้น วัดจากแบบสอบถามประเมินตนเอง ถึงการรับรู้ต่อความรู้สึกของตนเอง การวัดจากการสังเกตพฤติกรรม อาการต่างๆ ที่บุคคลแสดงออก เช่น พูดเร็ว ร้องไห้ กระสับกระส่าย ซึมเศร้า ร้องไห้ บุคลิกเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

1.2 สาเหตุการเกิดความเครียดในการทำงาน

ทฤษฎีที่ว่าด้วยความเครียดจากการทำงาน (Job strain hypothesis) (ทงนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, 2544: 18; karasek, 1998 อ้างถึงใน Stellman, 1998: 34-37) กล่าวว่า ปฏิกริยาตอบสนอง

ของร่างกายที่เรียกว่าความเครียด ได้แก่ ความอ่อนเพลีย ความกระวนกระวาย การซึมเศร้า และอาการเจ็บป่วยนั้น เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับความกดดัน หรือข้อเรียกร้องจากการทำงานสูง (High psychological demand of job) แต่เมื่อระดับของการตัดสินใจในการทำงานต่ำ (Low decision latitude in the task) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าความเครียดเป็นผลมาจากการได้รับความกดดัน แต่ไม่สามารถเอาชนะความกดดันนั้นได้

ตามทฤษฎีแล้วความกดดันหรือข้อเรียกร้องจากงาน เป็นความกดดันด้านจิตใจ เช่น ปริมาณงานมาก หรือทำงานไม่เสร็จทันกำหนดเวลา รวมทั้งความกดดันที่เกิดจากความขัดแย้งส่วนบุคคลและความกลัวที่จะถูกไล่ออกจากงาน เป็นต้น แต่ไม่ได้หมายถึงงานหนักในทางกายภาพ

ส่วนระดับของการตัดสินใจในการทำงานนั้น หมายถึงความสามารถของบุคคลที่จะควบคุมการทำงาน ตามแนวคิดของคาราสก (ทงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข พิสมัย เสรีจรกิจเจริญ และ จิตรพรรณ ภูยาภักติกภพ, 2544: 18; Karasek, 2000: 382) มี 2 องค์ประกอบคือ อำนาจเหนืองานที่ทำ (Task authority) และอิสระในการใช้ทักษะ (Skill discretion) อำนาจเหนืองานที่ทำหมายถึง การที่บุคคลสามารถควบคุมรายละเอียดต่างๆ ในการทำงานของตนเอง ส่วนอิสระในการใช้ทักษะ คือ การที่บุคคลสามารถใช้ทักษะในการทำงานของตนได้อย่างเต็มที่ และหลากหลายรวมทั้งสามารถประสานงานกับผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปอีกด้วย

วอร์เรน และ เด็นนิส (Warren & Dennis, 1980: 168-173) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานดังต่อไปนี้

1. สาเหตุจากงาน (Task-Based Stress) ได้แก่การที่บุคคลต้องทำงานที่มากเกินไป งานที่ยุ่งยาก กระทำได้ลำบาก หรืองานที่ต้องทำให้เสร็จภายในระยะเวลาที่จำกัด หรืองานที่มีอุปสรรคมาก ก็จะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้
2. สาเหตุจากบทบาท (Role-Based Stress) ได้แก่บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่ไม่ชัดเจน เป็นต้น
3. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) ได้แก่ ความแออัด การขาดความเป็นส่วนตัว ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น
4. สาเหตุสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (physical Environment) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิของที่ทำงานที่สูง หรือต่ำเกินไป เสียง หรือการทำงานที่เสี่ยงอันตราย มีสิ่งรบกวนในการทำงาน ล้วนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานทั้งสิ้น
5. สาเหตุจากอุปนิสัยหรือเรื่องส่วนตัวของพนักงาน (Stress from Individual) เช่น มีนิสัยใจร้อน ช่างวิตกกังวล หรือปัญหาส่วนตัว เช่น ปัญหาครอบครัวแตกแยก ปัญหาด้านการเงิน ฯลฯ ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดและส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กรได้เช่นกัน

6. สาเหตุจากข้อมูลย้อนเกี่ยวกับการทำงานของตน (Stress Arising from Feedback) ได้แก่ การที่บุคคลได้รับข้อมูลย้อนกลับทั้งทางบวกและทางลบ จากการทำงานของตนมีส่วนทำให้บุคคลเกิดความเครียด หรือพึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน

จากการศึกษาวิจัยของ The National Institute of Mental Health (สวัสดี ฟูมพวง, 2540: 17; Keith & Jonh, 1985: 471-472) พบว่าสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานมาจากปัจจัย 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านองค์การ (Organization Factor) ซึ่งได้แก่
 - 1.1 จำนวนงานที่มากเกินไป
 - 1.2 การทำงานภายในระยะเวลาที่จำกัด และต้องรีบเร่ง
 - 1.3 ลักษณะการบังคับบัญชาที่ไม่ดี
 - 1.4 บรรยากาศการเมืองในองค์การ
 - 1.5 อำนาจหน้าที่ที่ไม่เพียงพอกับความรับผิดชอบ
 - 1.6 บทบาทที่ขัดแย้งและบทบาทที่สับสน
 - 1.7 ความแตกต่างกันระหว่างค่านิยมขององค์การและของบุคคล
 - 1.8 การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การอย่างกะทันหัน เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การ เป็นต้น
2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์การ (Nonwork Environment Factors) เช่น จากสภาพเศรษฐกิจ และสังคมภายนอกองค์การ ปัญหาจากครอบครัวของพนักงาน เป็นต้น

Cooper & Marshall (1976: 11-28) กล่าวถึงสาเหตุความเครียดในการทำงานว่าประกอบด้วยปัจจัยต่อไปนี้

1. บทบาทในองค์การหรือหน่วยงาน เช่น ความขัดแย้งหรือสับสนในบทบาท การมีความรับผิดชอบสูง การไม่มีส่วนร่วม การสั่งการ นโยบาย
2. ลักษณะงาน เช่น งานมากไป การจำกัดเวลาในการทำงาน เป็นต้น
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง ความปลอดภัยในการทำงาน การได้รับการประสานงาน และคำปรึกษาที่ดี หากขาดสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความเครียด
4. ปัจจัยอื่นๆ เช่น จำนวนปีของการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ งานไม่ตรงกับความสามารถ เงินเดือน/ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา-เพื่อนร่วมงาน คุณภาพเครื่องมือ/อุปกรณ์ สภาพการทำงานที่เสี่ยงอันตราย

วิสัย พฤษะวัน (ม.ป.ป.: 146) สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดอย่างคาดไม่ถึงคือสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน อันได้แก่

1. แสง แสงสว่างที่มากเกินไปจนจ้า หรือน้อยเกินไป อาจทำให้หงุดหงิด เครียด และเพลียง่าย
2. เสียง เสียงที่ดังมากเกินไป หรือปะปนวุ่นวายจนหนวกหู ทำให้อารมณ์เสีย หงุดหงิด เครียด และอ่อนเพลีย ถ้าได้รับเสียงดังมากเป็นเวลานานๆ อาจทำให้ประสาทหูเสื่อมได้
3. สี ของสำนักงานหรือห้องทำงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความเครียด หรือความอ่อนเพลีย
4. ความชื้นของอากาศ และการถ่ายเทของอากาศที่เหมาะสม จะทำให้รู้สึกสบาย ไม่อึดอัด ไม่อ่อนเพลีย อากาศที่แห้งเกินไป ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

อมรากุล อินโชนนท์ (2534: 34-35) ได้กล่าวไว้ว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมี 6 ประการ คือ

1. สาเหตุที่เกิดจากลักษณะงาน เช่น งานหนักเกินไป งานน้อยเกินไป หรืองานเร่งด่วนเกินไป เป็นต้น
2. สาเหตุที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน่วยงาน เช่น ต้องรับผิดชอบต่อกลุ่มคนหลายกลุ่ม ซึ่งมีความคิดเห็นหลากหลาย บุคลิกภาพ และวิธีการแสดงอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุม หรือประนีประนอม
3. สาเหตุที่เกี่ยวข้องกับสภาพความขัดแย้งระหว่างสิ่งแวดล้อม ของผู้ทำงานกับหน่วยงาน เช่น ความต้องการของหน่วยงานนั้นขัดแย้งกับความต้องการของทางครอบครัว
4. สาเหตุเกี่ยวกับโครงสร้างของหน่วยงานและบรรยากาศของหน่วยงาน เช่น ไม่มีการให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นกัน กฎระเบียบเข้มงวดเกินไป ไม่มีความยืดหยุ่น สถานที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ห่างไกลลำบากต่อการเดินทาง หรือติดต่อกันหรืออยู่ในถิ่นทุรกันดาร ขาดเครื่องสาธารณูปโภค เป็นต้น
5. สาเหตุเกี่ยวกับความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือได้ตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้ผู้ทำงานขาดขวัญและกำลังใจ
6. สาเหตุเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดอคติและขาดการประสานงานที่ดีต่อกัน ความรู้สึกอคติจะทำให้ไม่ยอมรับในผลงาน ความคิด และการกระทำของผู้ที่เรารู้สึกอคติด้วยการขาดการประสานงาน จะทำให้ขาดความเข้าใจ งานหยุดชะงักหรือผิดพลาดได้ง่าย

สมหวัง มาเพชร (2543: 15-16) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม ที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวนเป็นต้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งร่างกาย และ
2. ความคุ้นเคย ได้แก่ความคุ้นเคยกับสถานที่หรือบุคคล
3. ปริมาณงานมากเกินไปหรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรับทำ จึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล
4. ความรับผิดชอบ ถ้าความรับผิดชอบต่องานสูง ยิ่งมีความเครียดมาก เช่น ผู้บริหารและโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ต้องบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน ยิ่งมีความเครียดมาก เช่น นักบินมีความเครียดมากกว่าผู้ช่วย เป็นต้น
5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่นความไม่ชัดเจนของหน้าที่ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น
7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่นการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม
8. การถ่ายทอดสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่างๆของหน่วยงาน
9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า สาเหตุการเกิดความเครียดในการทำงานประกอบด้วย

1. ลักษณะงานหรือเนื้อหา ถ้าลักษณะงานมีแนวโน้มก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย เมื่อยล้า ซ้ำซาก จำเจ จำกัด อยู่กับที่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียดในบุคคลได้ (อัมพร โอตระกูล, 2539: 57-59) หากปริมาณงานที่มากหรือน้อยเกินไป ภายใต้อเวลาที่จำกัด หรือชั่วโมงทำงานที่ยาวนาน ย่อมเป็นต้นเหตุของความเครียดได้เช่นกัน (ธนดล หาญอมรเศรษฐ, 2539: 37-38) และหากสภาพออกแบบงานที่ไม่เหมาะสม หรือออกแบบสถานที่ เครื่องมือไม่เหมาะสมกับผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพงานที่ไม่ดีขาดความปลอดภัย/งานที่เสี่ยงอันตราย ก็เป็นต้นเหตุของความเครียดได้เนื่องจากพนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับระบบต่างๆ (Cooper & Marshall, 1976: 11-28)

2. สัมพันธภาพในการทำงาน ซึ่ง ทวีป อภิสิทธิ์ (2532: 22-25) กล่าวว่าไว้ว่า สัมพันธภาพในหน่วยงาน ได้แก่ การสนับสนุนในหน่วยงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน/

ผู้บังคับบัญชา ล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดประการหนึ่ง เนื่องจากสัมพันธภาพที่ไม่ค่อยดีจะทำให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลต่ำ

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดย วิสัย พุกกะวัน (ม.ป.ป.: 146) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย

3.1 แสงสว่าง ถ้ามากหรือน้อยเกินไปจะทำให้หงุดหงิด เพลียได้ง่าย

3.2 เสียง ถ้าดังมากเกินไป จะทำให้อารมณ์เสีย หงุดหงิด เครียดและอ่อนเพลีย และถ้าดังติดต่อกันเป็นเวลานานๆ ก็ก่อให้เกิดประสาทหูเสื่อมได้

3.3 สี พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และความเครียดหรือความอ่อนเพลีย

3.4 การถ่ายเทของอากาศ ถ้ามีความเหมาะสมจะทำให้รู้สึกสบายไม่อึดอัด ไม่อ่อนเพลีย แต่ถ้าอากาศที่แห้งเกินไปทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย

4. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ถ้ามีความไม่ชัดเจน คลุมเครือ และขัดแย้ง ก็เป็นสาเหตุที่ก่อความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน (อมรากุล อินโชนนท์, 2535: 33)

5. โครงสร้างและบรรยากาศองค์กร โดยมีนโยบาย กฎระเบียบ ที่เข้มงวดเกินไป มีการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี ขาดการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน (Taylor & Shelly, 1991: 171-172)

6. สวัสดิการและค่าตอบแทน ล้วนเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจากการทำงาน ดังนั้น หากไม่ได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการดังกล่าว ก็จะเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน (อุราภรณ์ บุญเรือง, 2542 อ้างถึงใน ชีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 34)

และสำหรับการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำเอาองค์ความรู้ต่างๆ ที่นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน ในสถานประกอบการ มาเป็นแนวทางในการสร้างเสริมเนื้อหาประเด็นการสอนให้พนักงานได้รู้ทราบ ว่าสิ่งต่างๆ ภายนอกบุคคล อาจเป็นสิ่งที่กระตุ้นหรือรบกวนให้บุคคลเกิดการตอบสนอง และนำไปสู่การเกิดความเครียดแก่บุคคลได้ (ชีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 27) นอกจากนี้กระบวนการรับรู้และการแปลความหมายสิ่งเร้าจากภายนอกของบุคคลแต่ละคน ยังเป็นตัวกำหนดสภาวะทางจิตของบุคคลนั้นอีกด้วย (Baker & Karasek, 1995 อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข พิสมัย เสรีจรกิจเจริญ และ จิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ, 2544 : 14) ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความเข้าใจกลไกดังกล่าว ทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าควรเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดวิธีใดที่มีประสิทธิภาพที่สุด เพราะการเลือกใช้วิธีการเผชิญความเครียดบางครั้งมีข้อจำกัดของการใช้แหล่งประ โยชน์ (Constraints against utilizing

resource) ได้แก่ ข้อจำกัดด้านบุคคล (Personal Constraints) ข้อจำกัดด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Constraints) และระดับการคุกคาม (Level of threat)

1.3 การวัดระดับความเครียด

ความเครียดมีลักษณะที่ซับซ้อนมาก และปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในร่างกายของบุคคล ซึ่งเราไม่สามารถจับต้องหรือวัดความเครียดได้โดยตรง แต่เนื่องจากเราทราบว่าเมื่อบุคคลเกิดความเครียด ก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองโดยมีอาการแสดงออกทางร่างกายและอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ดังนั้นหากเราสามารถวัดได้ว่าบุคคลมีอาการทางร่างกาย และอารมณ์ ความรู้สึกมากน้อยเพียงใด ก็สามารถบ่งบอกถึงระดับความเครียดของบุคคลได้ เพราะอาการต่างๆ ทางร่างกายและจิตใจที่เกิดขึ้นก็คือ ปฏิกิริยาอันเกิดจากความเครียด นักวิชาการต่างๆ ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดความเครียด ไว้ดังนี้

1. แบบวัดความเครียดของ La Rocco และคณะ (รุ่งฤดี ศิริลักษณ์, 2535 อ้างถึงใน แสงระวีวรรณ ชูพานิชกุล, 2542: 38) ได้สร้างแบบวัดความเครียดเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่องแรงสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในการทำงานและสุขภาพ โดยวัดความเครียดจากปฏิกิริยาทางร่างกายและจิตใจ ดังนี้

- 1.1 อาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นทางร่างกาย (Somatic Complaints) ได้แก่ อาการใจสั่น มือสั่น นอนไม่หลับ อาการผิดปกติเกี่ยวกับท้อง เหนื่อยออกโดยไม่สมเหตุสมผล เจ็บป่วยโดยไม่มีสาเหตุ มึนงง เวียนศีรษะ น้ำหนักลดหรือเพิ่มเมื่อกลุ่มใจ หายใจหอบหรือเหนื่อยโดยไม่มีเหตุผล

- 1.2 ความวิตกกังวล (anxiety) หมายถึง ความวิตกกังวล กลัวในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดอาการทางสรีระ

- 1.3 ความซึมเศร้า (Depression) หมายถึง ความซึมเศร้า รู้สึกหดหู่ และเบื่อหน่าย

- 1.4 ความรู้สึกหงุดหงิดฉุนเฉียว (Irritability) หมายถึง อารมณ์หงุดหงิด โกรธ หุนหันพลันแล่น เกรี้ยวกราด อารมณ์เสีย ซึ่งอาการเหล่านี้จะเกิดขึ้นมากเกินปกติเมื่อมีอะไรมากระทบ ซึ่งจะไม่สมเหตุสมผล

2. Health Opinion Survey (HOS) (ศิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์, 2535 อ้างถึงใน แสงระวีวรรณ ชูพานิชกุล, 2542: 38) เป็นชุดของคำถามจำนวน 20 ข้อ เกี่ยวกับอาการต่างๆ ของการตอบแบบสอบถามทางร่างกายและจิตใจ โดย Allister M.Macmillan เป็นผู้คัดเลือกคำถามและปรับปรุงมาตรฐาน มาจาก The Forces Neuropsychiatric Screening Adjust และ Cornell Medical Index นำมาทดลองใช้เป็นครั้งแรกที่ Stirling Country ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ประมาณปี ค.ศ. 1950 พร้อมทั้งทำการประเมินค่าความตรง (Validity) โดยใช้วิธี Criterion-related Technique พบว่า

มีค่าสูงถึง 0.86 และ Leighton ได้ค่าความเที่ยง (Reliability) โดยใช้วิธี Test-Retest ได้ค่าเท่ากับ 0.87 หลังจากนั้นก็ได้มีการนำแบบวัดความเครียด HOS ไปใช้กันอย่างกว้างขวางในประเทศสหรัฐอเมริกา

สำหรับในประเทศไทย บรรจง สืบสมาน เป็นผู้แปลแบบวัดความเครียด HOS และนำมาใช้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2516 โดยทำการศึกษาความเครียดของนักเรียนในกรุงเทพฯ และต่อมาได้นำแบบวัดความเครียด HOS มาใช้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความเครียดกันอย่างแพร่หลาย จนเป็นเครื่องมือที่รู้จักกันดีและนิยมใช้กันมากในวงการสุขภาพจิต เนื่องจากเป็นแบบสอบถามที่ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาวะสุขภาพจิตของผู้ได้ตอบได้ในระดับหนึ่ง และสามารถใช้นักจิตที่ไม่ใช่จิตแพทย์เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์ได้

แบบสำรวจความเครียด HOS นี้มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนคือ อาการที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ให้ 3 คะแนน อาการที่เกิดขึ้นนานๆ ครั้งให้ 2 คะแนน ไม่เคยเกิดอาการเลยให้ 1 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมมาประเมินระดับความเครียด โดยใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม ผู้ที่คะแนนตั้งแต่ค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานลงมา จัดว่ามีความเครียดในระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ย +1 ถึง +2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติ มีแนวโน้มต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิต และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ย +2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไป ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูงมาก เป็นกลุ่มที่อาจมีสุขภาพจิตเล็กน้อยมาบ้างแล้ว ควรได้รับการตรวจจากจิตแพทย์

3. แบบสำรวจสุขภาพจิตซีเอ็มไอ (CMI, Cornell Medical Index) (สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์, 2535 อ้างถึงในแสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล, 2542: 39) ยรรยง สุทธารัตน์ ได้นำมาใช้เป็นคนแรก โดยดัดแปลงจากแบบสำรวจสุขภาพจิตของมหาวิทยาลัยคอร์เนล ประกอบด้วยคำถาม 195 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับสุขภาพกาย 130 ข้อ ที่เหลือ 65 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับอาการทางจิตใจ เกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับสุขภาพจิตของแบบวัดนี้ พิจารณา 2 ทางคือ คะแนนรวมจากการตอบแบบวัดทั้งหมด และคะแนนเกี่ยวกับอารมณ์และจิตใจ โดยพิจารณาประกอบกัน นอกจากนี้ นัตรสุดา จันทร์ศิ้อย (ได้ทำการศึกษาเรื่องยา ความเครียด และโรคกระเพาะอาหารในชนบท) โดยคัดเลือกข้อคำถามในแบบสำรวจสุขภาพซีเอ็มไอ จำนวน 21 ข้อ มาใช้ในการวัดความเครียดของผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 200 คน และในการทดลองใช้พบว่า เครื่องมือมีค่า Sensibility = 100% Specifity = 100% และ Efficiency = 100%

แบบวัด HOS และ CMI นี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านนำไปใช้ศึกษาวิจัย และบางคนนำเอาแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดนี้มารวมกัน และคิดคะแนนอิงกลุ่ม แบ่งความเครียดออกเป็น 3 กลุ่ม

คือ ผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดระหว่างค่าเฉลี่ย +1 ถึง +2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับสูงกว่าปกติ และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าค่าเฉลี่ย +2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขึ้นไป ถือว่ามีความเครียดระดับสูงมาก

4. แบบวัดความเครียด Occupation Stress Indicator (OSI) ของ Cooper และคณะ (สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์, 2535 อ้างถึงในแสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล, 2542: 40) สร้างขึ้นในปี 1988 ประกอบด้วยคำถาม 6 ส่วน คือความรู้สึเกี่ยวกับงาน บุคลิกภาพส่วนตัว การแปลเหตุการณ์รอบตัว ปัจจัยความเครียดในงาน กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหา และแบบวัดความเครียด ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยทางกาย และทางใจ แล้วใช้หลักคะแนนอิงกลุ่ม แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ ผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย -1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จัดว่ามีความเครียดระดับต่ำ ผู้ที่มีคะแนนความเครียดสูงกว่าค่าเฉลี่ย -1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและต่ำกว่าค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดระดับปานกลาง และผู้ที่มีความเครียดมากกว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ย +1 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ถือว่ามีความเครียดระดับสูง

5. แบบวัดความเครียดสวนปรง (Suanprung stress Test-20, SPST-20) เป็นแบบวัดความเครียดที่สร้างขึ้นเพื่อวัดความเครียดที่เหมาะสมสำหรับคนไทย จากกรอบแนวคิดทางด้านชีวภาพ จิตใจ และสังคมของความเครียด นำมาใช้เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความเครียด การใช้ชีวิตประจำวันที่มีผลต่อการเกิดความเครียด หรือการปรับตัวรับมือกับความเครียดและอาการของความเครียดที่เกิดขึ้นได้ แบบวัดความเครียดสวนปรงจะมี 3 ชุด คือ ชุด 102 ข้อ 60 ข้อ และ 20 ข้อ แต่ละข้อมี 5 คำตอบ การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับให้คะแนน 1 – 2–3–4–5 การแปลผลแบบวัดความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ มี คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้ คะแนน 0–24 (เครียดน้อย) คะแนน 25–42 (เครียดปานกลาง) คะแนน 43–62 (เครียดสูง) และคะแนน 63 ขึ้นไป (เครียดรุนแรง) โดยระดับความเครียดสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ (กรมสุขภาพจิต, 2541: 13-14)

1. ความเครียดในระดับน้อย (Mild stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในระยะ เวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาใน ลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วๆ

ไปไม่รุนแรง จนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรัง และเกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ จนเกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่างๆ ตามมาได้ง่าย

6. แบบสอบถาม GHQ (General Health Questionnaire) ของ Goldberg ซึ่งเป็นแบบทดสอบเพื่อคัดกรองปัญหาทางสุขภาพจิตที่ได้รับการยอมรับกว้างขวางที่สุดในปัจจุบัน และมีผู้แปลเป็นภาษาต่างๆ มากกว่า 36 ภาษา ข้อคำถามของ GHQ มุ่งเน้นถึงปัญหาที่ผิดไปจากสภาวะปกติของบุคคลนั้นๆ โดยครอบคลุมปัญหาใหญ่ๆ 4 ด้าน คือ ความรู้สึกไม่มีความสุข (Unhappiness) ความวิตกกังวล (Anxiety) ความบกพร่องเชิงสังคม (Social impairment) และความคิดว่ามีโรคทางกาย โรคใดโรคหนึ่งหรือหลายโรค (Hypochondriasis) (ธงชัย ทวีชาชาติ, 2539: 28)

ในประเทศไทย ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ (2539: 3-17) ได้นำ General Health Questionnaire (Goldberg, 1972) มาแปลเป็นภาษาไทย (Thai GHQ) และทำการศึกษาในประชาชนในเขตหนองจอกที่มีรับบริการจากหน่วยแพทย์เคลื่อนที่จำนวน 100 ราย เพื่อทดสอบความเชื่อถือได้และความแม่นยำของเครื่องมือในการคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตในชุมชน ผลการศึกษามีค่าความเชื่อถือได้และความแม่นยำอยู่ในเกณฑ์ดี และสมควรมานำมาใช้เป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตในประชากรไทยได้ ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ และความแม่นยำของเครื่องมือในการคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต ในชุมชนเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีวินิจฉัยของจิตแพทย์พบว่า Thai GHQ ทุกฉบับ ทั้งฉบับเต็มคือ Thai GHQ 60 และ ฉบับอื่นๆ ที่ตัดตอนมาจากฉบับเต็มคือ Thai GHQ-30, Thai GHQ-28 และ Thai GHQ-12 มีค่าความเชื่อถือได้และความแม่นยำอยู่ในเกณฑ์ดี ได้แก่ ความสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ของข้อคำถามมีค่า Cronbach's alpha coefficient) ตั้งแต่ 0.84 ถึง 0.94 และมี ค่าความไว (Sensitivity) ตั้งแต่ร้อยละ 78.1 ถึง 85.3 และความจำเพาะ (Specificity) ตั้งแต่ร้อยละ 84.4 ถึง 89.7 และสมควรมานำไปเป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิต ในประชากรไทยได้

ต่อมา นันทน์ ปิยะวัฒน์กุล และคณะ (2541: 325-335) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของแบบสอบถามทั่วไป 28 ฉบับภาษาไทย ในประชากรผู้ใหญ่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วิธีการศึกษาคณะผู้วิจัยได้แปล General Health Questionnaire 28 หรือ GHQ -

28 เป็นภาษาไทยและมีการแปลกลับเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้ได้ความหมายคงเดิมมากที่สุด แล้วทดลองใช้กับผู้ป่วยจิตเวชจำนวน 30 ราย และได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรผู้ใหญ่ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 ราย ผลการศึกษาพบว่า GHQ-28 ฉบับภาษาไทย มีค่าความไวร้อยละ 84 ค่าความจำเพาะร้อยละ 76 ที่จุดตัดคะแนน 5/6 โดยมีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.91

สำหรับ Thai GHQ-28 ซึ่งเป็น Sub-scaled GHQ แบ่งคะแนนเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม 1 ข้อ 1-7 เป็นอาการทางกาย (Somatic Symptoms) กลุ่ม 2 ข้อ 8-14 เป็นอาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia) กลุ่ม 3 ข้อ 15-21 เป็นความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) และกลุ่ม 4 ข้อ 22-28 เป็นอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) และการให้คะแนนของ GHQ Goldberg แนะนำให้ใช้การคิดแบบ GHQ score (0-0-1-1) ซึ่งสะดวกและได้ผลไม่แตกต่างจากการคิดคะแนนแบบ Likert score (0-1-2-3) โดยพบว่า correlation ระหว่าง 2 วิธีนี้อยู่ระหว่าง 0.92-0.94 ส่วนการแปลผล Thai GHQ-28 ใช้จุดตัดคะแนนต่ำ 5/6 โดยคะแนนตั้งแต่ 6 ขึ้นไปถือว่าผิดปกติ

แบบวัด Thai GHQ ได้มีนักวิชาการหลายท่านนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยในกลุ่มคนทำงาน เช่น กลุ่มแพทย์ โดยใช้ Thai GHQ-28 ผลพบว่าความชุกของปัญหาสุขภาพจิตของแพทย์ไทยคิดเป็นร้อยละ 7.4 และภาวะสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในวิชาชีพ แพทย์และประวัติการใช้ยานอนหลับในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา (พรชัย สิริทริณัยกุล, 2543: บทคัดย่อ) ส่วนในกลุ่มพยาบาลจำนวน 270 คน โดยใช้ Thai GHQ-12 ผลพบว่าจำนวนพยาบาล 3 ใน 4 มีข้อบ่งชี้ว่ามีปัญหาสุขภาพจิต และเมื่อวิเคราะห์แผนกที่ทำงาน ร้อยละ 64 ทำงานในแผนกอายุรกรรม แผนกเด็ก แผนกผ่าตัด และเตรียมฉุกเฉิน (Gerald, 1998: 707-712) ส่วนในคนงานหญิงเป็นการศึกษาการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงานของคนงาน โดยจัดโปรแกรมเกี่ยวกับกิจกรรมประจำวันเช่นแอโรบิก การปรึกษาเรื่องควบคุมน้ำหนัก และการประเมินสภาวะสุขภาพจิตเพื่อลดการเผชิญกับความเครียดและการจัดการความเครียดโดยใช้ GHQ-12 ผลพบว่าความต้องการวิธีการในการจัดการกับความเครียดขึ้นกับการพัฒนาความพึงพอใจในการทำงาน และโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพในสถานที่ทำงานต้องพัฒนาเรื่องนี้ด้วยจึงจะช่วยให้การจัดการความเครียดได้เหมาะสม (Masanori, 2006: 123 - 126)

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในกลุ่มคนทำงาน คือพนักงานในสถานประกอบการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านนำแบบวัด Thai GHQ ไปศึกษาไว้อย่างแพร่หลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การวัดระดับความเครียดโดยการประเมินการรับรู้ของตนเองของพนักงานด้วยแบบสอบถาม Thai General Health Questionnaire (Thai GHQ-28) ซึ่งพัฒนาโดยนายแพทย์ชนาธิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี และคณะ ในการศึกษาครั้งนี้โดยใช้

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมคะแนนทุกข้อแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนดใช้จุดตัดคะแนนต่ำ 5/6 โดยคะแนนตั้งแต่ 6 ขึ้นไปถือว่าผิดปกติ

1.4 ปฏิกริยาตอบสนองต่อภาวะเครียด

เมื่อมีความเครียดเกิดขึ้นบุคคลจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อความเครียดใน 4 ทางด้วยกัน (กรมสุขภาพจิต, 2539: 13; อัจฉรา บัวเลิศ, 2536: 42) ได้แก่

1. ตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้ เมื่อคนเรารู้ว่าถูกคุกคาม ตกอยู่ในภาวะเครียด จะมีกลไกการป้องกันตนเองเพื่อลดหรือขจัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น โดยทั่วไปการตอบสนองทางความนึกคิดและการรับรู้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 การหนีและเลี่ยง เป็นกลไกการป้องกันตนเองที่พบในคนส่วนใหญ่ โดยการที่บุคคลจะนึกคิด หรือรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในลักษณะของการเข้าข้างตนเอง การรับรู้บิดเบือนหรือปฏิเสธสิ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากเหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นนั้นไม่สอดคล้องกับโครงสร้าง “ตน” หรือไม่ เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ กระบวนการนึกคิดและการรับรู้เหล่านี้เป็นความพยายามที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น เพื่อให้บุคคลรู้สึกว่าอันตรายหรือการควบคุมต่อจิตใจนั้นลดลงหรือหมดไป

1.2 การยอมรับและการเผชิญกับภาวะเครียด บุคคลพยายามนึกทบทวนถึงที่มาของความเครียดพยายามใช้ความเครียด เพื่อค้นหาวิธีการที่จะนำมาแก้ไขสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อลดภาวะเครียด รวมทั้งเพิ่มความอดทนและความเข้มแข็ง การยอมรับและการเผชิญกับภาวะเครียดจึงมีอยู่ 2 ลักษณะ คือการแก้ไขปัจจัยภายนอกที่ก่อให้เกิดความเครียด และการแก้ไขหรือสร้างตัวเราเองให้มีความเข้มแข็ง และแข็งแกร่งขึ้นเพื่อที่จะเผชิญกับภาวะเครียดได้มากขึ้น

1.3 การเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดในยามที่เราไม่สามารถจะหนีจากภาวะเครียด หรือไม่สามารถจะแก้ไขภาวะเครียดได้ เราต้องใช้วิธีการใหม่คือเรียนรู้ที่จะอยู่กับความเครียดด้วยกลวิธีต่างๆ เช่น การผ่อนคลายตัวเอง การแสวงหาคนช่วยเหลือ เป็นต้น

2. การตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึก ในคนที่มีความเครียด อารมณ์และความรู้สึกจะเปลี่ยนไป เช่น อารมณ์ที่เกิดจากภาวะของความกดดัน ความบีบคั้น กระสับกระส่าย คับข้องใจ หรือ รู้สึกกลัว วิดกกังวล โกรธ ซึมเศร้า และรู้สึกผิดเกิดขึ้น เมื่อความวิตกกังวลเกิดขึ้น ก็มักจะเกิดอาการอันตเนื่องกับความวิตกกังวลไปด้วย เช่น นอนหลับยาก หงุดหงิด มีอาการชาตามส่วนต่างๆ ของร่างกาย กระวนกระวาย เจ็บหรือปวดบริเวณใดบริเวณหนึ่งในร่างกาย และเมื่อเกิดอาการซึมเศร้าก็จะมีอาการเหล่านี้เกิดขึ้นด้วย ได้แก่ มีปัญหาในการนอน เบื่ออาหาร หงุดหงิด

กระวนกระวาย อ่อนเพลีย ขาดความสนใจต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว และกลัวในสิ่งที่มองได้ไม่ชัดเจน หรือมีลักษณะคลุ้มเครือ

3. การตอบสนองทางพฤติกรรม เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่เตรียมพร้อม หรือถอยหนี พฤติกรรมอาจแสดงออกมาทางสีหน้า ท่าทาง มีอาการสั่นเนื่องจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อ เช่น อาการกระตุกที่เกิดจากความกลัวหรือวิตกกังวลอย่างรุนแรง พุดติดอ้าง พุดเกินกว่าความเป็นจริง บางขณะจะมีพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปชั่วคราว หรือเป็นเวลานานๆ หรือมีการเปลี่ยนแปลงความประพฤติ ได้แก่ การมีพฤติกรรมเพียรพยายามมากขึ้น สามารถจดจ่อในการกระทำสิ่งต่างๆ ในช่วงเวลาที่นานขึ้น หรือเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม รวมทั้งการมีพฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น

4. การตอบสนองทางสรีระ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในระบบประสาทอัตโนมัติ เช่น การเปลี่ยนแปลงในการทำงานของหัวใจ ระบบทางเดินหายใจ ต่อมเหงื่อ และการเปลี่ยนแปลงของต่อมไทรอยด์ ซึ่งจะหลั่งฮอร์โมนออกมาหลายชนิดเพื่อการปรับตัวของร่างกาย ขณะที่คนเรารู้สึกเครียด การตอบสนองดังกล่าวนี้อาจจะเกิดขึ้นเฉพาะกับอวัยวะหนึ่ง หรือกับระบบของร่างกายโดยทั่วไป แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

4.1 ระยะสัญญาณอันตราย (Alarm reaction stage) เป็นระยะที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้มีความพร้อม และตื่นตัวในการสร้างกลไกที่จะต่อต้านภาวะเครียด เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ เริ่มต้นที่ไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) จะหลั่งสารออกมากระตุ้นระบบต่อมไทรอยด์ และระบบประสาทอัตโนมัติให้หลั่งฮอร์โมนเอพิเนฟริน (Epinephrine) ออกสู่กระแสเลือด ทำให้มีการหลั่งของน้ำตาลซึ่งเป็นผลให้หัวใจเต้นแรงขึ้น ขณะเดียวกันก็มีกลไกการเปลี่ยนแปลงอีกหลายๆ อย่าง ซึ่งก่อให้เกิดปฏิกิริยาทั้งทางด้านร่างกายและพฤติกรรมต่างๆ เช่น ปวดศีรษะ น้ำตาลในเลือดมาก ความดันโลหิตเพิ่ม ผิวหนังซีดเย็น (มือและเท้าเย็น) เหงื่อออก น้ำหนักลด ท้องผูก ท้องอืด นอนไม่หลับ กลไกช่วงนี้จะใช้เวลาไม่มากนัก ก็อาจนำไปสู่ภาวะของการปรับตัวได้ หรืออาจดำเนินต่อไปโดยเข้าสู่ระยะที่สอง คือระยะต่อต้านต่อไป

4.2 ระยะต่อต้าน (Resistance stage) เป็นระยะของการปรับตัวอย่างแท้จริง ร่างกายจะปรับภาวะความไม่สมดุลของระบบต่างๆ ให้คืนสู่ภาวะปกติเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปกป้องตนเอง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ได้แก่ ร่างกายสร้างภูมิคุ้มกันโรค หลั่งฮอร์โมนระดับน้ำตาลในเลือดเปลี่ยนแปลง เลือดจาง จนมีการตอบสนองกลับเข้าสู่ภาวะปกติให้มีความเครียดน้อยลง แต่ถ้าสิ่งกระตุ้นความเครียดเกิดขึ้นในเวลายาวนาน โดยไม่ได้ปลดปล่อยออกไปอย่างเพียงพอ ระยะต่อต้านจะคงอยู่ต่อไป บุคคลจะรู้สึกเป็นทุกข์และมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่ม ช่วงของหารหายใจกว้าง เวียนศีรษะเจ็บตรงนั้นจับตรงนี้ กล้ามเนื้อหดตัว แผลในกระเพาะ คลื่นไส้ ผื่นแดงที่ผิวหนัง เป็นต้น ถ้าระยะต่อต้านยังคงอยู่ต่อไปอีก

วิธีการเผชิญปัญหาไม่ได้ผลที่จะช่วยปรับตัวได้ บุคคลจะยิ่งตึงเครียดมากขึ้นกระทั่งถึงจุดที่ปรับตัวไม่ได้ นั่นคือ เข้าสู่ระยะสุดท้าย

4.3 ระยะหมดกำลัง (The stage of exhaustion) ระยะนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถปรับตัวต่อภาวะเครียดที่รุนแรงและมียุ่ยาวนานได้ต่อไปอีกแล้ว ภาวะไม่สมดุลยังคงอยู่ร่างกายไม่สามารถคืนสู่ภาวะปกติ ผลของการปรับตัวในทั้งสองระยะที่ผ่านมาถือว่าล้มเหลว ก็จะเข้าสู่ภาวะหมดกำลังเกิดโรคทางกายและจิต หรือแม้แต่เสียชีวิตได้

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เมื่อพนักงานรับรู้ถึงก่อความเครียดจะมีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางร่างกาย (somatic) จิตใจ (psychological) และพฤติกรรม (behavioral) ทำให้พนักงานมีแนวทางในการฝึกปฏิบัติเพื่อจัดการกับความเครียดและประเมินตนเองจนเกิดเป็นทักษะการจัดการกับความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 ผลกระทบของความเครียด

เมื่อเกิดความเครียดขึ้นร่างกายจะพยายามปรับตัวเพื่อจัดการความเครียดหรือสิ่งที่คุกคามร่างกายและจิตใจของคนคนนั้นให้หมดไป ผลก็คือจะเกิดความรู้สึกและอาการแสดงออกทางร่างกายและจิตใจ โดยอาการแสดงทางร่างกาย ได้แก่ เกิดอาการเหงื่อออก หายใจหอบถี่ หัวใจเต้นแรง ปวดศีรษะ คลื่นไส้ ท้องผูกหรือท้องเดิน เป็นต้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเครียด ส่วนอาการแสดงทางอารมณ์ ได้แก่ ความกลัว วิดกกังวล โกรธ หงุดหงิด ไม่เป็นมิตร เศร้า หรือรู้สึกไม่มั่นคง เป็นต้น และอาการแสดงทางด้านความคิด ได้แก่ เกิดอาการหลงลืม คิดช้า สับสน ย้ำคิดย้ำทำ เป็นต้น ซึ่งอาการแสดงต่างๆ ที่เกิดขึ้นนี้ยังอาจนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติในการปรับตัวทางสังคมเพื่อจะรักษาสมดุลให้จิตใจไม่รู้สึกเครียดอีก เช่น พุดจาได้แย่ง ก้าวร้าว พุดมาก หรือพุดติดอ่าง บางครั้งมีพฤติกรรมแยกตัว ดื่มสุราหรือสูบบุหรี่ เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อคนเราเผชิญสิ่งคุกคามในชีวิตจะมีพฤติกรรมแสดงออกทางสังคมหลายรูปแบบ คือ อาจจะเป็นแบบต่อสู้ ถอยหนี หรือหลีกเลี่ยงก็ได้ ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของแต่ละบุคคลในเรื่องของอุปนิสัยที่ได้รับการเลี้ยงดู สภาพาสุภาพร่างกาย ศักยภาพทางปัญญา ความคิด วุฒิภาวะทางอารมณ์ รวมทั้งประเพณีปฏิบัติในการดำเนินชีวิต นอกจากนั้นความเครียดอาจส่งผลให้เกิดความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม (กรมสุขภาพจิต, 2541: 22–24) ดังนี้

1. ความผิดปกติทางร่างกาย หรือที่เรียกว่าอาการไซโคโซมาติก (Psychosomatic disorder) ซึ่งเป็นอาการป่วยที่มีสาเหตุมาจากปัญหาทางอารมณ์แต่อาการของโรคปรากฏทางกาย เช่น มีอาการใจสั่น อาการหอบ ท้องอืด นอนไม่หลับ อ่อนเพลีย ปัสสาวะบ่อย ท้องผูก ประจำเดือนไม่มาตามปกติ ความดันโลหิตสูง หรือเป็นแผลในกระเพาะอาหาร เป็นต้น นอกจากนั้น อาการทาง

กายอาจจะสังเกตได้โดยการเต้นของชีพจรเร็ว การหายใจถี่ขึ้น กล้ามเนื้อตึงเครียดทั้งบริเวณต้นคอ แขน ขา บางคนอาจมีอาการผดผื่นผดผื่น อารมณ์เปลี่ยนแปลงง่าย ปวดศีรษะ ไมเกรน ปวดเมื่อย กล้ามเนื้อ เบื่ออาหารหรือกินมากกว่าปกติ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ มือเย็นเท้าเย็น เหงื่อออกตามมือตามเท้า ใจสั่น ถอนหายใจบ่อย ผิวหนังเป็นผื่นคัน เป็นหวัดบ่อย แพ้อากาศง่าย ฯลฯ

2. ความผิดปกติทางจิตใจ ได้แก่ กลัวโดยไร้เหตุผล ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง วิตกกังวล คิดมาก คิดฟุ้งซ่าน หลงลืมง่าย ไม่มีสมาธิ หงุดหงิด โกรธง่าย ใจน้อย เบื่อหน่าย ซึมเศร้าเหงา ว้าเหว่ ลึนหวัง หมดความรู้สึกสนุกสนาน เป็นต้น

3. ความผิดปกติทางพฤติกรรม ได้แก่ มีการรับประทานอาหารเพิ่มขึ้นหรือลดลง สูบบุหรี่ ดื่มสุรามากขึ้น ใช้สารเสพติด ใช้ยานอนหลับ ใช้ยาลดความดัน มีเรื่องขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อยๆ ดื่มดื่มน้ำ กัดเล็บ กัดฟัน เจ็บข้อมือ เก็บตัว เป็นต้น

และสำหรับการศึกษาในครั้งนี้เป็นการทำให้พนักงานได้ทราบว่า ความเครียดเป็นกระบวนการหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้นเสมอ เมื่อบุคคลต้องเผชิญกับภาวะเครียดจะนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม (บุญวดี เพชรรัตน์, 2532 อ้างถึงในธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 39) ซึ่งความเครียดในระดับที่เป็นโทษ (Distress) เป็นปัญหาสำคัญต่อชีวิตการทำงานทั้งในระดับบุคคลและองค์กร และผลจากการที่บุคคลมีความเครียดอยู่ในระดับสูงหรือรุนแรงและไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมได้ ย่อมนำไปสู่ ผลเสียและผลกระทบในด้านต่างๆอันจะก่อให้เกิดผลกระทบทั้งด้านคุณประโยชน์และโทษได้ ดังนั้นเมื่อพนักงานได้ทราบถึงผลกระทบของความเครียด จึงทำให้การประเมินตนเองและการจัดการความเครียดมีความสอดคล้องกันเป็นอย่างดี

1.6 การจัดการความเครียด (Managing Stress)

ความเครียดก่อให้เกิดผลกระทบในด้านต่างๆ ซึ่งล้วนเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และพัฒนาศักยภาพของบุคคล ตลอดจนส่งผลกระทบและความเสียหายต่อเนื่องไปยังระดับอื่นๆ รวมด้วย ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาแนวทางสำหรับป้องกัน และจัดการความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ได้จำแนกการจัดการความเครียดเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1.6.1 การจัดการความเครียดในระดับบุคคล

ลาซาลัส และ โฟล์คแมน (Lasarus & Folkman, 1984: 21) ได้อธิบายถึงกลไกการปรับตัวเพื่อเผชิญความเครียด หมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาสมาดุลของจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ละพฤติกรรมจะประกอบด้วย

ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่ช่วยให้บุคคลควบคุมภาวะตึงเครียด (Tension) รวมทั้งกระบวนการทางจิตที่เสริมสร้างความสำเร็จในการปรับตัวต่อภาวะทางจิตใจ ดังนั้นจึงสามารถจำแนกกระบวนการในการจัดการความเครียดได้ ดังนี้

บุญวดี เพชรรัตน์ (2532 อ้างถึงในธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2544: 46) ได้กล่าวถึงลักษณะการปรับตัวโดยอาศัยกระบวนการทางจิต จำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ

1. การสร้างพลังภายใน การสร้างพลังภายในเพื่อเผชิญปัญหา เป็นวิธีชั่วคราวที่บุคคลใช้ในการตอบสนองต่อสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด โดยเกิดจากพลัง (energy) ภายในของบุคคลช่วยในการผ่อนคลายความเครียดได้ระดับหนึ่ง โดยอาจจะเป็นการประวิงเวลา ลดความกดดันทางอารมณ์ ทำให้สามารถพิจารณาสถานการณ์ที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดในเวลาต่อมา ซึ่งบุคคลมักแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ ดังนี้

1.1 การร้องไห้ เป็นกลไกตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด ซึ่งการร้องไห้เป็นการลดความเครียดทางอารมณ์ได้ดี การร้องไห้ยังอาจได้รับการเห็นอกเห็นใจจากผู้อื่น ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีส่วนร่วมทุกข์และเข้าใจในความทุกข์ของตนเอง

1.2 การพูดยระบายความรู้สึก เป็นกลไกตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดที่ใช้กันมาก ช่วยลดความกดดันทางอารมณ์ลงได้ ทำให้บุคคลมองเห็นสภาพการณ์ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น

1.3 การหัวเราะ เป็นการพยายามมองปัญหาด้วยอารมณ์ขัน ช่วยให้มองเห็นปัญหาตามที่แท้จริง เป็นการยอมรับความสะเทือนใจต่อความทุกข์ที่เกิดขึ้น ไม่เคร่งเครียดกับชีวิตมากเกินไป

1.4 การคิดทบทวน บุคคลบางคนเมื่อเผชิญกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียด อาจต้องการที่จะอยู่คนเดียว เพื่อคิดทบทวนลำดับเหตุการณ์ทำให้เข้าใจปัญหาและประเมินเหตุการณ์ต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

1.5 การแสวงหาที่พึ่งทางใจ เมื่อบุคคลประสบภาวะเครียดทางอารมณ์ มักต้องการความเห็นใจจากบุคคลอื่น หรือต้องการที่พึ่งทางใจจนกว่าจะสามารถสร้างความสมดุลทางจิตใจได้ เช่น การยึดหลักธรรมะ การใช้บริการให้คำปรึกษา เป็นต้น

1.6 การหลับและการฝัน การนอนหลับช่วยผ่อนคลายความเครียดได้อย่างดี อย่างน้อยก็ช่วยให้บุคคลพักความเครียดได้ระยะหนึ่ง เพื่อเตรียมพลังในการต่อสู้กับปัญหาต่อไป ส่วนการฝัน โดยเฉพาะการฝันถึงเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดบ่อยๆ ครั้ง จะเกิดการซึมซาบ (Absorption) จนทำให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกไม่กลัวหรือเครียดกับเหตุการณ์นั้นๆ ก็ได้

2. การพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Task-oriented reactions) เป็นการพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเผชิญปัญหา เป็นความพยายามที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดอย่างแท้จริง เป็นการพยายามนำกระบวนการแก้ปัญหา มาใช้ในการจัดการกับปัญหาโดยการเปลี่ยนแปลงตนเอง สิ่งแวดล้อม หรือทั้งตนเองและสิ่งแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนนิสัยการทำงาน การปฏิบัติตนเกี่ยวกับสุขนิสัย หรือการเปลี่ยนแปลงภายใน เช่น การลดความคาดหวังหรือการเปลี่ยนค่านิยม โดยจำแนกการพยายามกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น 3 ลักษณะดังนี้

2.1 การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นในรูปการต่อสู้ โดยการเพิ่มความพยายาม หรือเพิ่มกิจกรรม หรือหาวิธีต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

2.2 การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นในรูปการหลีกเลี่ยง โดยอาจแสดงออกในรูปของการยอมรับความพ่ายแพ้ โดยยอมรับว่าสิ่งนั้นยากเกินไปไม่เหมาะสมกับตนเอง หรือไม่นำตนเองเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับปัญหานั้นๆ

2.3 การตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นในรูปการยอมจำนน โดยการยอมรับเป้าหมายใหม่เมื่อพบว่าไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ หรือยอมรับวิธีการใหม่เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายแทนวิธีการที่เคยใช้ไม่ได้ผล

3. การใช้กลไกป้องกันทางจิต สามารถจำแนกได้ดังนี้ การปฏิเสธความจริง การหาสิ่งอื่นมาทดแทน การเพิ่มความพยายาม การชดเชย การหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง การโทษผู้อื่น การเรียกร้องความสนใจ การเพ้อฝัน และการแสดงออกอย่างเต็มที่

กรมสุขภาพจิต (2541: 24) กล่าวว่า เป้าหมายของการจัดการกับความเครียด ไม่ใช่การระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด หากแต่จะเน้นเรื่องการจัดการกับอารมณ์และช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดผลทางลบตามมา โดยมีแนวทางในการจัดการกับความเครียดดังนี้

1. ต้องรู้จักตัวเอง คือรู้ว่าปกติเรามีปฏิกิริยาต่อความเครียดอย่างไร การรู้ตัวเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ถ้าไม่รู้ตัวก็ทำอะไรไม่ได้ แต่ถ้ารู้ตัวจะสามารถดำเนินการขั้นต่อไปได้ อาจถือได้ว่าปัญหาหมดไปร้อยละ 90 แล้ว ดังนั้นจึงควรหมั่นสังเกตความผิดปกติทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมที่เกิดจากความเครียด ทั้งนี้อาจใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองก็ได้

2. ให้ตรวจสอบความคิดของเราที่มีต่อตัวก่อความเครียดว่าเป็นอย่างไร เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น จะได้เข้าใจว่า ส่วนไหนเป็นความจริง ส่วนไหนเป็นเพียงความคิดของเรา รวมทั้งเรียนรู้การปรับเปลี่ยนความคิดจากแง่ลบให้กลายเป็นแง่บวก

3. จัดการกับตัวก่อความเครียด กรณีที่เปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ก็เปลี่ยนเสีย กรณีที่เปลี่ยนอะไรไม่ได้ ก็ต้องหาทางยอมรับว่าต้องเป็นเช่นนั้น บางกรณีก็เปลี่ยนก็ไม่ได้ยอมรับก็

ไม่ได้ อาจต้องใช้วิธีหลบออกมาเสีย เช่น ใ้งานที่ไม่ตรงกับความสนใจ ไม่สามารถทนทำอยู่ได้ ทางออกที่เห็นชัดคือลาออก ถ้าทำได้ปัญหาก็จบ เป็นต้น แต่อาจพบกับปัญหาใหม่ คือตกงาน ซึ่งจะกลายเป็นความเครียดเรื่องใหม่ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีแนวทางในการ แก้ปัญหาไว้หลายทาง เพื่อเลือกหนทางที่ดีที่สุดที่มีอยู่ หรือใช้หลายแนวทางร่วมกัน ถ้ายังแก้โดยตรงไม่ได้ ก็ย้อนกลับไปข้อสาม อาศัยการฝึกผ่อนคลายความเครียดเพื่อให้ดำเนินชีวิตที่เครียดมาก ให้เป็นชีวิตที่เครียดน้อยลง

4. เสริมสร้างและรักษาสุขภาพของเราไว้ให้ดี รวมทั้งฝึกวิธีผ่อนคลายความเครียดเตรียมไว้ โดยให้เลือกใช้วิธีที่คุ้นเคยเพื่อนำมาใช้จัดการกับความเครียดเมื่อจำเป็นต้องใช้ รวมทั้งใช้เทคนิคเฉพาะในการคลายเครียด

กรมสุขภาพจิต (2541: 20-21) ได้สรุปแนวทางในการจัดการกับความเครียดไว้ 3 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. ด้านร่างกาย เทคนิคที่ใช้ เช่น การฝึกผ่อนคลายการหายใจ การฝึกสมาธิ โยคะ มวยจีน รวมทั้งการรักษาร่างกายให้อยู่ในสถานะสมดุลอยู่เสมอ
2. ด้านพฤติกรรม เทคนิคที่ใช้ เช่น ทักษะทางสังคม ความเห็นอกเห็นใจ ผู้อื่นจะช่วยให้ได้รับความรักจากคนรอบข้าง ซึ่งนับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการช่วยเหลือตนเอง ให้สามารถจัดการกับความเครียดได้
3. ด้านความคิดและอารมณ์ เทคนิคที่ใช้ เช่น การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา ทักษะการตัดสินใจและการบริหารเวลา ความคิดนับเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมให้พ้นจากสถานะความเครียดที่เกินขนาด ทักษะที่ช่วยให้เราดำเนินชีวิตได้ดีขึ้น เช่น การตัดสินใจ การสร้างพลังใจแน่วแน่ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ล้วนต้องอาศัยความคิดทั้งสิ้น ความคิดที่ดี คือ ความคิดในทางบวกและความคิดที่มีเหตุผล

สมาคมเกี่ยวกับสุขภาพจิตในแคนาดาเห็นว่า ความเครียดมีส่วนทำให้สุขภาพแข็งแรงและความเครียดปานกลางก็เป็นกุญแจในการดำรงชีพ ถึงอย่างนั้นถ้าความเครียดมาก และเป็นเวลานานๆ ก็จะต้องจัดการกับมัน ทั้งด้านส่วนตัวและการจัดการซึ่งเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องทำให้เหมาะสม และแนะนำวิถีทางที่จะควบคุมความเครียดในระดับบุคคล (Individual Coping Approaches) มีวิถีทางที่จะควบคุมความเครียดที่มากเกินไป ซึ่งสมาคมเกี่ยวกับสุขภาพจิตในแคนาดาได้แนะนำดังต่อไปนี้ (Carla, 1998: 65-70)

- สังเกตอาการเครียด พิจารณารูปแบบการดำเนินชีวิต และดูว่าสิ่งใดควรเปลี่ยน ทำตัวตามสบายไม่สนใจคำวิจารณ์ของคนอื่น
- ลดความอ้วนด้วยอาหารไขมันต่ำ – โปรตีนสูง, ผัก, ผลไม้ ออกกำลังกาย
- พักผ่อนนอนหลับให้เพียงพอ จัดเวลาออกไปข้างนอก

- ช่วยเหลือผู้อื่น/ทำงานสังคมสงเคราะห์ สร้างมิตรภาพเป็นอันดับแรก
- พุดคุยกับคนอื่น ๆ ไม่สร้างการแข่งขันที่มากเกินไป/มีความสนุกสนาน แต่ละวิธีสามารถใช้เป็นประโยชน์ได้อย่างมากทั้งนี้ต้องอาศัยเทคนิค เฉพาะในการจัดการกับความเครียด ซึ่งวิธีเหล่านี้รวมถึง

Hypnosis (การสะกดจิต) เป็นสถานะการณ์เปลี่ยนแปลงของจิตสำนึกที่ไม่ได้เกิดขึ้นเอง และบ่งบอกนิสัยโดยเพิ่มการยอมรับการแนะนำ ดังนั้นผู้สะกดจิตอาจจะตอบสนองตามการแนะนำของผู้สะกดจิตเพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย การสะกดจิตสามารถช่วยผู้คนจำนวนมากให้ต่อสู้กับความเครียด ความสงบจะทำให้เราคลายความเครียดและความกลัว คือทำให้สามารถเรียกความมั่นใจกลับคืนมาได้ ประโยชน์หลักของวิธีการรักษาโรคโดยวิธีการสะกดจิตนี้ คือทำให้จิตใจสงบอย่างต่อเนื่องหลังจากถูกปลุกจากการสะกดจิต ความสงบนี้จะดำเนินต่อไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลนั้นได้มีการฝึกสะกดจิตด้วยตัวเอง (Carla, 1998: 65-70)

Biofeedback (การตอบสนองของร่างกาย) คือวิธีหนึ่งที่สามารถใช้ควบคุมกระบวนการต่างๆ ของร่างกาย เช่น ความดันโลหิต หรือ อัตราการเต้นของหัวใจ ตัวอย่างเช่น การใช้อุปกรณ์ในการแสดงผลของความดันโลหิต เพื่อที่จะศึกษาเกี่ยวกับความดันโลหิตต่ำ (Carla, 1998: 65-70)

Transcendental Meditation (นั่งสมาธิ) เป็นเทคนิคการลดความเครียดด้วยการนั่งที่เหมาะสม ในที่ที่เงียบสงบ นึกถึงคำหรือวลีซ้ำๆ ช่วยป้องกันความคิดฟุ้งซ่าน วิธีนี้มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบภายในร่างกาย เช่น การลดคาร์บอนไดออกไซด์ ลดอัตราการหายใจ ลดการเผาผลาญ ทำให้ร่างกายได้รับการพักผ่อน (Carla, 1998: 65-70)

สุพานี สฤณภูวนิช (2549: 495) กล่าวว่า กลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียดในระดับปัจเจกบุคคล อาจทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง เช่น รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ออกกำลังกายเป็นประจำ และนอนหลับให้เพียงพอ
2. พยายามเปลี่ยนแปลงที่จิตใจ เช่น พยายามยกระดับจิตใจตนโดยมองโลกในหลายๆ แง่มุม สร้างอารมณ์ขัน รู้จักให้อภัย พยายามคิดในทางบวก
3. แก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี
4. เปลี่ยนแปลงสภาพที่ทำให้เครียด
5. บริหารเวลา จัดลำดับความสำคัญของงาน
6. การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) การเข้าร่วมกลุ่ม การทำกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ โดยทั่วไปการสนับสนุนทางสังคมจะมี 3 รูปแบบ คือ สนับสนุน

ทางอารมณ์ (การให้กำลังใจ) การสนับสนุนด้านข้อมูล (การให้ข้อมูลต่างๆ) และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ/อำนวยความสะดวกต่างๆ

7. ใช้เครื่องมือต่างๆ ที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด (Relaxation Techniques)

เช่น การทำสมาธิเบื้องต้น เล่นโยคะ ทำงานศิลปะ หรือฝึกหายใจคลายเครียด เป็นต้น

การผ่อนคลาย (Relaxation)

เบนสัน(Benson, 1977: 929 – 937) ได้ให้ความหมายว่า การผ่อนคลายเป็นธรรมชาติของกลไกในการป้องกันและต่อต้านความเครียด ในสภาพผ่อนคลายการไหลเวียนความร้อนในร่างกายจะน้อยลง อัตราการเต้นของหัวใจและหายใจจะลดลงด้วย

วอล์กเกอร์(Walker, 1981: 64) ได้ให้ความหมายของการฝึกผ่อนคลาย ว่าหมายถึง วิธีการหรือเทคนิคที่นำมาใช้เพื่อลดความตึงเครียด และความวิตกกังวล โดยการฝึกให้ผู้ป่วยหรือบุคคลสามารถบังคับกล้ามเนื้อที่มีอยู่ในอำนาจจิตใจได้ในเวลาใดก็ได้ที่ต้องการ กล่าวคือ เป็นการฝึกเพื่อช่วยลดอาการที่เกิดจากความเครียด โดยไม่มุ่งแก้ปัญหาที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้นๆ

เทคนิคเพื่อการผ่อนคลาย

เกอร์โนโด และ เอฟเวอร์รี(Gimodo & Every, 1993: 181–198) ได้แบ่งเทคนิคในการบริหารความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. เทคนิคเพื่อที่ลดตัวกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกของแต่ละบุคคล ได้แก่ Social Engineering เป็นกลยุทธ์ที่ไม่มีขีดจำกัด ขึ้นอยู่กับจินตนาการของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบง่ายๆ หรือรูปแบบซับซ้อนก็ได้ ที่สามารถทำให้ความเครียดลดลง เช่น

1.1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับจังหวะการทำงานของร่างกาย เพื่อที่จะสร้างความสมดุลระหว่างงานกับความเครียดใหม่ๆ

1.2 กลยุทธ์ในการควบคุมอาหาร

2. เทคนิคเพื่อที่จะลดตัวกระตุ้นความรู้สึก ของระบบประสาทส่วนกลาง ได้แก่

2.1 การหายใจ

2.2 การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

2.3 ปฏิบัติการย้อนกลับของร่างกาย

2.4 ฮาตะโยคะ

2.5 การออกกำลังกาย

3. เทคนิคในการปรับสภาพจิตใจ เพื่อลดความคิดที่สับสนวุ่นวาย และสร้างให้เกิดความสงบ ได้แก่ การทำสมาธิโดยการทำร่างกายและจิตใจให้สดใส

ชนิดการผ่อนคลาย แบ่งเป็น 2 ชนิด

1. การผ่อนคลายความเครียดเบื้องต้น (Relaxing) เป็นการผ่อนคลายที่ทำได้ง่ายๆและรวดเร็ว เพื่อผ่อนคลายความเครียดในเบื้องต้น เราสามารถกระทำตอนไหนก็ได้ตลอดเวลาที่เราต้องการแม้ขณะทำงาน ส่วนใหญ่จะเลือกวิธีที่ตนเคยชิน ถนัด ชอบ หรือสนใจ ทำแล้วเพลิดเพลิน มีความสุข ซึ่งวิธีคลายเครียด โดยทั่วๆ ไปมีดังนี้ หลับพักผ่อน อ่านหนังสือ ฟังเพลง ร้องเพลง เล่นดนตรี เดินรำ ดูโทรทัศน์ ดูภาพยนตร์ ทำงานศิลปะ สะสมแสตมป์ จัดห้อง ตกแต่งบ้าน พุดคุย พบปะสังสรรค์กับเพื่อนฝูง ไปซื้อของ ไปท่องเที่ยวเปลี่ยนบรรยากาศ ไปเสริมสวย ถ่ายรูป ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เล่นกับสัตว์เลี้ยง (พลู เดชะรินทร์, 2536: 83-91; ปรีทรรศ ศิลปะกิจ วนิดา พุ่มไพศาลชัย ภาวดี การเร็ว พะยอม เพชรบรรณิน สิวลี จารุวรรณ และเทวารัฐ จิงชนภัทร, 2541: 132)

2. การผ่อนคลายความเครียดระดับลึก (Deeper relaxation) เป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้ออย่างลึกเป็นทักษะที่ฝึกฝนเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกาย ทำจิตใจให้สงบ ทำให้ความเครียดลดลงสู่ระดับสมดุล ประกอบด้วยวิธีการแบบเรากระทำให้ร่างกายเราเพื่อให้จิตใจสงบ (Active relaxation) และแบบได้รับการกระทำจากคนอื่นแล้วทำให้เราสบายใจ (Passive relaxation) (ปรีทรรศ ศิลปะกิจ วนิดา พุ่มไพศาลชัย ภาวดี การเร็ว พะยอม เพชรบรรณิน สิวลี จารุวรรณ และเทวารัฐ จิงชนภัทร, 2541: 132)

การผ่อนคลายความเครียดระดับลึก (Deeper relaxation)

1. Active relaxation ได้แก่ การใช้วิธีกระทำต่อร่างกาย หรือจิตใจของเราด้วยตัวเราเองแล้วมีผลทำให้เกิดการผ่อนคลายอย่างลึกๆและรู้สึกสงบ จะประกอบด้วยสิ่งแรกคือ การออกกำลังกาย ซึ่งทำให้ร่างกายเกิดความเคลื่อนไหวแล้วนำไปสู่การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ สิ่งนี้จะทำให้จิตใจผ่อนคลายไปด้วย ซึ่งกิจกรรมนี้ได้แก่

1.1 การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ

เวลาคนเราเครียดมากๆ กล้ามเนื้อจะมีการหดตัว สังเกตเห็นได้จากการที่มีอาการอากัปกริยาต่างๆ ในขณะที่มีความเครียด เช่น หงุดหงิดวุ่นวาย กำหมัด หรือกัดฟัน เป็นต้น การที่กล้ามเนื้อมีอาการหดเกร็งตัว ร่างกายมักจะรู้สึกปวด เช่น ปวดต้นคอ ปวดหลัง หรือปวดไหล่ เป็นต้น การฝึกการผ่อนคลายกล้ามเนื้อจะช่วยให้อาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อลดลง นอกจากนั้น

ในขณะที่ฝึกจิตใจจะจดจ่อกับการคลายกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ทำให้ลดการคิดฟุ้งซ่านและวิตกกังวล จิตใจจะมีสมาธิมากขึ้นกว่าเดิมด้วย

1.2 การฝึกการหายใจ

เวลาเครียดคนเรามักหายใจถี่และตื้นมากกว่าปกติ ทำให้ร่างกายได้ออกซิเจนน้อย จึงมีผลให้เกิดอาการถอนหายใจเป็นระยะๆ เพื่อให้ร่างกายได้ออกซิเจนมากขึ้น ดังนั้นการฝึกหายใจช้าๆ ลึกๆ โดยใช้กล้ามเนื้อกะบังลมบริเวณท้องจะช่วยให้ร่างกายได้อากาศเข้าสู่ปอดมากขึ้นทำให้เพิ่มปริมาณออกซิเจนในเลือด และยังช่วยเพิ่มความแข็งแรงแก่กล้ามเนื้อท้องและลำไส้ การฝึกการหายใจอย่างถูกวิธีจะทำให้หัวใจเต้นช้าลงสมองแจ่มใสเพราะได้ออกซิเจนมากขึ้น และการหายใจออกอย่างช้าๆ จะทำให้รู้สึกว่าได้ปลดปล่อยความเครียดออกไปจากตัวจนหมดสิ้นและที่สำคัญก็คือ สมองจะแจ่มใสขึ้นสามารถคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้นกว่าเดิม

1.3 การทำสมาธิ

การทำสมาธิคือการผ่อนคลายความเครียดที่ลึกซึ้งที่สุด เพราะจิตใจจะสงบ และปลอดจากความคิดที่ซ้ำซาก ฟุ้งซ่าน วิตกกังวล เศร้า โกรธ ฯลฯ หลักของการทำสมาธิ คือการเอาใจไปจดจ่อกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียว ซึ่งในที่นี้จะใช้การนับลมหายใจเป็นหลัก และยุติการคิดเรื่องอื่นๆ อย่างสิ้นเชิง หากฝึกสมาธิเป็นประจำ จะทำให้จิตใจเบิกบาน อารมณ์เย็น สมองแจ่มใส หายเครียดจนตัวเองและคนใกล้ชิดรู้สึกถึงความเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีนี้ได้อย่างชัดเจน

1.4 การจินตนาการ

การใช้จินตนาการ เป็นกลวิธีอย่างหนึ่งที่จะเบี่ยงเบนความสนใจจากสถานการณ์อันเคร่งเครียดในปัจจุบัน ไปสู่ประสบการณ์เดิมในอดีตที่เคยทำให้จิตใจสงบและเป็นสุขมาก่อน การย้อนระลึกถึงประสบการณ์ที่สงบสุขในอดีต จะช่วยให้จิตใจผ่อนคลายละวางจากความเครียดได้ระยะหนึ่ง การใช้จินตนาการเป็นวิธีการคลายเครียดได้ชั่วคราวไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่สาเหตุ จึงไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้บ่อยๆ ในขณะที่จินตนาการ ต้องพยายามให้เหมือนจริงที่สุดคล้ายจะสัมผัสได้ครบทั้งภาพ รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เพื่อจะได้เกิดอารมณ์คล้ายตามจนรู้สึกสุขสงบได้เหมือนอยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ

1.5 ยืดเส้นยืดสายให้คลายเครียด

การยืดเส้นยืดสายให้คลายเครียดเป็นการออกกำลังกายที่ทำได้ง่าย ใช้เวลาน้อย สามารถปฏิบัติได้เมื่อรู้สึกเหนื่อยล้า ควรปฏิบัติอย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์หรือทำบ่อยๆเมื่อมีโอกาส และการยืดเหยียดกล้ามเนื้อแต่ละท่า ควรค้างไว้ประมาณ 10-30 วินาที ทำซ้ำท่าละ 4 ครั้ง ซึ่งจะทำให้ร่างกายกระปรี้กระเปร่า ช่วยเพิ่มการไหลเวียนโลหิตไปส่วนต่างๆ ของร่างกาย ลดอาการปวดศีรษะ อีกทั้งยังช่วยผ่อนคลายความเครียดและความวิตกกังวล พัฒนาสมาธิและความพร้อมทางด้านจิตใจ ทำ

ให้รู้สึกดีเมื่อได้ปฏิบัติ โดยมีท่าทางการยืดเส้นยืดสายให้คลายเครียดดังต่อไปนี้ (กรมอนามัย, 2551: 30-40)

ท่าเตรียมพร้อม

ยืนศีรษะตรง แยกเท้า ประมาณเท่าช่วงกว้างของไหล่ หายใจออกอย่างช้าๆ จิตใจสงบ นิ่งพร้อมที่จะฝึกบริหารท่าต่างๆ

ท่า 1 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหลัง



ท่า 2 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหน้า



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ก้มศีรษะลงจนรู้สึกตึงต้นคอด้านหลัง
หยุดค้างไว้ 10-30 วินาที

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : เงยศีรษะขึ้นยืนคางไปด้านหน้า ไม่แอ่น
คอ หยุดค้างไว้ 10-30 วินาที

ท่า 3 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านข้างและบ่า



ท่า 4 ทำบริหารกล้ามเนื้อไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : เอียงศีรษะลงทางด้านขวา จนรู้สึกตึง
ค้างไว้ 10-30 วินาที แล้วสลับมาทำ
ข้างซ้าย

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกไหล่ขึ้น หมุนไหล่มาทางด้านหน้า 10
ครั้ง แล้วสลับมาทางด้านหลัง

ท่า 5 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อสะบักและแขน



ท่า 6 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อสะบักและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ประสานมือกันทั้งสองข้าง หมุนพลิก

หงายฝ่ามือออก ดันตรงไปด้านหน้า

เหยียด แขนตึงเสมอไหล่หยุดค้างไว้

10-30 วินาที

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกแขนขวาขึ้นมาระดับอก งอศอก วาง

ฝ่ามือขวาที่ไหล่ซ้าย มือข้างซ้ายจับและ

ดึงศอกขวาเข้าหาตัวจนรู้สึกตึงที่ไหล่

พร้อมกับบิดหน้าไปทางขวา หยุดค้าง

ไว้ 10-30 วินาที แล้วสลับทำด้านซ้าย

ท่า 7 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นแขนและไหล่ ด้านหน้า



ท่า 8 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อหน้าอกและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกแขนขวาขึ้นมาเหนือศีรษะ งอศอก

วางฝ่ามือขวาที่แผ่นหลัง เอามือซ้ายจับ

และดึงศอกขวาจนรู้สึกตึง แล้วหยุดค้าง

ไว้ประมาณ 10-30 วินาที แล้วสลับทำ

ข้างซ้าย

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : มือประสานกันด้านหลัง แขนเหยียดตึง

พยายามยกแขนขึ้นข้าง บน ยืดหน้าอก

ขึ้น หยุดค้างไว้ 10-30 วินาที

ท่า 9 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อแขนและไหล่



ท่า 10 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ประสานมือกันทั้งสองข้าง หมุนพลิก
หงายฝ่ามือดันขึ้นไปเหนือศีรษะ แขน
เหยียดตึงก่อนไปทางด้านหลัง แอ่น
หน้าอกค้างไว้ 10-30 วินาที

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : มือประสานเหนือศีรษะ โน้มลำตัวไป
ทางด้านหน้า งอเอว แขนทั้งสองข้าง
ขนานกับพื้น หยุดค้างไว้ 10-30 วินาที

ท่า 11 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อลำตัวด้านข้าง



ท่า 12 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นขาด้านหน้า



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : มือประสานกันเหนือศีรษะ เอียง
ลำตัวไปด้านขวา หยุดค้างไว้ประมาณ
10-30 วินาที แล้วสลับเอียงตัวไป
ด้านซ้าย

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ

ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : งอเข่าขวายกเท้าขึ้น มือซ้ายจับที่หลังเท้า
ขวา ออกแรงดึงจนรู้สึกตึง หยุดค้างไว้
ประมาณ 10-30 วินาที สลับทำ
ด้านซ้าย

ท่า 13 ท่ายืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นขาด้านหลัง
และน่อง



ท่า 14 ท่ายืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ก้าวขาขวาไปข้างหน้า เปิดปลายเท้าขวา
ขึ้น เข่าซ้ายงอเล็กน้อย แล้วย่อเอวโน้ม
ตัวไปด้านหน้า จนรู้สึกตึงที่จับที่ต้นขา
ด้านหลัง หยุดค้างไว้ประมาณ 10-30
วินาที แล้วสลับทำข้างซ้าย

ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกขาขวาขึ้น กระดกปลายเท้าขึ้นลง
10-30 รอบ แล้วสลับทำด้านซ้าย

ที่มา: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2551). ประชุมได้ผล คนได้สุขภาพ.

2. Passive relaxation การกระทำจากคนอื่น หรือจากภายนอกกระทำต่อร่างกายและจิตใจ
ของเรา แล้วเราทำตัวทำใจให้ผ่อนคลาย ซึ่งจะทำให้ผ่อนคลายความเครียดได้ในระดับเดียวกันกับ
Active relaxation ซึ่งกิจกรรมนี้ได้แก่

2.1 การนวดคลายเครียด

ความเครียดเป็นสาเหตุทำให้กล้ามเนื้อหดเกร็ง เลือดไหลเวียนไม่สะดวก ปวดต้น
คอ ปวดหลัง เป็นต้น การนวดจะช่วยผ่อนคลายกล้ามเนื้อ กระตุ้นการไหลเวียนของเลือด ทำให้รู้สึก
ปลอดโปร่ง สบายตัว หายเครียด และลดอาการเจ็บปวดต่างๆ ลง การนวดที่จะนำเสนอในที่นี้ เป็น
การนวดไทย ซึ่งสามารถนวดได้ด้วยตนเอง และเหมาะสำหรับผู้ที่มีการปวดศีรษะ ปวดเมื่อย
บริเวณต้นคอ บ่า และไหล่ อันมีสาเหตุมาจากความเครียด

2.2 การสะกดจิต

หลักของวิธีการรักษาโรคโดยวิธีการสะกดจิตนี้ คือทำให้จิตใจสงบอย่างต่อเนื่อง
หลังจากถูกปลุกจากการสะกดจิต ความสงบนี้จะดำเนินต่อไปโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลนั้นได้มี
การฝึกสะกดจิตด้วยตัวเอง

2.3 การผ่อนคลายด้วยกลิ่น

การบำบัดด้วยกลิ่นหอม หรืออะโรมาเทอราพี (aromatherapy) เป็นวิธีการนำพืชหรือสมุนไพรที่มีกลิ่นหอมมาใช้ประโยชน์ในการรักษา ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อะโรมาเทอราพี ได้ถูกนำมาใช้ในการคลายความเครียด และเหนื่อยล้า กลิ่นหอมช่วยให้ง่วงนอนและหลับสบาย บำบัดอาการเครียด นอนไม่หลับ กังวล โกรธ รำคาญ และความดันโลหิตสูง กลิ่นหอมเหล่านี้จะทำให้ร่างกายผลิต เซโรโทนิน (serotonin) ทำให้หลับสบาย คลายเครียด กลิ่นที่ทำให้มีความสุขได้แก่ กลิ่นกุหลาบ และคลารี่เสจ กลิ่นนี้จะไปกระตุ้นทาลามัส และการผลิต encephalins ซึ่งช่วยผ่อนคลายอารมณ์ที่ตึงเครียด กลิ่นเปปเปอร์มินท์ และ โรสแมรี่ จะกระตุ้นการผลิตอะดรีนาลิน ซึ่งทำให้มีพลังงานมากขึ้น และลดการเหนื่อยล้าทั้งร่างกาย และจิตใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การจัดการความเครียดในระดับบุคคล เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการเพื่อที่บุคคลจะสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และป้องกันมิให้เกิดความเครียดในระดับที่รุนแรง และเกินความสามารถที่จะขจัดไปได้ โดยสามารถดำเนินการได้หลายวิธี เช่นการใช้กระบวนการทางจิต โดยการสร้างพลังภายในเพื่อเผชิญปัญหา การพยายามที่จะจัดการกับสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความเครียดอย่างแท้จริง หรือการใช้กลไกป้องกันทางจิต ในการจำแนกสิ่งต่างๆ เพื่อค้นหาความจริง เป็นต้น และต้องหาวิธีการจัดการกับอารมณ์และช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสืบหาเทคนิคต่างๆ และเทคนิคเฉพาะในการจัดการกับความเครียด เพื่อให้ตนเองสามารถรักษาสมดุลของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ภาวะกดดันและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้

และสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ เลือกรการผ่อนคลาย (Relaxation) ด้วยเทคนิคเฉพาะในการผ่อนคลายโดยใช้การยืดเส้นยืดสายให้คลายเครียด เนื่องจากข้อจำกัดของสภาพการทำงานภายในสถานประกอบการ ระยะเวลาในการทำงาน และความต้องการประสิทธิผลของการผ่อนคลายที่รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของสำนักพัฒนาสุขภาพจิต คือถ้ารู้สึกเครียดในขณะทำงาน อาจใช้การออกกำลังกาย แบบช่วงสั้นๆ ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ เช่น การเปลี่ยนอิริยาบถ การยืดเส้นยืดสาย การใช้ร่างกายสลับกับการใช้สมอง ฯลฯ จะช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ (สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต, ม.ป.ป.)

1.6.2 การจัดการความเครียดในระดับองค์กร

ความเครียดในระดับที่เป็นโทษจะมีผลกระทบทั้งต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของบุคคล ซึ่งก่อให้เกิดการเสียสมดุลในการดำรงชีวิตประจำวัน รวมทั้งก่อให้เกิดการลดศักยภาพ

ในการปฏิบัติงานของบุคคล และมีผลต่อเนื่องไปยังการลดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรทั้งระบบได้ ดังนั้นจึงจำเป็นในการหาแนวทางสำหรับป้องกัน และแก้ไขความเครียดซึ่งเกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กรให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม นอกจากการจัดการกับความเครียดในระดับบุคคลแล้ว องค์กรก็มีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดได้ ดังนี้ (กรมสุขภาพจิต, 2543: 53–54)

1. การจัดกิจกรรมออกกำลังกายในหน่วยงาน มีได้หลายรูปแบบ ได้แก่
 - 1.1 การจัดให้มีชมรมออกกำลังกายประเภทต่างๆ เช่น โยคะ รำมวยจีน ฤาษีคัตตัน เต้นแอโรบิก เป็นต้น
 - 1.2 การจัดให้มีชมรมกีฬาต่างๆ เช่น ฟุตบอล ตะกร้อ วูตวู้ เทนนิส กอล์ฟ ปิงปอง แบดมินตัน ฯลฯ โดยจัดให้มีสถานที่และอุปกรณ์ให้พร้อมเพื่อการฝึกซ้อม-แข่งขัน
 - 1.3 การจัดให้มีวันออกกำลังกาย หรือวันกีฬาทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 2-3 ชั่วโมง หรือครึ่งวัน ตามแต่ความเหมาะสมขององค์กร
 - 1.4 มีการจัดการแข่งขันกีฬาสีประจำปีในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์
2. การจัดกิจกรรมเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ มีหลายรูปแบบ ได้แก่
 - 2.1 การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการพักผ่อนหย่อนใจให้กับพนักงาน ได้แก่ จัดการแสดงดนตรี ร้องเพลงคาราโอเกะ เต้นรำ ฉายภาพยนตร์ เป็นต้น
 - 2.2 การจัดงานสังสรรค์ประจำปีของพนักงานทุกระดับ
 - 2.3 การจัดทัศนศึกษานอกสถานที่
 - 2.4 การมีสวัสดิการส่งเสริม ให้พนักงานได้ลาพักผ่อนประจำปี
3. การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นในการทำงาน ซึ่งมีหลายวิธี ได้แก่
 - 3.1 การจัดทำกล่องรับความคิดเห็นหรือคำถามของพนักงาน
 - 3.2 การจัดทำบอร์ดติดประกาศคำชี้แจง หรือตอบคำถามที่พนักงานได้ถามมา
 - 3.3 การจัดทำเอกสาร ข่าวสาร หรือวารสารของหน่วยงาน เพื่อเป็นการสื่อสารถึงกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน
 - 3.4 การประชุมกลุ่มย่อยในหน่วยงานเป็นประจำสม่ำเสมอ เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาในการทำงาน

4. จัดกิจกรรมคลายเครียด มีหลายรูปแบบ ได้แก่

4.1 การเชิญวิทยากรจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งนักวิชาการ ผู้นำศาสนา ผู้มีประสบการณ์ มาบรรยายหรืออบรมเรื่อง การคลายเครียดแบบต่างๆ ให้แก่พนักงาน

4.2 ให้พนักงานได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติเทคนิคการคลายเครียด แบบต่างๆ เป็นประจำ โดยจัดให้มีห้องหรือสถานที่ พร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องเล่นเทปเสียง แก้วไอศกรีม นอน เป็นต้น

4.3 การจัดนิทรรศการเรื่องการคลายเครียดแก่พนักงาน เป็นประจำทุกปี

4.4 การจัดเวลาเพื่อทำสมาธิ สงบจิตใจ เช่น ก่อนเริ่มทำงาน หรือในช่วงระหว่างพัก เป็นต้น

สุพานี สฤณภูวนิช (2549: 497) กล่าวว่าองค์การควรมีบทบาทช่วยในการลดความเครียดของพนักงานได้ โดยมีแนวทางดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายและให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยให้พนักงานร่วมกำหนดเป้าหมาย และสามารถประเมินผลงานของตนเองได้
2. การออกแบบงานใหม่ ให้มีความน่าสนใจ และมีอิสระในการทำงาน
3. ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เกิดความเข้าใจ เกิดการยอมรับ และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์
4. การจัดทำโครงการ Fitness เช่น จัดอุปกรณ์ เครื่องมือ โปรแกรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพดี
5. การจัดทำโครงการ Wellness เช่น จัดทำโครงการให้ความรู้เรื่องพิษและโทษของยาเสพติดต่างๆ
6. จัดให้มีคลินิกให้คำปรึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องความเครียด และการบริหารความเครียดแก่พนักงาน
7. จัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ให้แก่พนักงานให้เหมาะสม เช่น งานสังสรรค์ การสัมนานอกสถานที่

และสมาคมเกี่ยวกับสุขภาพจิตในแคนาดาได้แนะนำการจัดการความเครียดในระดับองค์กร (Organization Coping Approaches) โดยมีโปรแกรมจำนวนมากและเทคนิคต่างๆ อาจจะมีผลต่อการป้องกันหรือบรรเทาความตึงเครียดที่มากเกินไป และชี้ให้เห็นถึงเครื่องมือที่จะทำให้บรรลุผลสำเร็จดังต่อไปนี้ (Carla, 1998: 65-70)

- วัฒนธรรมองค์การทำให้เกิดความกังวล และความตึงเครียดในการสร้างระดับซึ่งยอมรับได้ ลูกจ้างจะถูกประเมินและควบคุมงานโดยจะเน้นการติดต่อสื่อสารเป็นสำคัญ

- บทบาทของแต่ละคนจะต้องถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนและเป็นไปได้ ในสภาพแวดล้อมของวันนี้, การกระตุ้นให้เกิดความเสี่ยงเพื่อให้ได้ซึ่งเงิน ซึ่งใครๆ ก็ต้องการนับเป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่ใหญ่กว่า

- การให้แต่ละคนได้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ก็เพราะเขาต้องการให้การปฏิบัติงานสำเร็จ สมบูรณ์ ทั้งงานในปัจจุบัน และงานในอนาคต พอๆ กับให้ประสบความสำเร็จในงานส่วนตัว และบรรลุเป้าหมายของบริษัท แต่ละคนที่ถูกฝึกอบรมนั้น ก็เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โปรแกรมการจัดการและเทคนิคต่างๆ ซึ่งสามารถช่วยจัดการกับความเครียด (Carla, 1998: 65-70)

- โปรแกรมการจัดการทั่วไปตามที่อยู่ในบทเรียน (General Organization Programs Addressed in This book)

- วัฒนธรรมของบริษัท: การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ, การจูงใจและการนำ (Corporate Culture: effective communication motivation, and leadership styles)

- การวิเคราะห์งาน Job Analysis
- การฝึกอบรมและการพัฒนา Training and Development
- การพัฒนาการจัดการ Organization Development
- การวางแผนอาชีพและการพัฒนา Career Planning and Development
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน Performance Appraisal
- ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ Compensation and Benefits

เทคนิคเฉพาะ (Carla, 1998: 65-70)

- การสะกดจิต Hypnosis
- การนั่งสมาธิ Transcendental Meditation
- การตอบสนองของร่างกาย Biofeedback

โปรแกรมการจัดการเฉพาะ (Carla, 1998: 65-70)

- ความเหมาะสมของกายภาพ Physical Fitness
- แอลกอฮอล์และการใช้ยาในทางที่ผิด Alcohol and Drug Abuse
- โปรแกรมการช่วยเหลือลูกจ้าง Employee Assistance Programs
- สมาชิกทีมและวิธีการพัฒนาในการที่จะให้เขายอมรับ และในการทำงานร่วมกัน

กับคนอื่นๆ

- การให้ความช่วยเหลือลูกจ้าง ในการวางแผน สำหรับการก้าวหน้าในอาชีพ
- ลูกจ้างจะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะมีผลกระทบ ต่อเขา เขารู้ว่าการจะต้องทำอะไรในบริษัท อะไรคือบทบาทเฉพาะและวิธีปฏิบัติงานที่ดีในงานของเขา
- ลูกจ้างต้องการผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ด้วยระบบที่เป็นธรรมและสำหรับการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อจัดการความเครียดในองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอรูปแบบการจัดโปรแกรมการฝึกอบรม เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความเครียดในองค์กร ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

มินเนอร์ (Miner, 1992: 157-162) ได้เสนอรูปแบบการจัดการ โปรแกรมการฝึกอบรม การจัดการความเครียด 5 ขั้นตอน กล่าวคือ

ขั้นตอนที่ 1 หาวัตถุประสงค์ของโปรแกรม และประเมินระดับความเครียดของแต่ละบุคคล ก่อนด้วยแบบสอบถาม หรือการตรวจร่างกาย

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการค้นหาสิ่งก่อความเครียดของบุคคลว่าสิ่งใดบ้างในขณะนั้น

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ปฏิกิริยาต่อความเครียดที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น บุคลิกภาพแบบ A

ขั้นตอนที่ 4 แนะนำเทคนิคการลดความเครียด เช่น การผ่อนคลาย การทำ Meditation หรือ TM ซึ่งเป็นลักษณะของการผ่อนคลายแบบหนึ่ง การควบคุมอาหาร และการจัดการเวลา เป็นต้น

ขั้นสุดท้าย ดำเนินการตั้งเป้าหมายสำหรับลดความเครียด

เบมส์ทีน (Bemstein, 1988: 91-98) ได้เสนอแผนการจัดการความเครียดที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การชี้ให้เห็นถึงสาเหตุและผลของความเครียด (Assessment) โดยการลำดับเหตุการณ์และสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง ความเปลี่ยนแปลง และปัจจัยความเครียดอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดเป้าหมาย (Goal setting) ดำเนินการเรียบเรียงรายการสิ่งที่ก่อความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียด ระบุสิ่งที่ก่อความเครียดที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

ขั้นตอนที่ 3 วางแผน (Planning) โดยเรียงลำดับขั้นตอนที่จะจัดการความเครียด

ขั้นตอนที่ 4 กระทำ (Action) ซึ่งจะลงมือปฏิบัติตามแผนการจัดการความเครียดที่วางเอาไว้

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนการประเมินผล (Evaluation) ทำการตัดสินใจว่าการเปลี่ยนแปลงของสิ่งก่อความเครียดและการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลของการจัดการความเครียดหรือไม่

ขั้นสุดท้าย คือ การดัดแปลงแก้ไข (Adjustment) ซึ่งดัดแปลงแก้ไขวิธีการจัดการความเครียดนั้นเพื่อพัฒนาผลที่เกิดขึ้นถ้ามีความจำเป็น

วอร์ทแมน ลีออฟฟัส และ มาร์แชล (Wortman & Loffus & Marshal, 1992: 2339–2360) ได้เสนอแนวทางการจัดโปรแกรมการฝึกอบรมที่เน้นการตีความและการประเมินสถานการณ์ ซึ่งเป็นโปรแกรมการฝึกอบรมการจัดการความเครียดในด้านกลยุทธ์ หรือเทคนิคทางความคิดและพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนแรก เป็นขั้นการให้ความรู้ (Education) ในเรื่องความเครียดว่าเป็นอย่างไร การประเมินความเครียด ผลกระทบของความเครียดและการประเมินความรู้ที่รวมทั้งพฤติกรรมทางสังคม โดยผู้ที่เข้ารับการอบรมจะได้ทราบวิธีการต่างๆ การเก็บข้อมูลสถานการณ์ที่เป็นต้นเหตุให้เกิดความเครียด และบุคคลต้องพยายามจัดการด้วยวิธีอย่างไร

ขั้นที่ 2 เป็นขั้นการฝึกอบรม (Training) ซึ่งจะอบรมในเรื่องต่างๆ เช่น การบริหารเวลา ทักษะทางสังคม นิสัยที่ดีเกี่ยวกับสุขภาพ เทคนิคการผ่อนคลาย เป็นต้น

ขั้นสุดท้าย คือ การฝึกหัด (Practice) โดยให้ผู้เรียนประยุกต์การใช้ทักษะที่เรียนมาในสถานการณ์จริง และรายงานประสบการณ์ต่อกลุ่มเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับและได้รับคำแนะนำจากกลุ่ม

และการจัดการความเครียดโดยการพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน สามารถทำได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ลักษณะงานหรือเนื้องาน

อูราภรณ์ บุญเรือง (2542: 152-153) กล่าวว่า สามารถนำแนวคิดทางด้านการออกแบบงาน (Job Design) เพื่อให้ปริมาณงานเหมาะสมกับพนักงาน ตลอดจนความรู้ความสามารถ ระยะเวลาการทำงานและการหยุดพักที่เหมาะสม เพื่อช่วยลดการทำงานที่ซ้ำๆ เป็นเวลานานๆ อย่างต่อเนื่อง

จตุพร ขยันควร (2540: 75-85) กล่าวว่า ควรจัดให้มีการปฐมนิเทศพนักงาน เพื่อเป็นการเผยแพร่และแจ้งข้อมูลในด้านต่างๆ ให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจ พร้อมทั้งดูแลจัดสวัสดิการให้เหมาะสมตลอดจนสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540: 80-82) ได้เสนอแนะวิธีการจัดการความเครียดในการทำงานให้กับพนักงานโดยใช้ระบบพี่เลี้ยง ซึ่งเป็นการสอนแนะนำงาน การชี้แนะ และการสอนตัว

ต่อตัว ซึ่งการจัดระบบที่เล็กลงจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งกับพนักงานใหม่ในการลดการตื่นตระหนกในสภาพการทำงานใหม่ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นส่วนตัวกับที่เล็กลงสามารถสร้างความผูกพันกับองค์กร ความมั่นใจต่อการทำงาน ไม่รู้สึกโดดเดี่ยวและไม่รู้สึกเครียดในการเรียนรู้งาน

พสุ เดชะรินทร์ (2536: 83-91) มีความเห็นว่าควรปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานขององค์กร เช่น การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบ เนื่องจากในการทำงานหากมีบุคคลหลายคนคอยรับผิดชอบงาน จะสามารถลดความเครียดอันเนื่องมาจากเวลาที่มีจำกัดและงานที่ทำอยู่

2. ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างพนักงาน ซึ่งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

สุรพงศ์ เจริญพรรณ (2541: 120-124) มีความเห็นว่า วิธีการหมุนเวียนงาน (Job rotation) เป็นวิธีการหนึ่งเพื่อเพิ่มแรงจูงใจ โดยให้พนักงานสับเปลี่ยนหรือโยกย้ายงาน เพื่อเพิ่มประสบการณ์หลายด้าน และก่อให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานในองค์กร

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537: 160) ได้เสนอว่า ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านแรงงานสัมพันธ์ เช่น จัดแข่งขันกีฬา จัดทัศนศึกษาออกสถานที่ และในการจัดกิจกรรมหัวหน้างานควรเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด เพื่อเสริมสร้างงานด้านแรงงานสัมพันธ์ให้มากที่สุด

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542: 152-153) กล่าวว่า การเสริมสร้างให้เกิดการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นทีม เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพึ่งพาอาศัยกันมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวบุคคลมากขึ้น และช่วยให้สามารถจัดการความเครียดได้ดีขึ้น

ดารณี เส็งเมือง (2540: 170-172) กล่าวว่า การจัดการประชุมระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน โดยเป็นการสื่อสาร 2 ทาง จนเกิดการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

อมรากุล อินโอชานนท์ (2535: 89) เสนอว่า การมีส่วนร่วมในความคิดเห็น ซึ่งองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างได้เสนอความคิดเห็น เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม และให้ผู้บริหารได้รับทราบถึงปัญหาของพนักงานระดับล่าง

3. ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542: 152-153) กล่าวว่า ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการควรดำเนินการจัด และปรับให้ตรงกับความต้องการของพนักงานที่ต่างกัน และอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่เป็นจริงจากการสำรวจ และเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540: 80-82) กล่าวว่า ค่าตอบแทนควรมีการเชื่อมโยงระหว่างผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และผลตอบแทนอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่นการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน เช่นการร่วมในการตัดสินใจ หรือการร่วมให้ข้อเสนอแนะ ย่อมทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจ และมีกำลังใจ จนสามารถจัดการกับแรงกดดันที่เกิดจากความเครียดได้ดียิ่งขึ้น

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537: 161) ได้เสนอแนะว่า องค์กรควรจัดให้มีการจัดตั้งร้านค้าจำหน่ายสินค้าราคาถูก และส่งเสริมการจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์ หรือจัดหางานพิเศษให้ทำ

4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542: 152-153) กล่าวว่า ควรเปิดโอกาสและสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับได้ศึกษาต่อ ตามความจำเป็นและเหมาะสม รวมทั้งให้โอกาสในการปรับวุฒิการศึกษา เพื่อให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ

ดารณี เส็งเมือง (2540: 170-171) เสนอแนะว่า ควรจัดโปรแกรมการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ ในการทำงาน

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

อุราภรณ์ บุญเรือง (2542: 152-153) ได้เสนอแนะว่า ควรดำเนินการดำรงรักษาการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความเพียงพอและเหมาะสมในด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และมีระบบการจัดเก็บและระบบความปลอดภัยที่มีมาตรฐาน และหาแนวทางในการจำกัดฝุ่นละออง กลิ่นสารเคมีและเสียงดังที่รบกวนการทำงานให้น้อยลง

จันทร์จิรา ภูทองเกษ (2537: 160) ได้เสนอแนะว่า ควรดำเนินการจัดตั้งอาคารสถานที่ เพื่อเป็นสถานที่พักผ่อนคลายความเครียด และจัดสิ่งบันเทิงแก่พนักงานในช่วงพัก เช่น เปิดโทรทัศน์และเปิดเพลง จัดมุมอ่านหนังสือ

กองความปลอดภัยโรงงาน (2534: 40-44) กล่าวว่า ควรจัดการเรื่องการระบายความร้อนในการทำงาน เช่น การใช้เสื้อผ้าป้องกันความร้อน การทำงานและพักผ่อนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในการทำงานที่ต่อเนื่องอาทิตย์ละ 5 วัน วันละ 8 ชั่วโมง โดยมีการพักผ่อนปกติในช่วงเช้าและบ่ายช่วงละ 15 นาที และพักทานข้าวกลางวันไม่ต่ำกว่า 30 นาที และกำหนดค่าเฉลี่ยตลอดวันของกระบวนการ Metabolism ไว้ไม่เกิน 330 Kcal / hr. และจัดหาน้ำและเกลือ สำหรับคนที่ทำงานอยู่กับความร้อน เพื่อทดแทนน้ำและเกลือแร่ที่เสียไป โดยให้น้ำ 1 ถ้วย (ประมาณ 150 ml) ทุกๆ 15 – 20 นาที และน้ำควรมีอุณหภูมิประมาณ 10–15 องศาเซลเซียส และควรอยู่ใกล้ที่กับสถานที่ทำงาน

6. ด้านอื่นๆ

เพ็ญภา อนุชิตวงศ์ (2540: 65-67) ได้เสนอแนะว่า ควรส่งเสริมการจัดโครงการเสริมสร้างสุขภาพ เพราะการมีสุขภาพแข็งแรงจะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญความเครียดได้ดี เช่น

โภชนาการอาหารปลอดภัย การตรวจสอบอาหารที่บริการต่อพนักงาน เพราะการมีสุขภาพที่แข็งแรงจากการรับประทานอาหารที่ถูกหลักอนามัย ลดสารพิษที่เป็นอันตราย ก็สามารถทำให้พนักงานมีสุขภาพที่แข็งแรง จนสามารถเผชิญความเครียดได้ดี

พสุ เดชะรินทร์ (2536: 83-91) มีความเห็นว่า ควรจัดให้มีการให้คำปรึกษา ซึ่งองค์กรควรมีบริการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถได้รับคำปรึกษาในเรื่องต่างๆ และการปฏิบัติตัวอย่างถูกต้องในเรื่องต่างๆ จากผู้เชี่ยวชาญ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การจัดการกับความเครียดในระดับองค์กรสามารถดำเนินการโดยวิธีการสำคัญ 2 วิธี คือ 1) การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อจัดการความเครียดในองค์กร 2) การจัดการความเครียดโดยการพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน อาทิ ในด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การจัดการความเครียด (Managing Stress) มีการจำแนกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. การจัดการความเครียดในระดับบุคคล หมายถึงกลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจที่ถูกรบกวน เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประกอบด้วยกระบวนการจัดการความเครียดในด้านจิตใจ การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมหรือการดำเนินชีวิต การปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพและการรับรู้ของตนเอง และการเรียนรู้/พัฒนาทักษะในการจัดการกับความเครียดด้วยวิธีต่างๆ

2. การจัดการกับความเครียดในระดับองค์กร หมายถึง การดำเนินกิจกรรมที่จำเป็น เพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลในองค์กร ซึ่งองค์กรสามารถดำเนินการได้โดย การจัดโปรแกรมการฝึกอบรมการจัดการความเครียด เพื่อให้บุคคลรู้จักวิเคราะห์ความเครียดของตนเอง ทำให้เกิดความตระหนักรู้ และสามารถปฏิบัติทักษะ/เทคนิคต่างๆ ได้ และการจัดการความเครียดโดยการพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้การจัดการความเครียดทั้ง 2 ระดับ เนื่องจากการจัดการความเครียดในระดับบุคคล เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้บุคคลจะสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และป้องกันมิให้เกิดความเครียดในระดับที่รุนแรง และเกินความสามารถที่จะขจัดไปได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถที่จะดำรงชีวิตอยู่ภายใต้ความกดดันและความเปลี่ยนแปลง (ธีรพร สรประสิทธิ์, 2544: 51) ส่วนการจัดการความเครียดในระดับองค์กร ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนให้มีกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ/ทักษะการปรับตัวที่ถูกต้อง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการภายใต้การจัดการความเครียดในระดับองค์กร

(อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร, 2547: 69) นอกจากนี้กลไกสำคัญของแรงสนับสนุนทางสังคมก็คือหัวหน้างาน (Norito & Soshi & Yuka & Akizumi, 2006: 28) ดังคำกล่าวที่ว่าคนที่บุคคลได้รับรู้ถึงความรู้สึกของการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน บุคคลนั้นจะรู้สึกถึงการป้องกันและส่งเสริมให้สุขภาพดีและไม่เครียด (Leather & Lawrence & Beale & Cox & Dickson, 1998: 161-178)

2. แนวคิดในการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้สมรรถนะตนเอง

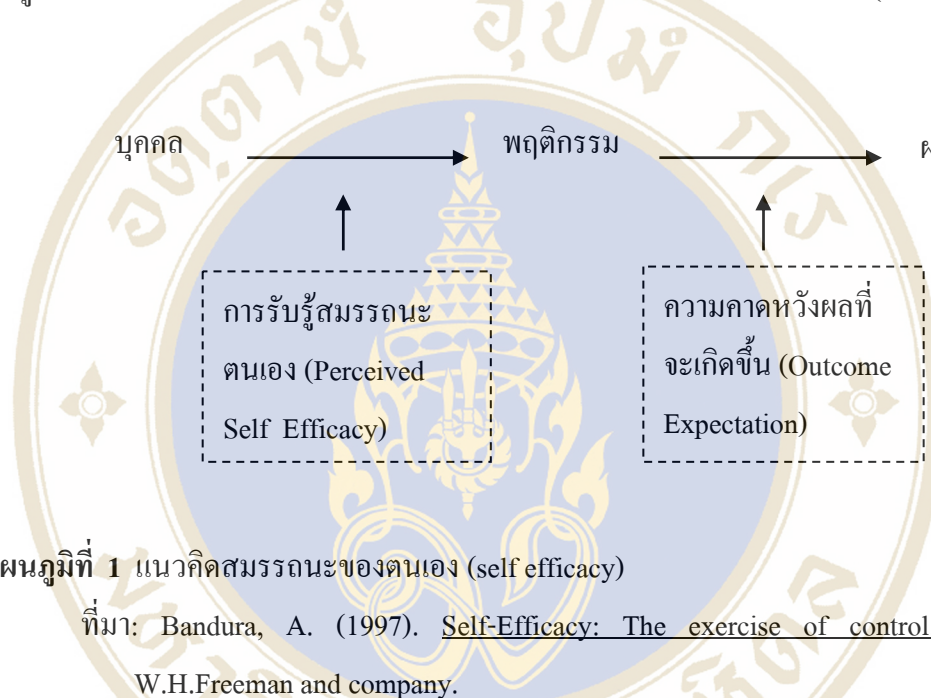
2.1 ทฤษฎีการเรียนรู้สมรรถนะของตนเอง

ผู้ศึกษาค้นคว้าและพัฒนาทฤษฎีคือ อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ตามแนวทฤษฎีของสกินเนอร์ (Skinner) ในระยะแรก แนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีนี้มาจาก ทฤษฎีการเรียนรู้สังคม (Social Learning Theory) ได้ศึกษาและพัฒนาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1962 ต่อมาในปี ค.ศ. 1986 แบนดูรา ได้ขยายแนวคิดให้กว้างขึ้นและเปลี่ยนชื่อเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2539 อ้างถึงใน สมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 22)

แบนดูรา (Bandura) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของตนเองโดยในระยะแรกได้เสนอแนวคิดของความคาดหวังในความสามารถตนเอง (efficacy expectation) โดยให้ความหมายว่าเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของตนเอง ในลักษณะที่เฉพาะเจาะจงและความคาดหวังนี้เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรม (Bandura, 1977) ต่อมาแบนดูรา (1986) ได้ใช้คำว่า การรับรู้สมรรถนะของตนเอง (perceived efficacy) โดยให้คำจำกัดความว่าเป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้สมรรถนะตนเองเป็นตัวเชื่อมระหว่างการเรียนรู้กับการกระทำพฤติกรรม เพราะการรับรู้สมรรถนะของตนเองเกิดก่อนความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรม แบนดูรามีความเชื่อว่าการรับรู้สมรรถนะของตนเองนั้นส่งผลต่อการกระทำของบุคคล บุคคล 2 คนอาจมีความสามารถไม่แตกต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้ารับรู้สมรรถนะของตนเองแตกต่างกัน แม้ในคนเดียวถ้ารับรู้สมรรถนะของตนเองในแต่ละสถานการณ์แตกต่างกัน ก็อาจแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันได้ สิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้สมรรถนะของตนเองในสภาวะการณั้ๆ นั้นเอง นั่นคือ ถ้าบุคคลเชื่อว่าตนเองมีสมรรถนะก็จะแสดงสมรรถนะนั้นออกมา บุคคลที่เชื่อว่าตนเองมีสมรรถนะจะมีความอดทน อุทิศหา และประสบความสำเร็จในที่สุด การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใดๆ หรือไม่ นอกจากจะขึ้นกับการรับรู้สมรรถนะตนเองแล้วยังขึ้นกับความคาดหวังเมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้วจะได้รับผล

ตามที่ตนต้องการหรือไม่ และถ้าบุคคลได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ จะเป็นแรงเสริมให้มีการรับรู้สมรรถนะของตนเองเพิ่มขึ้น และทำให้เกิดความตื่นกลัวน้อยลง แต่ถ้าบุคคลเคยล้มเลิกพฤติกรรมในสถานการณ์หนึ่งด้วยสาเหตุใดก็ตาม และยังคงมีความหวาดหวั่นต่อเหตุการณ์ที่ต้องเผชิญ (Bandura, 1986: 345)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของตนเอง (self efficacy) แสดงความแตกต่างระหว่างการรับรู้สมรรถนะของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น ดังแสดงในภาพที่ 1 (Bandura, 1997: 22)



แผนภูมิที่ 1 แนวคิดสมรรถนะของตนเอง (self efficacy)

ที่มา: Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The exercise of control. New York: W.H.Freeman and company.

การรับรู้สมรรถนะตนเอง และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กันมาก โดยมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้มีผลต่อการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ หรือพฤติกรรมอื่นใดต่อไปอีกหรือไม่ และถ้าเราสามารถควบคุมตัวแปรต่างๆ ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติแล้ว จะพบว่าการรับรู้สมรรถนะตนเองจะเป็นตัวทำนายแนวโน้ม การกระทำพฤติกรรมได้ดีกว่าความคาดหวังในผลกระทำ ดังแสดงในภาพที่ 2 (Bandura, 1978: 241; Bandura, 1997: 20–21)

ความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น

การรับรู้สมรรถนะ ตนเอง		สูง	ต่ำ
		มีแนวโน้มที่จะ ทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ
	สูง	มีแนวโน้มที่จะ ทำแน่นอน	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ
	ต่ำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำ	มีแนวโน้มที่จะ ไม่ทำแน่นอน

แผนภูมิที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สมรรถนะตนเอง และความคาดหวังเกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา : Bandura, A. (1978). Social Learning Theory. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The exercise of control. New York: W.H.Freeman and company.

วิธีการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเอง แบนดูรา (Bandura) ได้เสนอแนะไว้ 4 วิธี คือ (Bandura, 1997: 79–106)

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง (Performance accomplishment) เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองเนื่องจากเป็นประสบการณ์โดยตรง ดังนั้นการที่จะพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองจึงจำเป็นต้องฝึกให้บุคคลมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ พร้อมกับทำให้บุคคลรับรู้ว่าเขามีความสามารถจะกระทำได้ ซึ่งจะทำให้เขาสามารถใช้ทักษะที่ได้รับการฝึกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ แต่จะพยายามกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. การได้เห็นตัวแบบหรือเห็นประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious experience) การที่ผู้สังเกตได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลที่พึงพอใจจะทำให้ผู้สังเกตรู้สึกว่าคุณสามารถประสบผลสำเร็จได้ ถ้าพยายามอย่างจริงจังและไม่ย่อท้อ

3. การได้รับสื่อสารใจ (Verbal persuasion) เป็นการรับเอาคำแนะนำ ชักชวน หรือได้รับคำชื่นชมจากผู้อื่นมาเป็นข้อมูล เพื่อพิจารณาสมรรถนะของตนเองทำให้มีความเชื่อว่าตนเองมีสมรรถนะที่จะทำให้สำเร็จได้ การกระตุ้นการรับรู้สมรรถนะของตนเองวิธีนี้ นิยมใช้กันมากแต่จะมีผลเพียงในระยะสั้นๆ และมีผลต่อการส่งเสริมความเชื่อมั่นได้ไม่มากนัก

4. การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์และทางสรีระ (Emotion physiological arousal) เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล ความปวดจะทำให้บุคคลขาดการรับรู้ในสมรรถนะของตนเอง และมักตัดสินใจหลีกเลี่ยงการกระทำพฤติกรรมนั้น หรือหลีกเลี่ยงการเผชิญกับสถานการณ์นั้น การแก้ไขความรู้สึกหวาดหวั่น วิตกกังวลอาจแก้ไขโดยการสนับสนุนให้คุ้นเคยกับสถานการณ์อื่นๆ มากขึ้นทีละน้อยๆ

แบบดูราเสนอรูปแบบในการพัฒนาให้เกิดการรับรู้สมรรถนะของตนเอง โดยแสดงปัจจัยที่ช่วยสร้างเสริมและพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเอง ดังนี้ (Bandura, 1997: 191-215)

แหล่งการสร้างและพัฒนาการรับรู้สมรรถนะของตนเอง

1. การประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง: รูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมโดยใช้
 - แบบอย่างของบุคคลที่อยู่รอบข้าง (Participant Modeling)
 - การเพิ่มความสามารถแบบค่อยเป็นค่อยไป (Performance Desensitization)
 - ประสบการณ์ที่เคยประสบความสำเร็จ (Performance Exposure)
 - การสอนการกระทำด้วยตนเอง (Self-Instructed Performance)
2. การได้เห็นตัวแบบหรือ: รูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมโดยใช้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่น
 - การได้เห็นตัวอย่างจริง (Live Modeling)
 - การได้รับทราบประสบการณ์ของผู้อื่น (symbolic Modeling)
3. การได้รับสื่อสารจูงใจ: รูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมโดยใช้
 - การได้รับคำแนะนำ (Suggestion)
 - การได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม (Exhortation)
 - การสอนตนเอง (Self-Instruction)
 - การแปลผลข้อมูลหรือแรงจูงใจที่ได้รับ (Interpretive Treatment)
4. การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์และทางสรีระ: รูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมโดยใช้
 - คุณลักษณะประจำตัว (Attribution)
 - การผ่อนคลาย, ไปโอฟีดแบค
 - การเผชิญการกระตุ้นเร้าต่างๆ อย่างค่อยเป็นค่อยไป (Symbolic Desensitization)
 - การกล้าที่จะเผชิญกับการกระตุ้นเร้า (Symbolic Exposure)

การส่งเสริมและการกระตุ้นเร้าให้ได้รับข้อมูลทั้ง 4 วิธี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลให้เกิดกระบวนการตัดสินใจกระทำพฤติกรรม มีการรับรู้สมรรถนะของตนเองสูงขึ้น ความคาดหวัง

เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคคล แบนดูรา (Bandura, 1997: 84–85) ได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถของบุคคลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับมิติ (Dimension) 3 มิติ คือ

1. มิติของระดับความคาดหวัง (Magnitude) หมายถึง ระดับความคาดหวังของบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ ซึ่งจะผันแปรตามความยากง่ายของงานที่จะต้องทำ การมอบหมายงานต้องพิจารณาไม่ให้ยากเกินความสามารถ
2. มิติความเข้มแข็งของความมั่นใจ (Strength) หมายถึง ระดับความเชื่อมั่นว่าตนเองมีกำลังความสามารถพอที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ได้
3. มิติความเป็นสากล (Generality) หมายถึง ความมั่นใจในความสำเร็จที่เคยประสบ และสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมที่คล้ายๆ กันในต่างสถานการณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า การรับรู้สมรรถนะตนเองมีผลต่อการจัดการพฤติกรรมของตนเอง สามารถที่จะเสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้ และดำรงพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ โดยการพัฒนาจากประสบการณ์ที่เคยประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง การได้เห็นแบบหรือประสบการณ์ของผู้อื่น การได้รับสื่อสารจูงใจ การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์หรือทางสรีระ ส่วนการนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้สมรรถนะตนเองมาศึกษาในกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางในประเทศไทย พบว่ายังมีจำนวนน้อย โดยเฉพาะการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้สมรรถนะตนเองต่อทักษะในการจัดการความเครียด ผู้วิจัยไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าวโดยตรง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะในการจัดการความเครียดในพนักงานในสถานประกอบการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดในการประยุกต์ทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเอง

การที่จะพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองนั้น จำเป็นต้องฝึกให้เขามีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้เขารู้ว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำเช่นนั้น (Evan, 1989, สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2536 อ้างถึงใน โกวิทช์ บุญมีพงศ์ 2541: 39) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสมจิต หนูเจริญกุล (2536: 160) ในเรื่องการพัฒนาความสามารถในการดูแลผู้ป่วยของผู้ดูแล ต้องประกอบไปด้วย การสอนความรู้และการฝึกทักษะที่จำเป็นแก่ผู้ดูแล และองค์ประกอบอื่นๆ ได้แก่ การสร้างสัมพันธภาพ การสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมการรับรู้สมรรถนะของตนเอง ซึ่งการดำเนินการจำเป็นต้องใช้ระยะเวลา และกระทำเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมผู้ดูแลให้เกิดการเรียนรู้

การส่งเสริมให้ผู้ดูแลมีความเชื่อในสมรรถนะของตนเอง ที่จะกระทำพฤติกรรมที่จำเป็นที่ส่งผลดูแลผู้ป่วย และความพยายามที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นอย่างต่อเนื่อง การรับรู้สมรรถนะตนเองจำเป็นต้องเชื่อมระหว่างความรู้และการกระทำ เพราะความรู้อย่างเดียวไม่สามารถ

ประกันการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลได้ การที่บุคคลจะกระทำในสิ่งที่มุ่งหวังจะต้องมีปัจจัย 2 ประการ คือ บุคคลนั้นต้องเห็นว่า พฤติกรรมนั้นๆ น่าจะทำให้เกิดผลตามที่ต้องการ และบุคคลนั้นมีความเชื่อมั่นว่าเขามีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมนั้นๆ ได้สำเร็จ (สมจิต หนูเจริญกุล, 2536: 124) และเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ และในการช่วยให้ผู้ปฏิบัติเกิดการรับรู้สมรรถนะตนเอง (To provide self-efficacy information to subordinates) ต้องอาศัยวิธีการต่างๆ ได้แก่การ ไปสู่จุดหมาย การเรียนรู้ประสบการณ์จากผู้อื่น การจูงใจด้วยวาจา และการกระตุ้นทางอารมณ์ (Conger & Kanungo, 1988: 471-482)

ดังนั้น การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในสมรรถนะตนเอง จึงเป็นการพัฒนาความสามารถในการจัดการความเครียดอย่างต่อเนื่อง สามารถกระทำได้โดยตัวแบบเป็นผู้ให้การสนับสนุน ให้ความรู้ และฝึกทักษะตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการจัดการความเครียดกับพนักงานคนอื่นๆ ซึ่งมีแนวทางดังนี้

1. การได้รับสื่อสารจูงใจ ได้แก่ การได้รับคำแนะนำ (suggestion) การสอนความรู้และการฝึกทักษะซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม (exhortation) หรือแม้แต่การแปลผลข้อมูลหรือแรงจูงใจที่ได้รับ (interpretive treatment) จากการได้ลงกระทำและเห็นผลดี (สมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 33) โดยการใช้ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริง (Live Modeling) คือตัวแบบที่บุคคลมีโอกาสสังเกตและปฏิสัมพันธ์โดยตรง ไม่ต้องผ่านสื่อหรือสัญลักษณ์ โดยบุคคลจะเรียนรู้จากตัวแบบ การได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรม แล้วสร้างความคิดว่าจะสร้างพฤติกรรมใหม่อย่างไร จะทำให้ผู้สังเกตมีความรู้สึกว่าเขาก็สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ ถ้าเขาพยายามจริงจังและไม่ย่อท้อ (Kazdin, 1974, สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต อ้างในอ้างในโกวิทย์ บุญมีพงศ์ 2541: 39) เป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งทำให้พนักงานที่มีความเครียด เกิดการรับรู้สมรรถนะตนเอง

2. การมีส่วนร่วมในกิจกรรม

การเปิดโอกาสให้ผู้ดูแลมีส่วนร่วมในการวางแผน และให้การดูแลผู้ป่วยในสถานการณ์จริง จะช่วยให้ผู้ดูแลรู้สึกชอบต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดูแลและจูงใจให้หาข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยยิ่งขึ้น (ลักษณ์ มินะนันท์ ประไพพรรณ จิรันทร และสุภาพารีเอื้อ, 2539: 22)

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วม มี 5 ขั้นตอน ดังนี้ (อลิสสา ชูชาติ และ นวรัตน์ สุวรรณพ่อง, 2538: 16)

1. เริ่มจากความรู้และประสบการณ์ของผู้ดูแล
2. นำประสบการณ์หรือความรู้ของผู้ดูแลจัดทำให้เกิดเป็นภาพ
3. พยายามทำหน้าที่เพิ่มเติมความรู้ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ยังขาดอยู่

4. ฝึกทักษะต่างๆ ที่จำเป็น

5. วางแผนเพื่อปฏิบัติงาน

จะเห็นว่า การมีส่วนร่วมในการดูแล ผู้ดูแลจะต้องนำทั้งประสบการณ์ที่ตนเองเคยสำเร็จ (performance exposure) หรือการได้รับฟังแบบอย่างจากบุคคลรอบข้าง (participant modeling) มาส่งเสริมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและเป็นการส่งเสริมความสามารถแบบค่อยเป็นค่อยไป (performance desensitization) จนเกิดเป็นพฤติกรรมที่ถูกต้อง

3. การกระตุ้นเตือน (Prompts and Reminder)

การกระตุ้นเตือน เป็นกลวิธีหนึ่งที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมเพื่อการปรับพฤติกรรมสุขภาพ เป็นสิ่งชี้แนะที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่พึงปรารถนา โดยการเตือนบุคคลให้เริ่มทำพฤติกรรมนั้นหรืออาจเรียกว่า การทำให้พฤติกรรมนั้นแฝงอยู่ในตัวเอง (ประภาเพ็ญ สุวรรณ และ สวิง สุวรรณ, 2532: 164) การเตือนหรือการบอกนี้อาจเกิดในรูปของการเตือนจากบุคคลอื่น เช่น การโทรศัพท์เตือนจากคลินิกที่นัดคนไข้ การส่งไปรษณียบัตรเกี่ยวกับการไปรับยาเพิ่มเติม เป็นต้น การเตือนได้ถูกนำไปใช้ในการศึกษาวิจัยหลายเรื่อง เพื่อเพิ่มการมาตามนัดของผู้ป่วย พบว่าการส่งไปรษณียบัตรไปเตือนผู้ป่วย มีประสิทธิภาพสูงในคลินิกโรคเด็ก (Sheppard & Moseley, 1976; Meller & Aderson, 1976 อ้างถึงในสมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 35)

การกระตุ้นเตือนจะเป็นการเน้นย้ำให้พนักงานที่มีความเคยปฏิบัติพฤติกรรมที่ได้รับการสอน และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น

4. การบันทึกพฤติกรรม

การสังเกตและบันทึกพฤติกรรมตนเอง (Self-monitoring) เป็นวิธีการประเมินพฤติกรรมโดยตรงวิธีหนึ่ง โดยการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมตามสภาพการณ์ที่เป็นจริง ผู้สังเกตจะไม่ตีความหรือแสดงความคิดเห็นใดๆ ทั้งสิ้น การนำเอาการบันทึกพฤติกรรมตนเอง มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ปฏิบัติตอบสนองต่อข้อมูลที่บันทึกได้จะเป็นดัชนีที่ชี้ให้เห็นความสำเร็จของโปรแกรม การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ หลังจากการรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน (baseline) หรือข้อมูลก่อนการดำเนินการปรับพฤติกรรม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2539 อ้างถึงในสมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 35)

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีความสามารถตนเองในวัยทำงาน

พรรณภา จิตดำรงขันติ (2540: บทคัดย่อ) ศึกษาผลการให้คำแนะนำอย่างมีแบบแผน และการให้คำแนะนำปกติ ต่อพฤติกรรมการตรวจเต้านมด้วยตนเอง ของแรงงานสตรี ในโรงงาน

อุตสาหกรรมขนาดกลาง เขตกรุงเทพมหานคร โดยประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองของเบนจามิน เลิกดัวอย่างแบบเจาะจงตามคุณลักษณะที่ได้กำหนดไว้ เป็นกลุ่ม ทดลองจำนวน 30 คน และเป็นกลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 30 คน โดยกลุ่มทดลองจะได้รับการให้คำแนะนำอย่างมีแบบแผนเรื่อง ความรู้มะเร็งเต้านม และการตรวจเต้านมด้วยตนเอง ผลการวิจัยพบว่าภายหลังการทดลอง แรงงานสตรีในกลุ่มทดลอง มีความรู้เรื่องมะเร็งเต้านมและการตรวจเต้านมด้วยตนเอง และการปฏิบัติการตรวจเต้านมด้วยตนเอง สูงกว่าแรงงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนการรับรู้ความสามารถตนเอง เกี่ยวกับการตรวจเต้านมด้วยตนเอง และความคาดหวังในผลลัพธ์ของการตรวจเต้านมด้วยตนเองไม่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประทีน อิ่มสุขศรี (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษา โดยประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับการแรงสนับสนุนทางสังคมในการส่งเสริมพฤติกรรม สุขภาพสตรี อายุระหว่าง 36 – 55 ปี อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 48 คน และกลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 45 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมประยุกต์ทฤษฎี ความสามารถตนเอง ร่วมกับการแรงสนับสนุนทางสังคม เป็นเวลา 12 สัปดาห์ ผลการศึกษาแสดงว่ามีการรับรู้สมรรถนะตนเอง ความคาดหวังในผลการปฏิบัติตัว และพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ สูงกว่าก่อนทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

อรนาถ วัฒนวงษ์ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมในการส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพของแรงงานสตรีใน โรงงานเฟอร์นิเจอร์ไม้ จังหวัดนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็น แรงงานสตรีอายุ 20-39 ปี แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 50 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 50 คน กลุ่มทดลองได้รับ กำหนดกิจกรรม ซึ่งประกอบด้วย การนำเสนอสไลด์การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ การบรรยาย การ สาธิต การใช้ตัวแบบ การประชุมกลุ่มย่อย การฝึกปฏิบัติ เป็นเวลา 3 เดือน ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมสุขศึกษาที่ประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับการสนับสนุน ทางสังคม สามารถ ทำให้แรงงานสตรีมีความรู้เพิ่มขึ้น รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถเพิ่มขึ้น ความคาดหวังในผลลัพธ์ เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพดีขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า โปรแกรมสุขศึกษาในรูปแบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมออกกำลังกายเพื่อสุขภาพได้ จึงเห็นควรเสนอแนะให้นำไปประยุกต์ใช้กับแรง งานสตรีในโรงงานอื่นๆ ที่มีบริบทคล้ายคลึงกัน

ธนวรรธ อิ่มสมบูรณ์ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของโครงการสุขศึกษาใน การป้องกันการติดเชื้อขณะปฏิบัติงานของพนักงานช่วยการพยาบาลในโรงพยาบาลอานันทมหิดล จังหวัดลพบุรี ภายใต้แนวคิดแบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพร่วมกับทฤษฎีความสามารถตนเองและ

ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันโรคของโรเจอร์ ประชากรเป็นพนักงานช่วยการพยาบาลที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วย จำนวน 80 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลอง 40 คน และกลุ่มควบคุม 40 คน โดยกลุ่มทดลองได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการงานสุขศึกษาเกี่ยวกับความรู้เรื่องโรค ความรุนแรงของโรค การรักษา การป้องกันและการใช้หลักการป้องกันการติดเชื้อจากการให้บริการทางแพทย์และสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีความรู้ การรับรู้ความรุนแรงของโรค การรับรู้ความเสี่ยงต่อการเกิดโรค เจตคติ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และพฤติกรรมการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันการติดเชื้อจากการสัมผัสเลือดและสารคัดหลั่งในกลุ่มทดลอง หลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลองและดีกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพชรรัตน์ ชัยบำรุง (2001: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย และการบริโภคอาหารที่ถูกต้องของพนักงานสตรี กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงแรม ในกรุงเทพมหานครจำนวน 80 คน กลุ่มทดลอง 40 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 40 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมสุขศึกษาที่ประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองเป็นเวลา 12 สัปดาห์ ผลการศึกษาวินิจฉัยแสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลของการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกาย และการบริโภคอาหารที่ถูกต้องของพนักงานสตรีระดับปฏิบัติการ เป็นผลให้มีการเพิ่มพฤติกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ และการบริโภคอาหารที่ถูกต้อง ดังนั้น โปรแกรมสุขศึกษาในรูปแบบดังกล่าวนี้ควรนำไปประยุกต์ใช้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มอื่นต่อไป

ยิ่งศักดิ์ จิตตะโคตร (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของโปรแกรมสุขศึกษา โดยการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันอันตรายจากการได้รับสารเคมีกำจัดศัตรูพืช กลุ่มตัวอย่างการวิจัย คือ ชวนาอำเภอรุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 83 คน กลุ่มทดลอง 43 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 40 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับกิจกรรมตามโปรแกรมสุขศึกษานาน 6 สัปดาห์ จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า โปรแกรมสุขศึกษาโดยการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมส่งผลให้ชวนามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันอันตรายจากการได้รับพิษสารเคมีกำจัดศัตรูพืช ดังนั้น ในอนาคตควรนำเอาโปรแกรมสุขศึกษาของการวิจัยชุดนี้ไปใช้กับชวนาท้องถิ่นอื่นที่มีบริบทคล้ายคลึงกันต่อไป

อุษณี แสงสุข (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการครูมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 366 คน ผลการศึกษพบว่า

1. ข้าราชการครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี มีพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2. อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ดัชนีมวลกาย และโรคประจำตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี

3. การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ ขนาดโรงเรียน สภาพแวดล้อม และการรับรู้ความสามารถตนเองในการส่งเสริมสุขภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การรับรู้ความสามารถตนเองในการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรับผิดชอบต่อสุขภาพ ด้านการออกกำลังกาย ด้านโภชนาการ ด้านการพัฒนาจิตวิญญาณ ด้านการจัดการกับความเครียด และสถานภาพสมรส สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 54.60 ($R^2 = .546$)

วันเพ็ญ แววิรุฬห์ (2003: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสามารถตนเองต่อพฤติกรรมผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ของครูในโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูอาสาสมัครที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 90 คน กลุ่มทดลอง 40 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 50 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้ความสามารถตนเอง กิจกรรมการพัฒนาการนวด และกิจกรรมการผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมการผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเองสามารถช่วยให้ครูมีพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง และความพึงพอใจในการนวดด้วยตัวเอง จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในกลุ่มครูกลุ่มอื่นๆ ต่อไป

Thomas & Melba & Paul (2006: 49-59) ศึกษาความสำคัญของการรับรู้สมรรถนะตนเอง กับผลของการสนับสนุนทางสังคม และความสัมพันธ์ต่อความเครียด-ความตึงเครียด ในกลุ่มทหารบก ทหารเรือและตำรวจ จำนวน 96 คน ผลการศึกษาพบว่า กฎระเบียบขององค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้า และการรับรู้ความสามารถตนเอง มีผลต่อการทำนายความพึงพอใจในงาน และภาวะสุขภาพจิตที่ดีและผลลัพธ์ของการศึกษาพบว่า การเพิ่มแรงสนับสนุนทางสังคมช่วยให้ความตึงเครียดลดลง และควรพิจารณาเกี่ยวกับการรับรู้สมรรถนะตนเองในแต่ละบุคคล

จากการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าบุคคลต้องการการส่งเสริมด้านพฤติกรรมสุขภาพ และการรับรู้สมรรถนะตนเองมีผลต่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นๆ ด้วย ซึ่งกลวิธีที่นำมาใช้ต้องประกอบด้วย การให้ความรู้ ประสบการณ์จากบุคคลอื่น การสาธิตและฝึกปฏิบัติ พร้อม

การจูงใจเพื่อชักชวน เนื่องจากการรับรู้สมรรถนะตนเองจำเป็นต้องเชื่อมโยงระหว่างความรู้และการกระทำ เพราะความรู้เพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลได้ ระยะเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรม อยู่ระหว่าง 8–12 สัปดาห์ และผลลัพธ์จะพบว่า การรับรู้สมรรถนะตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลได้

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีการรับรู้สมรรถนะตนเอง มาใช้ในการจัดโปรแกรมการจัดการกับความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อให้พนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง มีการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเอง จนสามารถรับรู้ถึงการเกิดความเครียดจากการทำงานด้วยตนเอง ได้เรียนรู้ถึงวิธีการจัดการกับความเครียด และมีความสามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ด้วยตนเอง รวมทั้งเกิดความคาดหวังผลดีจากการใช้ทักษะในการจัดการความเครียด โดยใช้ปัจจัยหลักดังนี้ การสื่อสาร จูงใจโดยการได้รับการแนะนำ การให้ความรู้ การฝึกทักษะในการจัดการความเครียด การได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และรับฟังข้อมูลจากบุคคลรอบข้าง (participant modeling) ได้รับจดหมายกระตุ้นเตือนโดยเน้นย้ำการฝึกปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอ และการบันทึกพฤติกรรมของตนเองในการฝึกปฏิบัติการยืดเส้นยืดสายคลายเครียด (ดังรายละเอียดในบทที่ 3) โดยเชื่อว่าวิธีการดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้พนักงานในสถานประกอบการมีการรับรู้สมรรถนะตนเองเพิ่มขึ้น จนทำให้เกิดทักษะในการจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อระดับความเครียดได้ในที่สุด

3. แรงสนับสนุนทางสังคม (Social Support)

มโนทัศน์ของแรงสนับสนุนทางสังคม ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากจากนักวิจัยทั้งสาขา สังคม พฤติกรรม และสุขภาพ เนื่องจากแรงสนับสนุนทางสังคม เป็นปัจจัยทางจิตสังคมที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของบุคคล (Bruhn & Philips, 1997: 213-229) ทั้งนี้ ความสัมพันธ์ของมนุษย์ในสังคมมีลักษณะเป็นเครือข่ายที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน เพื่อให้บรรลุความต้องการของคนในด้านสรีระวิทยา และจิตสังคม ทั้งในภาวะปกติและในภาวะเจ็บป่วย (จริยวัตร คมพยัคฆ์, 2531: 96) ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า (Weiss, 1974: 17-26) ทำให้มีความมั่นใจในการที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ โดยแรงสนับสนุนทางสังคมจะทำหน้าที่ดูดซับหรือบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากภาวะเครียด นำไปสู่การปรับตัวต่อสิ่งเร้าต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตได้อย่างเหมาะสม สามารถควบคุมตนเองและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด รวมทั้งทำให้มีสุขภาพอนามัยที่ดีด้วย

3.1 ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคม

จากการศึกษาและวิจัยทำให้มีผู้ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคม หลากหลาย ดังนี้

คอบบ์ (Cobb, 1976: 300-314) กล่าวว่า แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นการที่บุคคลได้รับข้อมูลที่ทำให้ตัวเองเชื่อว่ามีบุคคลให้ความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่าและยกย่องตัวเอง นอกจากนี้ ตัวเขายังรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน

แคปแลน คาสเซิล และกอร์ด (Kaplan, Cassel & Gord, 1997, อ้างถึงในกังสดาล สุทธิวิศรี, 2535: 24) ได้ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 แนว โดยแนวแรก หมายถึง ความพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมได้แก่ การได้รับการยกย่องนับถือ การยอมรับ การได้รับความเห็นใจและความช่วยเหลือ ซึ่งได้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลในกลุ่มสังคม ส่วนแนวคิดที่สองหมายถึง ความสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสำคัญกับบุคคลนั้นสามารถรับรู้ได้จากกลุ่มสังคมที่ให้การสนับสนุนนั้น

เฮาส์ (House, 1981, cited by Brown, 1986: 72-76) กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งประกอบด้วย ความรักใคร่และความห่วงใย ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือด้านเงิน สิ่งของ แรงงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อการเรียนรู้และประเมินตนเอง ซึ่งมีความเห็นคล้ายกับคาห์น (Kahn, 1979: 89) ที่กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคมคือ การปฏิสัมพันธ์อย่างมีจุดมุ่งหมายระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้คือ ความผูกพันในแง่ดีจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง การยืนยันรับรอง หรือเห็นพ้องกับพฤติกรรมของอีกผู้หนึ่ง การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านเงินทอง สิ่งของ หรืออื่นๆ

ทอยส์ (Thoits, 1982: 147-148) ได้ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นการที่บุคคลในเครือข่ายของสังคม ได้รับการช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ สังคม สิ่งของ หรือข้อมูล ซึ่งเป็นการสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญความเครียดได้ในระยะเวลา รวดเร็วขึ้น ซึ่งบาร์เรรา (Barrera, 1983: 70) กล่าวว่านอกจากแรงสนับสนุนทางสังคมจะ หมายถึงความใกล้ชิด การช่วยเหลือโดยให้สิ่งของ แรงงาน การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารแล้ว ยังหมายถึงการให้ข้อมูลป้อนกลับ และการมีส่วนร่วมทางสังคมอีกด้วย

ฮับบาร์ด มูเลงแคมป์ และบราวน์ (Hubbard, Muhlenkamp & Brown, 1984: 266) ได้สรุปว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นโครงสร้างหลายมิติซึ่งประกอบด้วย การติดต่อ สื่อสารในแง่ดีทำให้มีความรู้สึกผูกพัน มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

เพนเดอร์ (Pender, 1996: 257) ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมว่าหมายถึง การที่บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ การได้รับการยอมรับ ได้รับการรัก ได้รับการยกย่องนับถือ

รู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง เป็นที่ต้องการของบุคคลอื่น โดยได้จากกลุ่มคนในระบบของสังคมนั่นเอง เป็นผู้ให้ความสนับสนุนด้านการประเมิน การรับรองการกระทำ อันจะทำให้บุคคลนั้นดำรงอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสม

บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์ (2548: 171) ให้ความหมายของแรงสนับสนุนทางสังคมว่าเป็น สิ่งที่ได้รับแรงสนับสนุนได้รับการช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุสิ่งของ หรือการสนับสนุนด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุนซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ได้

ศศิธร แก้วนพรัตน์ (2541: 25) ให้ความหมายของ แรงสนับสนุนทางสังคม ไว้ว่าการที่บุคคลได้รับความรัก ความเอาใจใส่ เห็นคุณค่า การได้รับการยกย่อง เป็นส่วนหนึ่งของสังคม การให้การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล ที่ครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ และสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า แรงสนับสนุนทางสังคม (Social support) เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับการช่วยเหลือระดับประจักษ์จากบุคคลในสังคมในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยการกระทำใดก็ตามที่ส่งเสริมให้ผู้รับเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่าได้รับการยอมรับ การมีส่วนร่วมในสังคมหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีโอกาสดูแลเลี้ยงดูผู้อื่นและการได้รับการช่วยเหลือทางด้านวัตถุสิ่งของ ข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งการประเมินเพื่อการเรียนรู้ ส่งผลให้สามารถเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ที่คุกคามต่อร่างกายหรือจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้แรงสนับสนุนทางสังคมนี้จะเกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์ของการมีปฏิสัมพันธ์ และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเท่านั้น

3.2 องค์ประกอบของแรงสนับสนุนทางสังคม

แฮนเดอร์สัน (Handerson, 1988 อ้างถึงใน ดวงเดือน มูลประคับ 2541: 45) ได้อธิบายหลักของการสนับสนุนทางสังคม ว่าประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่าง “ผู้ให้” และ “ผู้รับ” แรงสนับสนุน
2. ลักษณะของการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องประกอบด้วย
 - 2.1 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” เชื่อว่ามีคนสนใจเอาใจใส่และมีความรักความหวังดีในตนอย่างจริงใจ
 - 2.2 ข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับในสังคม
 - 2.3 ข้อมูลที่มีลักษณะที่ “ผู้รับ” เชื่อว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและสามารถทำประโยชน์แก่สังคมได้

3. ปัจจัยนำเข้าของแรงสนับสนุนอาจอยู่ในรูปข้อมูล ข่าวสาร วัตถุสิ่งของหรือจิตใจ

4. จะต้องช่วยให้ “ผู้รับ” ได้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายที่เขาต้องการ คือ มีความพึงพอใจในการทำงานการสนับสนุนทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ประกอบด้วยการสนับสนุน 4 ชนิด คือ (ไคมอนด์ และ โจนส์ Dimond & Jones , 1983 อ้างถึงในมธุริน คำวงศ์ปิ่น, 2543: 37)

4.1 การสนับสนุนด้านอารมณ์ เป็น ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ มีความรักความผูกพัน

4.2 การสนับสนุนทางด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า เป็นการประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม เช่น การเห็นพ้อง การรับรอง การให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์ที่คล้ายกันทำให้เกิดความมั่นใจ

4.3 การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้ข้อมูล คำแนะนำ ข้อเท็จจริง แนวทางเลือก หรือแนวทางปฏิบัติซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้

4.4 การสนับสนุนด้านสิ่งของ การเงินหรือแรงงาน เป็นการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของตน เช่น เงินทอง แรงงาน หรือเวลา เป็นต้น

นอร์เบค (Norbeck, 1981: 43–60) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของแรงสนับสนุนทางสังคม ไว้ดังนี้

1. แรงสนับสนุนทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Psycho-Emotional Support) เป็นการสนับสนุนด้านความไว้วางใจ คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร และสนับสนุนเพื่อให้เกิดความรู้สึกรู้ว่ามีคุณค่า

2. แรงสนับสนุนเชิงรูปธรรม (Tangible Support) เป็นการสนับสนุนโดยการให้ความช่วยเหลือโดยตรงและการให้เครื่องมือสิ่งของ รวมทั้งการช่วยเหลือด้านการเงิน

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า องค์ประกอบของแรงสนับสนุนทางสังคม ควรประกอบทั้งแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจและอารมณ์ เช่น ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ การยอมรับและเห็นคุณค่า และคำแนะนำ-ข้อมูล และแรงสนับสนุนทางสังคมเชิงรูปธรรม เช่น เงินทอง แรงงาน หรือเวลา

3.3 แหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม

บุคคลเมื่ออยู่ในสังคมหากประสบปัญหา มักจะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลในเครือข่ายของบุคคลนั้นๆ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ที่มีอยู่ หรือหายไปของแหล่งที่ให้การสนับสนุน มีผู้จำแนกแหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคมโดยใช้เกณฑ์ในการแบ่งต่างๆ กัน ดังนี้

เฮาส์ (House, 1981, cited by Cohen & Will, 1985: 310-353) แบ่งแรงสนับสนุนไว้ 2 กลุ่ม ตามลักษณะความสัมพันธ์ ได้แก่

1. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการหมายถึง บุคคลที่ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นโดยมีความสัมพันธ์กันตามธรรมชาติไม่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ ได้แก่ พ่อ แม่ คู่สมรส ลูก เครือญาติ หรือเพื่อนฝูง

2. กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ หมายถึงบุคคลที่ให้การช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยเกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ ซึ่งจะมีลักษณะการช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจงประเภทใดประเภทหนึ่งเป็นส่วนมาก เช่น หัวหน้าที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน ทีมสุขภาพ เป็นต้น

จริยวัตร คมพยัคฆ์ (2531: 99) แบ่งแหล่งของแรงสนับสนุนตามความแน่นแฟ้น ของความสัมพันธ์เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มปฐมภูมิ (primary group) เป็นกลุ่มเล็กๆ ซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มมีความผูกพันกันมาก สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้ากัน มีการติดต่อทางสังคมกันอย่างไม่เป็นทางการ มีความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นส่วนตัวและในทุกๆ เรื่อง สัมพันธภาพทางสังคมภายในกลุ่มเป็นไปอย่างผ่อนคลาย สมาชิกกลุ่มให้ความสนใจในความเป็นบุคคลซึ่งกันและกัน กลุ่มจะเน้นสัมพันธภาพทางสังคมมากกว่าด้านการทำงาน เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อน กลุ่มปฐมภูมิจะเป็นแหล่งที่ให้แรงสนับสนุนด้านอารมณ์และความเป็นเพื่อนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลมาก บุคลิกภาพของบุคคลจะถูกสร้างขึ้นภายในกลุ่มปฐมภูมิ สมาชิกกลุ่มจะได้รับความใกล้ชิดสนิทสนม การร่วมความรู้สึก และมีการแลกเปลี่ยนสิ่งที่น่าสนใจและกิจกรรมต่างๆ

2. กลุ่มทุติยภูมิ (secondary groups) สมาชิกกลุ่มทุติยภูมิมิมีความรู้สึกผูกพันกันไม่มาก สมาชิกกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์และสัมพันธภาพระหว่างกันมาเป็นเวลานานเช่นกัน มีการติดต่อทางสังคมแบบเป็นทางการ ไม่ใช่เป็นการส่วนตัว สมาชิกไม่ค่อยสนใจในความเป็นบุคคลของกันและกัน ขนาดของกลุ่มจะใหญ่หรือเล็กก็ได้เพราะกลุ่มไม่ได้เน้นที่ความผูกพันแน่นแฟ้น ของสมาชิก และมักพบว่ากลุ่มทุติยภูมิเกิดจากการที่บุคคลมาอยู่รวมกันเพื่อทำงานที่จำเพาะ ดังนั้นเป้าหมายของกลุ่มจึงมีความจำเพาะและมีข้อจำกัดมากกว่ากลุ่มปฐมภูมิ โดยกลุ่มถือว่าผลงานและการแสดงบทบาทของสมาชิกเป็นสิ่งสำคัญ กลุ่มทุติยภูมิอาจเป็นสหภาพแรงงาน สมาคมทางการค้า หรือสโมสรต่างๆ เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มวิชาชีพ และกลุ่มทางสังคมอื่นๆ สมาชิกกลุ่มทุติยภูมิจะได้รับเครื่องมือหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย แต่ในบางครั้งสมาชิกก็ต้องเก็บกอดความรู้สึกที่แท้จริงบางอย่างไว้

แคปแลน (Caplan, 1974, อ้างถึงในอุบล นิวัติชัย, 2537: 285) แบ่งกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นแหล่งที่มาของแรงสนับสนุนทางสังคมตามลักษณะของการจัดกลุ่มไว้ 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มมีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (spontaneous or natural support system) ประกอบด้วยบุคคล 2 ประเภท คือประเภทที่หนึ่งเป็นบุคคลที่อยู่ในครอบครัวสายตรง (kin) ได้แก่ คู่สมรสและครอบครัว เช่น พ่อ แม่ และลูก อีกประเภทหนึ่งได้แก่ ครอบครัวใกล้ชิด (kith) เช่น เพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน คนรู้จักคุ้นเคย และเพื่อนที่ทำงาน

2. องค์กรหรือสมาคมที่ให้การสนับสนุนซึ่งไม่ใช่กลุ่มวิชาชีพทางสุขภาพ (organized support not directed by care giving professional) หมายถึงกลุ่มบุคคลที่รวมตัวเป็นหน่วยชมรมอย่างเป็นรูปแบบ โดยอาจจะเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวกันเองของคนในชุมชนโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน หรือเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นโดยมีองค์กรของรัฐเป็นผู้ให้การสนับสนุน เช่น ชมรมผู้สูงอายุ สมาคมฌาปนกิจ องค์กรทางศาสนา และหน่วยงานทั่วไปของรัฐ

3. กลุ่มบุคลากรทางวิชาชีพสุขภาพ (professional health care workers) หมายถึงบุคคลที่อยู่ในวิชาชีพที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพของประชาชนได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข

เพนเดอร์ (Pender, 1987: 369-379) แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มที่มีความผูกพันกันตามธรรมชาติ (natural support system) ได้แก่ ครอบครัว ซึ่งเป็นกลุ่มของแรงสนับสนุนทางสังคมระดับปฐมภูมิ ครอบครัวที่มีการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสม สมาชิกในครอบครัวต้องรับรู้ถึงความต้องการของกันและกัน มีการสื่อสารภายในครอบครัวที่มีประสิทธิภาพ นับถือหรือยอมรับความต้องการของส่วนรวมและให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2. กลุ่มเพื่อน (peer support system) คนกลุ่มนี้ส่วนมากเคยได้รับประสบการณ์ที่มีผลกระทบที่รุนแรงในชีวิต ประสบความสำเร็จในการปรับตัว และมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้คนกลุ่มนี้มีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งสิ่งที่เกิดขึ้นกับตนเอง จึงสามารถให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในส่วนที่คล้ายคลึงกับประสบการณ์ที่เขาเคยประสบมา

3. กลุ่มองค์กรทางศาสนา (organized religious support systems) เป็นกลุ่มองค์กรที่มีการพบปะกันในสถานที่ทางกลุ่มศาสนาจัดไว้เพื่อให้การช่วยเหลือสนับสนุนบุคคล ในศาสนานั้นๆ เพราะการประชุมเป็นการแบ่งปันความรู้สึกมีคุณค่า ความเชื่อเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในชีวิตธรรมเนียมปฏิบัติทางศาสนา และแนวทางการดำเนินชีวิต นำไปสู่ความเข้าใจด้านสุขภาพเพิ่มขึ้น

4. กลุ่มองค์กรที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือของกลุ่มผู้ให้การดูแล หรือการให้ความช่วยเหลือองค์กรทางวิชาชีพ (organized support systems of care giving or helping professional) ได้แก่ กลุ่มผู้ดูแลสุขภาพ ผู้ช่วยเหลืที่มีทักษะ และการบริการที่เฉพาะเจาะจงที่ให้แก่ผู้รับบริการ

บุคคลจะแสวงหากลุ่มสนับสนุนทางสังคมกลุ่มนี้ก็ต่อเมื่อได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและเพื่อนไม่เพียงพอ หรือการสนับสนุนนั้นไม่ได้ผลหรืออาจถูกใช้ไปหมดแล้ว กลุ่มบุคคลในวิชาชีพด้านสุขภาพจะเข้ามาให้การช่วยเหลือสนับสนุนในส่วนนี้ได้

5. กลุ่มองค์กรที่ไม่ใช่กลุ่มวิชาชีพด้านสุขภาพ (organized support group not dissected by health professional) ประกอบด้วย กลุ่มอาสาสมัคร และกลุ่มที่ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กลุ่มอาสาสมัครเป็นกลุ่มที่ให้การช่วยเหลือบุคคลที่มีความต้องการหรือมีเหตุผลบางอย่างที่บุคคลไม่สามารถจะจัดหาบริการให้แก่ตนเอง ส่วนกลุ่มที่ให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นกลุ่มบุคคลที่พยายามเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของสมาชิก หรือส่งเสริมการปรับตัวไปจนถึงการเปลี่ยนแปลงชีวิตความเป็นอยู่ เช่น กลุ่มผู้มีปัญหาสุขภาพเรื้อรัง กลุ่มบุคคลที่เจ็บป่วยในระยะสุดท้ายของชีวิต หรือกลุ่มบุคคลที่มีสมาชิกในครอบครัวพิการ

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า แหล่งที่มาของแรงสนับสนุนทางสังคมมีหลายประเภท และมีความแตกต่างกันออกไปตามแต่ละแนวคิดของผู้ที่ทำการศึกษา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้หลักการของเฮาส์ (House, 1981, cited by Cohen & Syme, 1985: 94-103) โดยกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ ได้แก่ หัวหน้าที่ทำงาน

3.4 ชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคม

ชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคม เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ที่บุคคลต้องการ ได้รับจากแหล่งของแรงสนับสนุนทางสังคม จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ลักษณะการแบ่งชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคมนั้นแตกต่างกันไปตามแนวคิดของผู้ที่ทำการศึกษา แต่ก็ยังมีความคล้ายคลึงกันในนักวิชาการหลายท่าน ได้แก่

ทอยส์ (Thoits, 1982: 147) แบ่งชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. แรงสนับสนุนทางสังคม อารมณ์ (Socioemotional support) เป็นการให้ความรัก ความเข้าใจ การยอมรับ การยกย่องจากบุคคลสำคัญ
2. การช่วยเหลือด้านสิ่งของ แรงงาน (Instrumental aid) เป็นการให้คำแนะนำข้อมูล ข่าวสาร ความช่วยเหลือด้านสิ่งของ แรงงาน เงิน

แคปแลน (Caplan, 1974, cited by Friedman, 1994: 319-327) แบ่งชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. แรงสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) เป็นการช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้

2. แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นการให้ความสำคัญ การให้การยกย่อง การยอมรับนับถือ การให้ความมั่นใจ ความรู้สึกที่สามารถจะพึ่งพาและไว้วางใจ ผู้อื่น ทำให้รู้สึกว่าได้ได้รับความเอาใจใส่หรือความรักความผูกพัน

3. แรงสนับสนุนทางการช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรม (Tangible support) เป็นการให้ความช่วยเหลือโดยตรงต่อบุคคลเช่น เงิน แรงงาน สิ่งของ หรือการให้บริการ

คอบบ์ (Cobb, 1976: 300-314) แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่

1. แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นการช่วยเหลือที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าได้รับการรัก การดูแลเอาใจใส่ ได้รับความสนิทสนม มีความผูกพันรักใคร่ และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2. แรงสนับสนุนด้านการยอมรับและความรู้สึกมีคุณค่า (Esteem support) เป็นการช่วยเหลือที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่า และผู้อื่นยอมรับและมองเห็นคุณค่าของตนเอง

3. แรงสนับสนุนด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Socially support) ช่วยให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของในสังคมของตนด้วย

คาห์น (Khan, 1979: 85) แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ชนิด คือ

1. ความผูกพันทางด้านอารมณ์และความคิด (Affection) เป็นการแสดงออกถึงอารมณ์ในทางบวกของบุคคลหนึ่งที่มีต่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกในรูปของความผูกพัน การยอมรับการเคารพ หรือด้วยความรัก

2. การยืนยันและรับรองพฤติกรรมของกันและกัน (Affirmation) เป็นการแสดงออกถึงการเห็นด้วย การยอมรับในความถูกต้องเหมาะสมทั้งในการกระทำและความคิดของบุคคลการให้ความช่วยเหลือ (aid) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น โดยการให้สิ่งของหรือช่วยเหลือโดยตรง การช่วยเหลือเหล่านั้นอาจจะเป็นวัตถุ เงินทอง ข้อมูล ข่าวสาร หรือเวลา

เพนเดอร์ (Pender, 1996: 257) ได้แบ่งชนิดแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ชนิด คือ

1. แรงสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นการให้ความช่วยเหลือสนับสนุน การมีส่วนร่วม ซึ่งอาจเป็นการช่วยในสภาวะซึมเศร้า

2. แรงสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) เป็นการช่วยเหลือบุคคลให้เกิดความเข้าใจว่าควรทำอะไรถึงจะมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อตนเอง

3. การช่วยเหลือด้านทรัพยากร (Instrumental aid) เป็นการให้ความช่วยเหลือในเรื่องงาน เช่น ช่วยเตรียมอาหาร หรือช่วยดูแลลูก เพื่อให้มารดาได้มีเวลาในการทำกิจกรรมเพื่อ การพักผ่อน หย่อนใจ

4. การยอมรับ (Affirmation) การยอมรับช่วยให้บุคคลแต่ละคนเข้าใจภาวะและศักยภาพที่เป็นจริงของตนเอง

เฮาส์ (House, 1981, cited by Tilden, 1985: 201) กล่าวว่าแรงสนับสนุนทางสังคมมี 4 ชนิด คือ

1. แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) เป็นการแสดงออกถึงการยกย่องเห็นคุณค่า ได้รับความรัก ความไว้วางใจ ความห่วงใย และการรับฟังความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ
2. แรงสนับสนุนด้านข้อมูล ข่าวสาร (Informational support) ได้แก่ การให้คำแนะนำ ข้อชี้แนะ ชี้แนวทาง และการให้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้
3. แรงสนับสนุนด้านการประเมิน (Appraisal support) เป็นการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ด้วยตัวเอง หรือข้อมูลที่น่าไปใช้ประเมินตนเอง ในการรับรอง การให้ข้อมูลป้อนกลับ การเปรียบเทียบกับสังคม
4. แรงสนับสนุนด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน เวลา และแรงงาน (Instrumental support) เป็นการช่วยเหลือในรูปแบบต่างๆ การให้เงิน การให้แรงงาน การให้เวลา การช่วยปรับปรุงสิ่งแวดล้อม รวมถึงการช่วยเหลือด้านสิ่งของและการให้บริการด้วย

ไวส์ (Weiss, 1974, cited by Dimond & John, 1983: 235-236) แบ่งชนิดแรงสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 6 ชนิด ได้แก่

1. ความผูกพันและรักใคร่สนิทสนม (Attachment) หมายถึงความสัมพันธ์ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนมีคนรักและเอาใจใส่เกิดความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจ
2. การมีส่วนร่วมหรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (Social integration) เกิดจากการที่บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมของกลุ่ม ทำให้เกิดการแบ่งปันแลกเปลี่ยนในด้านความคิด กำลังทรัพย์ และกำลังบุคคลในโอกาสอันควร ทำให้เกิดความห่วงใย และเข้าใจต่อกัน
3. โอกาสที่จะได้ช่วยเหลือผู้อื่น (Opportunity for nurturance) หมายถึงการที่บุคคลมีความผูกพันกับบุคคลอื่นซึ่งค้ำคองกว่า ถ้าเขาจะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ รู้สึกชีวิตไม่สมบูรณ์ว่างเปล่า และไร้จุดหมาย
4. การส่งเสริมให้รู้ถึงคุณค่าแห่งตน (Reassurance of worth) เป็นการได้รับการยอมรับ เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่าตนเองมีความสามารถ (social role) เช่น ความสามารถในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการช่วยเหลือเรื่องต่างๆ ในครอบครัว ก็ย่อมทำให้เกิดความเชื่อมั่นหรือความรู้สึกมีคุณค่าได้
5. ความรู้สึกพึ่งพาอาศัยกัน (A sense of reliable alliance) สัมพันธภาพในลักษณะเช่นนี้ มักเกิดในสัมพันธภาพของครอบครัวสายตรง โดยสมาชิกแต่ละคนต่างคาดหวังว่าจะได้รับ

การช่วยเหลือเกื้อกูล ซึ่งกันและกันอย่างต่อเนื่อง ถ้าขาดคุณสมบัติเช่นนี้บุคคลจะรู้สึกว่าเขาแหล่งช่วยเหลือโดยเฉพาะในภาวะที่เสี่ยงอันตราย

6. การได้รับคำแนะนำ การชี้แนะ (The obtaining of guidance) เป็นความสัมพันธ์ในช่วงบุคคลตกอยู่ในภาวะตึงเครียด เกิดวิกฤตการณ์ทางอารมณ์ จิตใจ ทำให้บุคคลต้องการคำปลอบใจ คำลึงใจ คำแนะนำ คำชี้แนะ หรือการแนะนำในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อผ่อนคลายภาวะตึงเครียดที่บุคคลประสบอยู่ ความสัมพันธ์ชนิดนี้มักได้จากผู้ที่บุคคลรู้สึกที่สำคัญ มีความสามารถเป็นที่ศรัทธาหรือมีอะไรเหนือกว่า

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ส่วนใหญ่แนวคิดในการแบ่งชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคม จะมีความคล้ายคลึงกันในเรื่องของการสนับสนุนทางอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูล ข่าวสาร การสนับสนุนทางด้านวัตถุ สิ่งของ หรือบริการ ดังนั้น จึงสามารถนำมาใช้ในการศึกษากับพนักงานในสถานประกอบการได้ดี เนื่องจากพนักงานในสถานประกอบการที่มีภาวะเครียดจากการทำงานต้องการแรงสนับสนุนทางสังคม ที่ตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของบุคคล ที่ครอบคลุมทั้งทางด้านการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานด้านอารมณ์ การตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานด้านสังคม และการตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานด้านร่างกายซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ความจำเป็นพื้นฐานด้านอารมณ์

1.1 การตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์ หมายถึง การได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ มีความใกล้ชิดสนิทสนม ความผูกพันและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

1.2 การตอบสนองความต้องการด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและมีผู้เห็นคุณค่า หมายถึง ได้รับการทักทายและแสดงความเคารพจากผู้อื่น การยอมรับต่อการแสดงออก การได้รับการให้อภัยและโอกาสในการปรับปรุงตนเอง

2. ความจำเป็นพื้นฐานด้านสังคม ซึ่งการตอบสนองในฐานะเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม การปฏิสัมพันธ์กับสังคม และความรู้สึกเป็นเจ้าของในสังคมของตน

3. การตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานด้านร่างกาย

3.1 การช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน

3.2 การช่วยเหลือด้านเงินทอง สิ่งของ แรงงาน หมายถึง การได้รับการช่วยเหลือด้านการเงิน สิ่งของ เครื่องใช้ ตลอดจนการช่วยเหลือทุนแรงต่าง ๆ

3.5 ระดับแรงสนับสนุนทางสังคม

กอตต์ดลิบ (Gottlieb, 1985 อ้างถึงในจริยาวัตร คมพยัคฆ์, 2531: 101) แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคม เป็น 3 ระดับ

3.5.1 ระดับกว้าง (Macro level) เป็นการพิจารณาถึงการเข้าร่วม หรือการมีส่วนร่วมในสังคมอาจวัดได้จากความสัมพันธ์กับสถาบันในสังคม การเข้าร่วมกลุ่มต่างๆ และการดำเนินชีวิตในสังคม

3.5.2 ระดับกลุ่มเครือข่าย (Mezzo level) เป็นการมองที่โครงสร้างและหน้าที่ของเครือข่ายสังคม ด้วยการวัดอย่างเฉพาะเจาะจงถึงกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสม่ำเสมอ เช่น กลุ่มเพื่อน ชนิดของแรงสนับสนุนทางสังคมระดับนี้คือ การให้คำแนะนำ การให้ความช่วยเหลือทางวัตถุ ความเป็นมิตร และการช่วยเหลือทางด้านอารมณ์

3.5.3 ระดับแคบหรือระดับเล็ก (Micro level) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ของบุคคล ที่มีความใกล้ชิดกันมากที่สุด

นอร์เบค (Norbeck, 1981: 43-60) ยังได้ศึกษาความต้องการแรงสนับสนุนทางสังคม และระยะเวลาที่ต้องการแรงสนับสนุนทางสังคม หลังจากนั้นจึงสรุปออกมาเป็นการทำนาย ความต้องการและระยะเวลาที่ต้องการแรงสนับสนุนทางสังคมดังนี้ ถ้าบุคคลต้องการแรงสนับสนุนทางสังคมในระดับมาก เช่น เมื่อมีความเครียดหรือเกิดการเจ็บป่วยอย่างกะทันหัน ระยะเวลาที่ต้องการแรงสนับสนุนทางสังคมจะเป็นระยะสั้น หากบุคคลต้องการแรงสนับสนุนในระดับปานกลาง เช่น เมื่อมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนบทบาทในชีวิตหรือในระยะพักฟื้นในระดับน้อย โดยต้องการทุกวันเพื่อใช้ในการดำรงชีวิตหรือปฏิบัติในหน้าที่ ระยะเวลาที่ต้องการแรงสนับสนุนยาวนาน

จากที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่า ระดับความต้องการแรงสนับสนุนทางสังคมของบุคคลนั้น ขึ้นกับเหตุการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้น ถ้าปัญหาต่างๆ และการแก้ปัญหาไม่ซับซ้อน ระดับความต้องการจะมากและใช้ระยะเวลาไม่นาน

3.6 ผลของแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อภาวะเครียดและสุขภาพ

โคเฮนและวิลส์ (Cohen & Wills, 1985: 310-353) ได้ศึกษาเพื่ออธิบายกลไกของแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อภาวะสุขภาพของมนุษย์ และพบว่า การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมที่ดี ทำให้สุขภาพดีเนื่องจาก

3.6.1 แรงสนับสนุนทางสังคม ทำให้มนุษย์มีกำลังใจ มีอารมณ์ที่มั่นคงอันจะส่งผลทำให้ระบบประสาทต่อมไร้ท่อ ระบบภูมิคุ้มกันทำงานดีขึ้น ส่งเสริมให้การต่อสู้ปัญหาของแต่ละคนดีขึ้น สามารถช่วยลดความรุนแรงของปัญหา และส่งผลให้มีการปฏิบัติด้านสุขภาพที่ดี

3.6.2 แรงสนับสนุนทางสังคมจะช่วยลดโอกาสการเกิดภาวะวิกฤติในชีวิต โดยเป็นตัวช่วยลดความเครียดซึ่งจะนำไปสู่ภาวะวิกฤติ ซึ่งเมื่อมีความเครียดคนเราจะมีความรู้สึกว่าไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ รู้สึกด้อย ไม่เห็นคุณค่าของตนเอง จึงเป็นสาเหตุทำให้มีพฤติกรรมที่เสี่ยงและเกิดความล้มเหลวในการดูแลสุขภาพของตนเอง

3.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคมในวัยทำงาน

วจิราพร ผิวงาม (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียด แรงสนับสนุนทางสังคม และความต้องการการช่วยเหลือของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ประกอบอาชีพในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลขนาด 60 เตียงขึ้นไป ในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 48 ราย ผลการวิจัยสรุป ได้ว่าพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง แหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดก่อให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับต่ำ และแรงสนับสนุนทางสังคมของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่อยู่ในระดับปานกลาง ความต้องการการช่วยเหลือของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ ประกอบด้วยความต้องการในเรื่องการเพิ่มเติมความรู้ การจัดอบรม ขยายระยะเวลาการปฐมนิเทศในหอผู้ป่วย เพิ่มกำลังคนในหอผู้ป่วย และให้รุ่นพี่ช่วยสอนในเรื่องการปฏิบัติการพยาบาลที่ย่างยากซับซ้อน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยคือ ควรให้การสนับสนุนและช่วยเหลือพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ ในด้านการปฏิบัติงาน การจัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ การแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน ซึ่งจะทำให้ความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ลดลง และจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่ให้ดียิ่งขึ้น

Karen (1998: 1215-1238) ศึกษาโปรแกรมหัวหน้างานกับความยากลำบากต่อการทำงาน: โดยติดตามการวิเคราะห์รายละเอียดของสังคม โดยการควบคุมดูแลพัฒนาได้จากการบริหารจัดการ และมีทิศทางต่อคนงาน และเพื่อการสนับสนุนคนทำงาน และหัวหน้างานมีบทบาทสำคัญยิ่งพบว่าการวิเคราะห์ทางสังคมช่วยในเรื่องกรอบการทำงานและข้อจำกัดของผลที่ตามมา ช่วยให้เข้าใจกระบวนการทำงานระหว่างหัวหน้างานและคนทำงาน ทักษะและความเชื่อของหัวหน้างาน และผลของการวิเคราะห์จากทฤษฎีมีศักยภาพต่อบุคคล

จากการศึกษาวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าแรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยเสริมเพื่อสนับสนุนด้านจิตใจ ทางกาย และเครื่องมือ ในการให้บุคคลมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแรงสนับสนุนทางสังคมตามแนวความคิดของเฮาส์ (House, 1981 cited by Tilden, 1985: 201) มาเป็นกลวิธีสำคัญเพื่อช่วยให้บุคคลมีการเผชิญภาวะเครียดได้เป็นอย่างดี โดยทั่วไปเมื่อบุคคลประสบปัญหา มักจะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลในเครือข่ายของบุคคลนั้นๆ และหัวหน้าที่ทำงานก็เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งทำให้การช่วยเหลือต่อบุคคล โดยเกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ จากทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคม จะพบว่าบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม ข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ การเงิน หรือแรงงาน จะเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญภาวะเครียดได้ดี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในวัยทำงาน

งานวิจัยในประเทศ

ณัฐกานต์ หัตถพันธ์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาอัตราภาวะความเครียดของพนักงาน และปัจจัยที่มีผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ระดับความเครียดเล็กน้อย ร้อยละ 49.52 ระดับปานกลางร้อยละ 44.29 ระดับรุนแรงร้อยละ 6.19 ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของพนักงานพบว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และภาระในครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียดของพนักงาน ความสัมพันธ์ของปัจจัยจากปัญหาจากชีวิตประจำวัน พบว่า ปัญหาสุขภาพและปัญหาครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงลบ ส่วนปัญหาที่พักอาศัยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด ความสัมพันธ์ของปัจจัยจากปัญหาด้านการทำงานกับความเครียดของพนักงาน พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความพอใจในงานที่ทำ ค่าตอบแทน/สวัสดิการ ความปลอดภัยในการทำงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด สำหรับสภาพแวดล้อมที่ทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความเครียด

ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ์ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาภาวะสุขภาพจิตของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดนนทบุรี และความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพจิตกับการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานและการขาดงาน จำนวนประชากร 444 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบวัดสุขภาพ GHQ – 12 ฉบับภาษาไทยและข้อมูลประเมินปัญหาความเครียด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานโรงงาน

อุตสาหกรรมมีภาวะสุขภาพจิตในระดับปกติร้อยละ 58.8 และมีแนวโน้มที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยทางจิตร้อยละ 41.2 พบผู้ที่ไม่เครียด/ไม่มีปัญหา ร้อยละ 31.5 ที่เครียด/มีปัญหา ร้อยละ 68.5 ภาวะสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน และการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปริทรรศน์ ศิลปะกิจ วนิตา พุ่มไพศาลชัย ภาวดี การเร็ว พะยอม เพชรบุญณิน สิวลี จารุวรรณ และเทวรัฐ จิงชนภัทร (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาโปรแกรมจัดการกับความเครียดในสถานประกอบการประกอบด้วยแนวทางหลักๆ คือ 1) แนวทางการจัดการกับความเครียด เป็นการจัดการโดยมุ่งที่ปัญหาที่ทำให้เครียดและการจัดการโดยมุ่งที่อารมณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อใช้จัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น และ 2) แนวทางการดูแลตนเองเพื่อรับมือกับความเครียด ได้แก่ การดูแลทางด้านสุขภาพ ดูแลทางด้านอารมณ์ และทางด้านจิตใจ เพื่อให้บุคคลมีความทนทานต่อความเครียดมากขึ้น และสามารถปรับตัวรับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานประกอบการขององค์กรเอกชนในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 90 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองจำนวน 42 คน และกลุ่มควบคุม 48 คน กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มจะต้องผ่านการวัดความตึงเครียดของกล้ามเนื้อด้วยเครื่อง Electromyograph และต้องตอบแบบวัดความเครียด สวนปรุ้ง จากนั้นกลุ่มทดลองจะได้รับการอบรมตามโปรแกรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นก่อน หลังจากนั้นอีก 3 เดือนทำการประเมินความตึงเครียดของกล้ามเนื้อด้วยเครื่อง Electromyograph และแบบวัดความเครียดอีกครั้งก่อนที่จะจัดอบรมให้กับกลุ่มควบคุม เปรียบเทียบคะแนนความเครียดที่ได้จากการวัดครั้งแรกและครั้งที่สองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยใช้สถิติ paired t-test ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งสองไม่มีความแตกต่างกันในด้านของลักษณะทั่วไปและคะแนนความเครียด ($p < 0.05$) แต่เมื่อเปรียบเทียบคะแนนที่ได้จากการประเมินทั้งสองครั้ง กลุ่มทดลองมีค่า EMG biofeedback ภายหลังจากการอบรมต่ำกว่าค่าที่วัดได้ในครั้งแรกก่อนการอบรม ส่วนคะแนนความเครียดจากอาการในระบบต่างๆ ตามแบบวัดความเครียด สวนปรุ้ง นั้น พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนความเครียดทางระบบประสาทอัตโนมัติซิมพาเทติก ทางอารมณ์และทางระบบภูมิคุ้มกันลดลงอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับก่อนการอบรม นอกจากนี้ยังพบว่าอัตราการคิดฆ่าตัวตายของกลุ่มทดลองลดลงได้ถึง 4 เท่า (คือลดจาก 16.7% เหลือเพียง 4.8%) และลดความคิดอยากฆ่าผู้อื่นลงได้ 1 ใน 3 (จาก 11.9% ลดลงเป็น 7.1%) ในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่พบการเปลี่ยนแปลงใดๆ จากการวัดความเครียดและอัตราการคิดอยากฆ่าตัวตายที่ประเมินได้ในครั้งแรกและครั้งที่สอง ($p < 0.05$) เห็นได้ว่าโปรแกรมจัดการกับความเครียดในที่ทำงานนี้ สามารถลดความเครียดชนิด episodic acute stress และ chronic stress ลงได้บางส่วน ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากเป็นเพียงผลในระยะแรกๆ ของการอบรม และอาการอื่นต้องใช้เวลาานมากกว่านี้ถึงจะเปลี่ยนแปลงให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ถือว่าโปรแกรมนี้อาจจะเป็นประโยชน์ถ้า

นำมาใช้จัดการกับความเครียดในที่ทำงาน ในอนาคตควรจะมีการพัฒนาโปรแกรมให้ออกมาเป็นลักษณะคู่มือสำหรับประชาชนทั่วไปนำไปใช้จัดการกับความเครียดได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องใช้วิธีการฝึกอบรม

อรุณรัตน์ บุญเรือง (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาระดับความเครียดและปัจจัยในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยองจำนวน 136 คน โดยใช้เครื่องมือที่ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยในการทำงาน และแบบประเมินความเครียด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับต่ำ พนักงานที่มีอายุ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความเครียดต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ สถานภาพสมรส และตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกันไม่ทำให้ความเครียดของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธิกาญจน์ เอี่ยมยิ่งพานิช (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของแรงงานจากการประกอบอาชีพ ของกระบวนการแรงงานที่มีการเปลี่ยนผ่านของระบบการผลิตอุตสาหกรรมประเภทสิ่งทอ กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เป็นโรงงานอุตสาหกรรมประเภทสิ่งทอขนาดใหญ่ที่เน้นการผลิตปริมาณมาก มีพัฒนาการการใช้เทคโนโลยีการผลิตจากระบบเก่าล้ำสมัยมาเป็นระบบสมัยใหม่ มีการจ้างแรงงานจำนวนมากและมีองค์การจัดตั้งของแรงงานภายในโรงงาน ใช้วิธีทางคุณภาพเป็นหลักเสริมด้วยวิธีทางปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลใช้ผลการวิจัยเชิงประจักษ์พบว่า ความเครียดของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ เกิดขึ้นจากการถูกกำหนดโดยสภาพขององค์การผลิต ได้แก่ การจัดโครงสร้างระบบการทำงาน แบบราชการ การจัดการทางวิทยาศาสตร์ การควบคุมแรงงานสมัยใหม่ และการทำงานระบบกะ และถูกกำหนดจากสภาพของกระบวนการผลิต ได้แก่ การใช้เครื่องจักรทำงานและควบคุมการทำงาน ของแรงงานในกระบวนการผลิตสินค้าประเภทเส้นด้ายและผ้าทอถึงสำเร็จรูป ทำให้แรงงานต้องทำงาน อย่างหนักหน่วงซ้ำซากต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง ภายใต้สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมและเงื่อนไขการทำงาน ที่ถูกกำหนดโดยนายจ้างแบบเบ็ดเสร็จ ความเครียดของแรงงานจึงเป็นผลผลิตจากการตอบสนองต่อความสัมพันธ์ทางสังคมการผลิตที่ไม่เท่าเทียมกันในวิธีการผลิตแบบทุนนิยม ทำให้แรงงานประสบกับ ภาวะเครียดจากการทำงานหลายลักษณะ สะท้อนออกมาเป็นปฏิกิริยาอาการและการแสดงออกทาง ร่างกาย ความแปรปรวนทางจิตอารมณ์ และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ยังมีการปรับเปลี่ยนเครื่องจักร และเทคโนโลยีเป็นแบบทันสมัยมากขึ้น กลับลดทอนทักษะการทำงานของแรงงานและทำให้รูปแบบความเครียดเปลี่ยนไป โดยเฉพาะปรากฏในรูปความรู้สึกแปลกแยก ภายใต้สภาพการทำงานนั้น พบว่า การจัดการกับความเครียดของแรงงาน ส่วนใหญ่แล้ว มุ่งจัดการความเครียดด้วยตนเอง (การยอมรับสภาพ, การวางเฉยไม่ใส่ใจ, การบริโภคนิยม, การทำลายตนเอง)

มากกว่าการแก้ไขที่ต้นตอของปัญหาหรือตัวระบบโครงสร้างที่ดำรงอยู่ (การต่อสู้ทางชนชั้น, การรวมพลังต่อรอง, การปฏิวัติระบบโครงสร้าง)

สุธีกาญจน์ ไชยลาภ (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาความเครียดจากการทำงานในสถานการณ์ปัจจุบันกับการส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตแนวใหม่ พบว่า จากการวิจัยทางเอกสารโดยสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532–2542 พบว่าองค์ความรู้เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานในประเทศไทยเท่าที่ปรากฏยังมีน้อยมากและไม่ชัดเจน แนวคิดในการศึกษานี้เน้นที่สถานะทางการแพทย์และทางจิตวิทยาเป็นส่วนใหญ่ เนื้อหาการศึกษานี้เน้นศึกษาด้านผลกระทบต่อสุขภาพมากกว่าสาเหตุของปัญหา วิธีการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งใช้เครื่องมือดัดแปลงมาจากแบบวัดต่างประเทศ การกำหนดนโยบายเน้นวิธีคิดทางการแพทย์และเป็นบทบาทของนักอาชีวอนามัย ทำให้มองปัญหาความเครียดใดๆ ไม่ได้มองเกี่ยวข้องกับมิติด้านอื่นๆ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและการวิจัยคือให้ความหมายต่อความเครียดในมุมมองใหม่ ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านจิตสังคมทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กรและระดับโครงสร้าง และในด้านการศึกษามีการพัฒนาองค์ความรู้ในมิติอื่นๆ และผลกระทบต่อสุขภาพ ควรเน้นศึกษาข้อมูลในกลุ่มเสี่ยงมากขึ้นเพื่อหาทิศทางการกำหนดนโยบาย

ศกนวรรณ ล้วนสมหวัง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ สถานีตำรวจภูธรตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 56 คน ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์เห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ด้านคือ สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เครื่องมือและเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงาน และสภาพครอบครัวและการดำเนินชีวิต มีผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลกระทบเป็นรายปัจจัยเรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานสร้างผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด

วรเดช ช้างแก้ว สุรินทร์ มีลาภลั่น เขียวลักษณ์ มีบุญมาก และอังคณา หมอนทอง (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดและการเผชิญความเครียดในชีวิตประจำวันของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผาในเขตจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานที่ทำงานในโรงงาน อุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผาในเขตจังหวัดราชบุรี จำนวน 266 คน พบว่า 1) ความเครียดของพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเครียดปานกลาง ร้อยละ 53.8 2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีความเครียดสูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) สถานภาพสมรส คู่ ม่าย หย่า แยก มีความเครียดโดยรวมที่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และพนักงานที่สถานภาพสมรส

ม่าย หย่า แยก จะมีความเครียดโดยรวมที่สูงกว่าคนงานที่มีสถานภาพสมรสคู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานการระบายอากาศของโรงงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของคนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) 3) การเผชิญความเครียดในชีวิตประจำวันของคนงาน คนงานส่วนใหญ่มีวิธีการจัดการความเครียดด้วยวิธีการพักผ่อนมากที่สุด ร้อยละ 60.9

ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการสนับสนุนด้วยการส่งเสริมสุขภาพจิตของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผา โดยมีการให้ความรู้ความเข้าใจกับคนงานและผู้บริหารของโรงงาน มีการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจให้คนงานขณะพักการปฏิบัติงาน สำหรับการจัดการเรียนการสอนวิชาการพยาบาลมีส่วนช่วยสนับสนุนการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพจิตของคนงาน โดยมุ่งให้นักศึกษาได้เห็นสภาพจริงของการปฏิบัติงานของคนงาน และให้ความสนใจการดูแลเกี่ยวกับความเครียดของกลุ่มผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม

ปราณี สุวรรณทิพย์ (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียดกับความเครียดของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสำนักงานแพทย์และอนามัย การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 90 คน พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความเครียดระดับปกติ ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว สามี หรือภรรยาในระดับสูง และมีรูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา 2) พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ และสถานะสุขภาพแตกต่างกันมีความเครียดไม่แตกต่างกัน 3) อายุ และอายุงานไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด 4) พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน 5) การสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว สามีหรือภรรยา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน 6) รูปแบบการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาและแบบมุ่งเน้นอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงาน

อาภรณ์ทิพย์ บัวเพชร สุรินทร์ กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสี่ยงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฐ์กุล (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง เป็นกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน กลุ่มเปรียบเทียบ 30 คน โดยกิจกรรมในการจัดการกับความเครียดจากการทำงานประกอบด้วย การสอนและฝึกปฏิบัติพร้อมครูผู้ฝึกและให้พนักงานปฏิบัติด้วยตนเอง ในเรื่อง การหายใจเพื่อผ่อนคลายความเครียดและการปรับเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงาน ผลการศึกษา พบว่ากลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความสามารถตนเองและทักษะในการจัดการกับความเครียดจาก

การทำงานมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ และก่อนทดลอง ส่วนระดับความเครียดลดลงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบแต่ไม่น้อยกว่าก่อนทดลอง

รุ่งทิพย์ โชตยันตร (2547: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถตนเอง และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จำนวน 227 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานในบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ การรับรู้ความสามารถตนเอง และมีการพัฒนาตนเองอยู่ในระดับปานกลาง 2) ไม่พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีการพัฒนาตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) บรรยากาศองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น ด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง และบรรยากาศองค์การในด้านการนำเทคนิคและวิทยาการมาใช้ในการองค์การ สามารถทำนายการพัฒนาตนเองได้ดีตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 34.4

อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินธร กลัมพากร และพจนนา หันจางสิทธิ์ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ทักษะการจัดการความเครียดของพนักงานสตรีโรงงานอุตสาหกรรมและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง: กรณีศึกษาโรงงานผลิตถุงมือยางทางการแพทย์จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสตรี จำนวน 144 ราย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทักษะในการจัดการความเครียดจากการทำงาน ด้านปรับเปลี่ยนวิธีคิดดีกว่าการหายใจเพื่อการผ่อนคลาย และปัจจัยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการจัดการความเครียด การศึกษาสนับสนุนว่า ควรจัดให้ความรู้ด้านวิธีจัดการกับความเครียดจากงาน เช่น การฝึกทักษะหายใจ เพื่อเพิ่มทักษะจัดการความเครียดสำหรับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม

งานวิจัยในต่างประเทศ

Richars (2002: 278-286) ศึกษาโปรแกรมการลดความเครียดและการดูแลสุขภาพรูป self – help ในที่ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงงานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และหน่วยบริการสุขภาพของท้องถิ่น แบ่งกลุ่มทดลอง เป็นกลุ่ม full intervention จำนวน 171 คน กลุ่ม partial intervention จำนวน 166 คน และกลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 164 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรม

การใช้กลวิธี Personalized feedback โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามมาเขียนเป็นคู่มือการจัดการกับความเครียด Wellness seminar และ Small-group educational sessions. ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่ได้รับ full intervention มีผลการตอบสนองต่อความเครียดในทางลบที่ลดลงอย่างรวดเร็วและมีวันที่ป่วยน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ

Jackie & Chris (2002: 501-507) ศึกษาประสิทธิภาพการลดความเครียดจากการประกอบอาชีพ เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยใช้ Mailed intervention กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไปจาก 8 หน่วยงาน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 120 คน กลุ่มควบคุมจำนวน 113 คน กิจกรรมในโปรแกรม มี 2 ลักษณะ คือ self-care sheet เป็นการให้ความรู้เรื่อง การดูแลตนเอง สัมพันธภาพและการทำงาน และ You and Your Practice เป็นโปรแกรมให้สุขศึกษาที่ออกแบบเพื่อการมีสุขภาพจิตที่ดีในพนักงาน ทั้งนี้ นำมาวิเคราะห์ตาม The Transtheoretical Model of Change 5 ระดับของการเปลี่ยนแปลงของบุคคล คือ pre-contemplation, contemplation, preparation, action และ maintenance ผลการศึกษา พบว่า หลังจากประเมินภาวะความเครียดโดยใช้ GHQ 12 เมื่อทำกิจกรรมครบ 3 เดือนนั้น ทำให้เกิดผลดีคือลดปัจจัยเสี่ยงและลดอัตราการเจ็บป่วยทางด้านจิตเวชในพนักงาน และจะได้ผลดีมากในระยะแรกของการดำเนินการในการลดความเครียดในที่ทำงาน

Arnetz (2003: 1-17) ศึกษาผลกระทบต่อ Psychophysiological โดยโปรแกรมลดความเครียดรูปแบบ Advanced Telecommunication Systems กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกจ้างที่รับเข้าทำงานใหม่ แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 61 คน กลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 50 คน โดยกลุ่มทดลองจะทำงานในแผนกแอล(L) และแบ่งกลุ่มทดลองเข้ารับโปรแกรมการลดความเครียด 3 โปรแกรมคือ การผ่อนคลายความเครียดโดยใช้วิธี Benson การประยุกต์การผ่อนคลายความเครียดด้วยวิธีของโอ๊คและคณะ (Öst, et al.) และการใช้ tai chi ร่วมกับความก้าวหน้าของการผ่อนคลาย ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มทดลองภายหลังได้รับการสอนทักษะการจัดการกับความเครียด ดัชนีบ่งชี้ความเสี่ยงต่อโรกระบบหลอดเลือดหัวใจลดลง การไหลเวียนของ thrombocytes ลดลง และชนิดของโปรแกรมไม่พบความแตกต่างกัน

Andreas & Paul & Ayhan & Jost & Tobias & George, et.al (2004: 555-561) ศึกษาผลการลดความเครียดอย่างรวดเร็วในกลุ่มหญิงที่มีความเครียดโดยใช้โปรแกรมโยคะหลักสูตร 3 เดือน กลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครผู้หญิงที่มีสภาวะโรคเครียดด้านจิตใจอายุ 25-51 ปี โดยสมัครผ่านหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 16 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 8 คน โดยโปรแกรมจะดำเนินการ 3 เดือน คือ กลุ่มทดลองจะเข้าร่วมโปรแกรมโยคะ ทุก 2 สัปดาห์ ครั้งละ 90 นาที และติดตามประเมินผลหลังเข้าโปรแกรม 3 เดือน ผลการศึกษา พบว่า ผู้หญิงที่เข้าร่วมโปรแกรม Iyengar yoga (หลักสูตร 3 เดือน) มีระดับความเครียดที่ปรับดีขึ้น ระดับความวิตกกังวล

ปรับตัวดีขึ้น มีความกระตือรือร้นเพิ่มขึ้น ความเมื่อยล้า และความหดหู่ใจ และอาการอื่นๆ ทางร่างกาย เช่น ปวดศีรษะและปวดหลังนั้นลดลง

Katarina & Bengt & Amir & Bertil (2004: 224-229) ศึกษาผลการรายงานภาวะสุขภาพด้วยตนเองในผู้หญิงหลังจากเข้าร่วมโปรแกรมการจัดการกับความเครียด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้หญิงที่มีอาการทั่วไปของความเครียด และ Sense of Coherence(SOC) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 17 คน กลุ่มเปรียบเทียบจำนวน 23 คน โดยโปรแกรมประกอบด้วยการประชุม 8 ครั้ง ประกอบด้วย theoretical และ practical ในเรื่องความเครียด การจัดการกับความเครียด และการฝึกด้านสุขภาพจิต ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มทดลองภายหลังได้รับการสอนทักษะการจัดการกับความเครียด นั้นสามารถลดอาการทั่วไปด้านร่างกายและความเครียดลงได้

Dan (2004: 1-14) ศึกษาผลด้าน Psychophysiological จากรูปแบบ web-based stress management system กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท IT and media แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 129 คน กลุ่มเปรียบเทียบจำนวน 174 คน โดยโปรแกรมประกอบด้วยให้ความรู้เรื่องการออกกำลังกาย การส่งเสริมสุขภาพที่ลดความเครียดในที่ทำงาน โดยผ่าน web-based tool ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มทดลองมีระดับของการจัดการกับความเครียด การนอนหลับ การรวมความสามารถของตนเองเข้ากับการรับภาระสนับสนุนทางสังคม ดีขึ้นกว่าก่อนทดลอง

Akihito (2004: 405-413) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้โปรแกรม Web-based Psychoeducation on Self-Efficacy, Problem Solving Behavior, Stress Responses and Job Satisfaction ในพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงงานเครื่องจักรกลในภาคตะวันตกของประเทศญี่ปุ่น แบ่งเป็น กลุ่มทดลองจำนวน 112 คน กลุ่มควบคุมจำนวน 113 คน โดยโปรแกรมจะจัดให้พนักงานเรียนรู้การจัดการกับความเครียดรวม 3 ระยะ (5 บทเรียน) ผ่าน web ภายใน 1 เดือน ด้วยตนเอง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มทดลองมีความพอใจในงานเพิ่มมากขึ้น ในกลุ่มพนักงานเพศชายและกลุ่มอายุน้อยๆ จะมีความสนใจในเรื่องการจัดการกับความเครียดในระดับสูง

Brenda (2005: 137-152) ศึกษาประสิทธิภาพการจัดการความเครียดโดยการใช้กระบวนการคิดและการค้นหาพฤติกรรมในการลดความเครียด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานหน่วยบริการด้านสุขภาพอายุ 18-64 ปี จำนวน 138 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่มคือ cognitive therapy group (8 กลุ่มๆ ละ 5-12 คน) และteaching behavioural coping skills group (8 กลุ่มๆ ละ 5-12 คน) และกลุ่มเปรียบเทียบจำนวนที่เหลือ โดยโปรแกรมจะให้ความรู้โดยมีนักจิตวิทยาเข้ามาสอนเรื่องการสังเกตตนเองในชีวิตประจำวัน ฝึกปฏิบัติในเทคนิคการคิดและแยกกลุ่มเพื่อทำ programme ตามกลุ่ม cognitive therapy และ Behavioural coping ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มที่รับทดลองที่ได้รับการสอนทักษะการจัดการกับความเครียดโดยใช้ cognitive therapy จะมีรายงานการเจ็บป่วยทางสุขภาพที่ดี

ขึ้น มีประสิทธิภาพต่อการลดความเครียดในพนักงาน และกลุ่มที่ใช้ Behavioural coping จะมีผลด้านคลินิกที่ได้ผลดีขึ้นเล็กน้อย

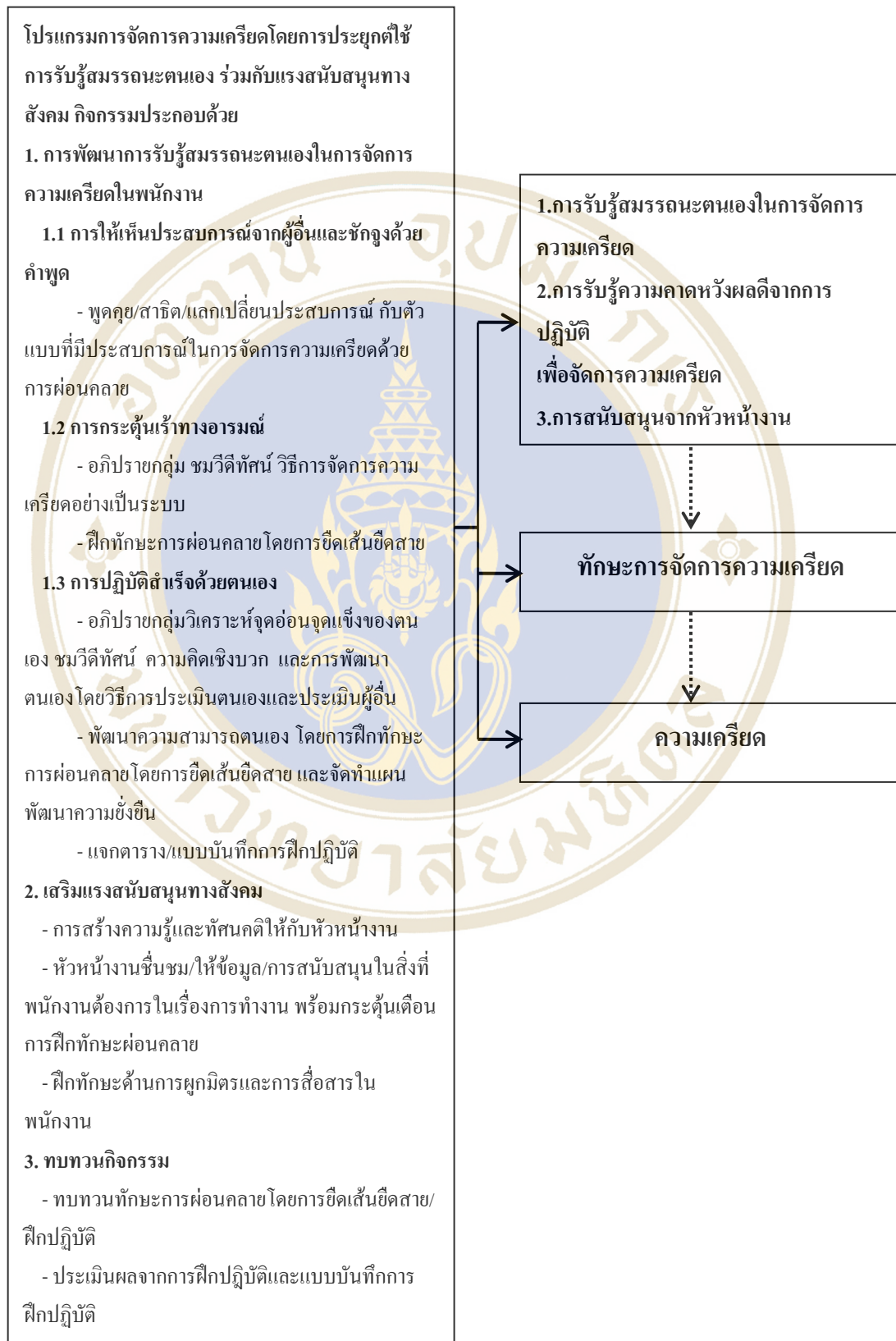
Norito & Soshi & Yuka & Akizumi (2005: 28-34) ศึกษาผลการใช้โปรแกรม Web-based Supervisor Training on Job Stressors และ Psychological Distress กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัทขายและบริการเครื่องกลในประเทศไทยญี่ปุ่น จำนวน 251 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ โดยกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมชื่อ “E-learning Worksite Mental Health for Supervisor” สื่อสารผ่าน web ในช่วง 4 สัปดาห์ที่ทำการอบรม มี 9 บทเรียน โดย บทที่ 1 สอนวิธีการอ่านเรื่องที่โศกเศร้าและอาการ depression และปัญหาสุขภาพจิตในที่ทำงาน บทเรียนที่เหลือจะเป็นความรู้เรื่องความเครียดในที่ทำงานที่เฉพาะเจาะจงและคำถามบทละ 4-5 ข้อ ผลการศึกษา พบว่า ในกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงความเป็นอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และบรรยากาศความเป็นกันเองในที่ทำงานก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต้องทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย 4 การมีเกียรติยศชื่อเสียง การได้รับการยกย่องจากสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียด ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลประสบเหตุการณ์ที่ตนรับรู้ว่าเป็นอันตราย และคุกคามต่อความเป็นอยู่อันดีของตน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายหรือจิตใจ และไม่แน่ใจว่าตนจะมีความสามารถเพียงพอที่จะเผชิญเหตุการณ์นั้นๆ ได้ (สมหวัง มาเพชร, 2543: 30) และอาจก่อให้เกิดอาการแสดงออกหลายอย่าง เช่น การลางาน การขาดงาน มาทำงานสายบ่อยๆ ขอย้ายเปลี่ยนงาน ปฏิบัติงานผิดพลาด ผลงานตกต่ำลงไป ขาดการปรับตัวที่ดี ตลอดจนการเกิดโรคทางกายที่เนื่องมาจากสภาพจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง เป็นโรคกระเพาะ โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง เป็นต้น ซึ่งเป็นอุปสรรคทำให้ทำงานได้ไม่ค่อยเต็มที่ เหล่านี้จะเป็นผลเสียกับหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลผลิตโดยรวมของหน่วยงานนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีแก้ไข โดยทั่วไปบุคคลจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหาในกรณีที่เราเห็นว่าตนสามารถจะจัดการกับปัญหาได้ และมักจะใช้การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ เมื่อเห็นว่าปัญหานั้นเกินกว่าจะแก้ไขได้ การเผชิญปัญหาที่จะให้ผลดีที่สุดที่สุด คือการใช้กลวิธีทั้ง 2 แบบดังกล่าว ให้ช่วยเสริมซึ่งกันและกัน นำไปสู่การจัดการกับปัญหาได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (สมหวัง มาเพชร, 2543: 41) แต่ถ้าบุคคลใช้วิธีการปรับแก้ที่ไม่เหมาะสมกับตนเองและสภาพปัญหา เช่น ใช้วิธีการปรับแก้แบบถอยห่าง หนีหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งเป็นวิธีการปรับแก้ที่มุ่งปรับอารมณ์บ่อยๆ โดยขาดการตระหนักรู้ในความสามารถตนเอง ทำให้มีความคิดหรือการกระทำที่บิดเบือนไป (ประทุม สุขมี, 2542: 5) การรับรู้สมรรถนะของตนเอง (perceived self-efficacy) เป็นการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการ และ

ดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้สมรรถนะตนเองเป็นตัวเชื่อมระหว่างการรับรู้กับการกระทำพฤติกรรม เพราะการรับรู้สมรรถนะของตนเองเกิดก่อนความพยายามที่จะทำพฤติกรรม (Bandura, 1986: 345) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สิริมา เชมะเพชร (2541: 150-152) สมพร โชติวิทย์ธารากร (2543: 64-65) อรนาถ วัฒนวงษ์ (2543: บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถตนเอง ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ และจากผลการศึกษาของ Jensen & Turnur & Ramano (1991: 263-269) พบว่าถ้าความคาดหวังสูงจะมีความพยายามในการปฏิบัติพฤติกรรม เน้นการปฏิบัติที่เกิดขึ้นได้จริงๆ และปรับวิธีการเผชิญปัญหา เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์นั้นๆ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำจากแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1978: 241; Bandura, 1994: 71; Bandura, 1997: 79-115) ที่กล่าวว่า การรับรู้สมรรถนะตนเองมีผลต่อการจัดการพฤติกรรมของตน สามารถที่จะเสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้ และดำรงพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ โดยการพัฒนาจากประสบการณ์ที่เคยประสบผลสำเร็จด้วยตนเอง การได้เห็นแบบหรือประสบการณ์ของผู้อื่น การได้รับสื่อสารจูงใจ การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์หรือทางสรีระ (สมพร โชติวิทย์ธารากร, 2543: 33-36) มาประยุกต์ใช้ในการสร้างโปรแกรมการจัดการความเครียด เพื่อให้พนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม การฝึกปฏิบัติทักษะ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์จนเกิดเป็นทักษะในการจัดการความเครียดจากการทำงานให้กับตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของแรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างานมาใช้ในการจัดการด้านองค์กร เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมนั้น ได้มีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง และผลการวิจัยยืนยันว่าการสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดผลดีต่อภาวะสุขภาพ ช่วยลดโอกาสการเกิดภาวะวิกฤติ และส่งเสริมให้บุคคลสามารถเผชิญความเครียดได้ดีขึ้น

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

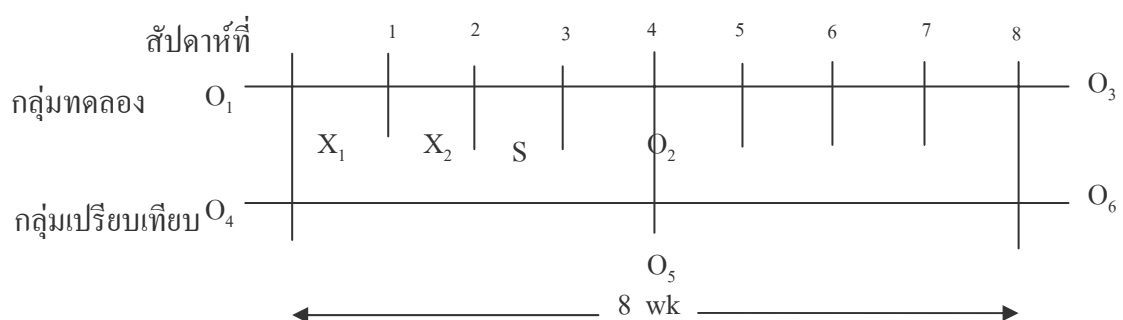
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการจัดโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในเขตสาทรณสุขที่ 5,6 ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการวิจัยและแผนภูมิการทดลอง
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัยและแผนภูมิการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) โดยกลุ่มทดลองจำนวน 35 คน ได้รับโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้วิจัย รูปแบบการวิจัยเป็นแบบ Pretest-Posttest Two Groups Design ดังแผนภูมิการทดลองดังนี้



แผนภูมิที่ 4 แผนการวิจัยและวิธีการดำเนินการวิจัย

O_1O_4 หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการทดลองด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติเพื่อจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และประเมินความเครียดด้วยแบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ-28) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ เป็นการเก็บข้อมูลครั้งที่ 1

O_2O_5 หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล ภายหลังจากเข้าโปรแกรมการจัดการกับความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียด ครั้งที่ 2 โดยเก็บห่างจากครั้งแรก 4 สัปดาห์ ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติเพื่อจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และประเมินความเครียดด้วยแบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ-28) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

O_3O_6 หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลระยะติดตามผล ภายหลังจากเข้าโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียด ครั้งที่ 3 โดยเก็บห่างจากครั้งแรก 8 สัปดาห์ ด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติเพื่อจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และประเมินความเครียดด้วยแบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ-28) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

X_1 หมายถึง กิจกรรมพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองของพนักงาน โดยการพูดคุย/สาธิต/อภิปรายกลุ่ม/ชมวีดิทัศน์/แลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อกระตุ้นให้เกิดการรับรู้สมรรถนะตนเองด้วยการเห็นประสบการณ์ การจูงใจจากตัวแบบ พร้อมทั้งการปฏิบัติสำเร็จด้วยตนเองโดยการอภิปรายกลุ่ม/ชมวีดิทัศน์เพื่อเสริมการรับรู้ความสามารถตนเอง วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง การฝึกทักษะการผ่อนคลายโดยการยืดเส้นยืดสาย ประกอบกับจัดทำแผนพัฒนาความยั่งยืน พร้อมแจกตารางการฝึกปฏิบัติ และทบทวนกิจกรรม ประเมินผลจากการฝึกปฏิบัติและแบบบันทึกการปฏิบัติ

X_2 หมายถึง กิจกรรมพัฒนาหัวหน้างานในการให้แรงสนับสนุนกับพนักงานในการจัดการความเครียด โดยผู้วิจัยพูดคุย แลกเปลี่ยน ความรู้ ทักษะกับหัวหน้างานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับสายการผลิต ในเรื่องผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ผู้นำกับการบริหารความเครียด และการป้องกัน/ดูแลช่วยเหลือพนักงานเมื่อเกิดปัญหาสุขภาพจิตที่ผ่านมา พร้อมแจกคู่มือส่งเสริมสุขภาพจิต

พนักงานในสถานประกอบการ และฝึกทักษะด้านการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

S หมายถึง หัวหน้างานให้แรงสนับสนุนทางสังคมกับพนักงาน ทางด้านอารมณ์โดยการชื่นชมเรื่องการทำงาน of พนักงาน และกระตุ้นเตือนการฝึกทักษะผ่อนคลาย ทางด้านข้อมูลข่าวสารโดยการให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจากการทำงาน ทางด้านการประเมิน โดยการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานนำไปใช้ในการประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่น และทางด้านทรัพยากรโดยการสนับสนุนในสิ่งต่างๆที่พนักงานต้องการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางประเภทผลิตภัณฑ์อาหารจังหวัดราชบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. เป็นพนักงานหญิงในสายการผลิต มีอายุตั้งแต่ 18-60 ปี
2. สามารถอ่าน ฟัง และเขียนภาษาไทยได้
3. ยินดีเข้าร่วมการวิจัย

เกณฑ์การคัดประชากรออกจากการวิจัย (Exclusion Criteria)

1. ประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิต ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ซึ่งพัฒนาจากแบบวัดเหตุการณ์ความเครียดในชีวิต (Social Readjustment Rating Scale) ของโฮลล์ และ เรช (Holmes & Rahe, 1967: 213 - 318) โดย สมจิต นคราพานิช ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 43 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือด้านสุขภาพ 7 ข้อ ด้านครอบครัว 12 ข้อ ด้านเศรษฐกิจ 6 ข้อ ด้านการงาน 10 ข้อ และด้านสังคม 8 ข้อ โดยกำหนดคะแนนแต่ละข้อด้วยวิธีการของเชอร์สโตน คือกำหนดคะแนนเป็น 1 – 11 คะแนน เหตุการณ์ที่รุนแรงน้อยที่สุดให้ 1 คะแนน ที่รุนแรงมากขึ้นให้คะแนน 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 และ 11 คะแนนตามลำดับ นำค่าคะแนนมาจัดกลุ่มเป็นสูง ปานกลาง และต่ำ โดยใช้ค่าเฉลี่ยบวกลบส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเกณฑ์แบ่ง (342.02 / 3 level) ดังนี้

1. High = มากกว่าหรือเท่ากับ 230
2. Moderate = 115 – 229
3. Low = น้อยกว่าหรือเท่ากับ 114

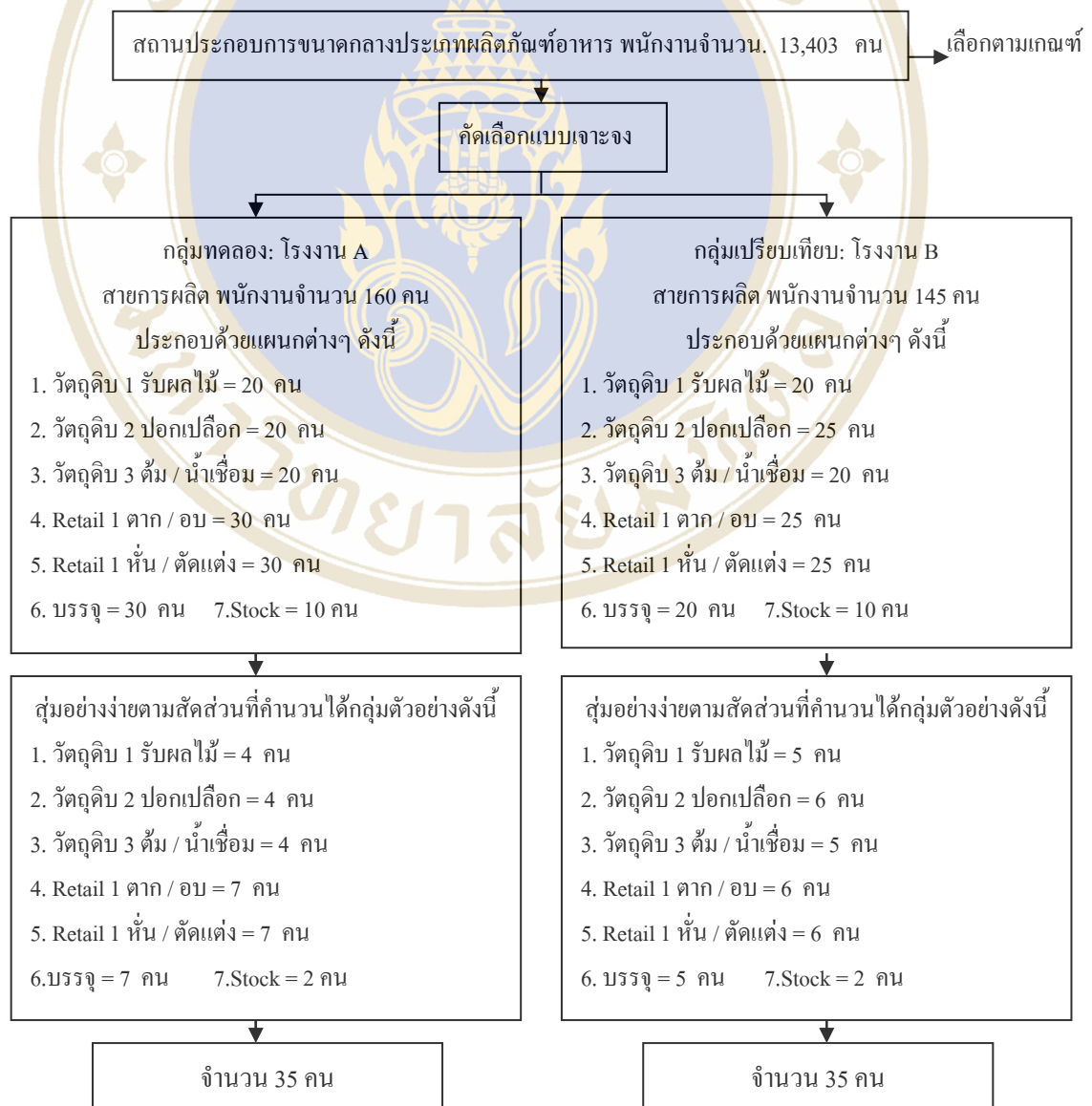
และกลุ่มตัวอย่างต้องมีค่าคะแนนน้อยกว่า 230 คะแนน (คือมีค่าคะแนนอยู่ในระดับ

Moderate / Low)

2. พนักงานที่มีความผิดปกติทางสติสัมปชัญญะ สายตา หรือปัญหาสุขภาพทางร่างกาย และจิตใจจนไม่สามารถตอบแบบสอบถามหรือร่วมกิจกรรมต่างๆ ได้

3. พนักงานเข้าร่วมกิจกรรมไม่ครบตามตารางเวลา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มประชากรตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 35 คน และกลุ่มเปรียบเทียบจำนวน 35 คน โดยได้จากการเปิดตาราง Power analysis โดยมีค่า $\text{Alpha} = .05$, $\text{effect size} = .70$, $\text{power} = .80$ (Polit & Hungler, 1991: 492) ซึ่งพนักงานกลุ่มทดลองคือ พนักงานสายการผลิตโรงงาน A ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ข้างต้น จำนวน 160 คน ประกอบด้วยแผนกต่างๆ จำนวน 7 แผนก ทำการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนที่คำนวณจนได้ตามจำนวนที่กำหนด และพนักงานกลุ่มเปรียบเทียบคือ พนักงานสายการผลิตโรงงาน B (โรงงานในเครือ) ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ข้างต้น จำนวน 145 คน ประกอบด้วยแผนกต่างๆ จำนวน 7 แผนกเช่นกัน ทำการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนที่คำนวณจนได้ตามจำนวนที่กำหนด รายละเอียดดังนี้



แผนภูมิที่ 5 ขั้นตอนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดปลายเปิดและปลายปิด ซึ่งมีทั้งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และแบบสอบถามที่นำมาจากกรมสุขภาพจิต โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.1.1 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับด้านจิตวิทยา และข้อมูลจากการสัมภาษณ์ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในสถานประกอบการขนาดกลาง เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม แล้วนำข้อมูลนั้นมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 6 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาอาชีพ รายได้ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ประวัติการเจ็บป่วย และการใช้สารเสพติด โดยมีข้อคำถามเป็นลักษณะเลือกตอบและเติมข้อความ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสุขภาพทั่วไป ของพนักงานในระยะสองถึงสามสัปดาห์ที่ผ่านมา เพื่อใช้ประเมินความเครียดของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถาม Thai General Health Questionnaire (Thai GHQ-28) พัฒนาโดยนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดีและคณะ

เกณฑ์การให้คะแนน: ใช้การคิดแบบ GHQ scoring (0-0-1-1) แต่ละข้อให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบข้อ ก.หรือ ข. ได้คะแนน 0 หมายถึง ไม่มีอาการทางจิตเวชในข้อคำถามนั้น

ถ้าตอบข้อ ค.หรือ ง. ได้คะแนน 1 หมายถึง มีอาการทางจิตเวชในข้อคำถามนั้น

การแปลผล: เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ปกติที่กำหนด ดังนี้ Thai GHQ – 28 ใช้จุดตัดแยกที่ระดับ 5/6 หมายความว่า มีคะแนนตั้งแต่ 6 คะแนนขึ้นไปถือว่าเป็นแนวโน้มผิดปกติ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของพนักงาน

โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นข้อความที่ให้พนักงานอ่าน เพื่อสอบถามระดับความคิดเห็น ความรู้สึก หรือความเข้าใจ กับข้อความที่กำหนดให้ว่ามีความเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากน้อยเพียงใด แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นเองโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ข้อคำถามในตอนนี้มี 8 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนข้อความเชิงบวก (Positive)

ไม่เห็นด้วย	1
ไม่แน่ใจ	2
เห็นด้วย	3

คะแนนข้อความเชิงลบ (Negative)

3
2
1

การแปลผล: เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วถ้าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง การรับรู้สมรรถนะตนเองของพนักงานในการจัดการความเครียดอยู่ในระดับสูง ถ้าคะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง การรับรู้สมรรถนะตนเองของพนักงานในการจัดการความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดของพนักงาน

โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นข้อความที่ให้พนักงานอ่าน เพื่อสอบถามระดับความคิดเห็น ความรู้สึก หรือความเข้าใจ กับข้อความที่กำหนดให้ว่ามีความเห็นด้วยกับข้อความดังกล่าวมากน้อยเพียงใด แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัย สร้างขึ้นเองโดยอาศัยการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ข้อคำถามในตอนนี้มี 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนข้อความเชิงบวก (Positive)

ไม่เห็นด้วย	1
ไม่แน่ใจ	2
เห็นด้วย	3

คะแนนข้อความเชิงลบ (Negative)

3
2
1

การแปลผล: เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วถ้าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง การรับรู้ความคาดหวังผลดีของการปฏิบัติเพื่อจัดการความเครียดอยู่ในระดับสูง ถ้าคะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง การรับรู้ความคาดหวังผลดีของการปฏิบัติเพื่อจัดการความเครียดอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดแรงสนับสนุนทางสังคมของเฮาส์ (House, 1981 cited by Tilden, 1985: 201) ในด้านต่างๆ คือการได้รับการชื่นชม การได้รับข้อเสนอแนะและข้อมูลในเรื่องงานจากหัวหน้างาน การประเมินโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานนำไปใช้ในการประเมินตนเองหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่น และการสนับสนุนด้านทรัพยากรต่อพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ข้อคำถามในตอนนี้มี 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนข้อความเชิงบวก (Positive)

ไม่เคย	1
บางครั้ง	2
บ่อยครั้ง	3

คะแนนข้อความเชิงลบ (Negative)

3
2
1

การแปลผล: เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วถ้าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง การได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้างานดี ถ้าคะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง การได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่ดี

ส่วนที่ 6

แบบสอบถามทักษะการจัดการความเครียดของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยทักษะชีวิตในการทำงานด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นข้อความที่ให้พนักงานอ่าน เพื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การจัดการความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีความถี่ของการปฏิบัติ 4 ระดับ ได้แก่ ทำเป็นประจำ ทำบ่อยครั้ง ทำบางครั้ง ไม่ทำเลย ข้อคำถามในตอนนี้มี 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

ไม่ทำเลย	0 คะแนน
ทำบางครั้ง	1 คะแนน
ทำบ่อยครั้ง	2 คะแนน
ทำเป็นประจำ	3 คะแนน

การแปลผล: เมื่อรวมคะแนนทุกข้อแล้วถ้าคะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง พนักงานมีทักษะในการจัดการความเครียดเหมาะสม ถ้าคะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ย หมายถึง พนักงานมีทักษะในการจัดการความเครียดไม่เหมาะสม

การสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาเนื้อหา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดขอบเขต และโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ที่จะใช้ในงานวิจัย เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัย
3. สร้างข้อคำถามแบบสอบถาม และกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน
4. การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ตลอดจนได้รับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามให้มีคุณภาพตามเกณฑ์
5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Try Out) โดยทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ถือเป็นพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางที่ไม่ได้ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบภาษาที่ใช้ให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธี Coefficient Alpha ของ Cronbach ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้
 1. ข้อคำถามสุขภาพทั่วไป(Thai GHQ 28) จำนวน 8 ข้อ ได้ค่าความเที่ยง .8930
 2. ข้อคำถามการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด จำนวน 8 ข้อ ได้ค่าความเที่ยง .7191
 3. ข้อคำถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเที่ยง .8323
 4. ข้อคำถามการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเที่ยง .8613
 5. ข้อคำถามทักษะการจัดการความเครียด จำนวน 10 ข้อ ได้ค่าความเที่ยง .7087

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. เครื่องมือที่ใช้ประกอบการจัดโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม โดยจัดให้กับพนักงาน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 โปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อเสริมสร้างการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของ

พนักงาน จำนวน 1 ครั้งเป็นเวลา 6 ชั่วโมง 30 นาที ประกอบด้วย การใช้ตัวแบบจริง พุดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการความเครียด การสาธิต ฝึกปฏิบัติการผ่อนคลาย ชมวีดิทัศน์และบรรยายการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ อภิปรายกลุ่มร่วมกัน ฝึกการคิดเชิงบวกและวิเคราะห์ตนเองและผู้อื่น การพัฒนาทักษะทดลองปฏิบัติ จัดทำแผนพัฒนายั่งยืนและประเมินตนเองด้วยแบบบันทึกการปฏิบัติ

1.2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในโปรแกรม ได้แก่ คู่มือการฝึกปฏิบัติ ยืดเหยียดการผ่อนคลาย ความเครียด โปสเตอร์ ภาพพลิกและวีซีดีสำหรับให้ข้อมูลความเครียดจากการทำงาน การจัดการความเครียด

2. เครื่องมือที่ใช้ประกอบการจัดโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม โดยจัดให้กับหัวหน้างาน มีรายละเอียดดังนี้

2.1. โปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมต่อหัวหน้างาน จำนวน 1 ครั้งเป็นเวลา 3 ชั่วโมง ประกอบด้วย การพุดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้/ทัศนคติ เรื่องผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ผู้นำกับการบริหารความเครียด ร่วมกับการชื่นชม/การให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลเรื่องการทำงาน และการสนับสนุนทรัพยากรเกี่ยวกับการทำงานในสิ่งที่พนักงานต้องการ และคำขวัญกระตุ้นเตือนการฝึกทักษะผ่อนคลายตามตารางการฝึกปฏิบัติ จากหัวหน้างาน ร่วมกับการฝึกทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารในพนักงานเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

2.2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในโปรแกรม ได้แก่ ภาพพลิก โปสเตอร์ และคู่มือส่งเสริมสุขภาพจิตพนักงานในสถานประกอบการ

4. วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากสร้างและปรับปรุงเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการส่งโครงการวิจัยต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน เพื่อพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการ ในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

1.1 นำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล เสนอชี้แจงต่อสถานประกอบการเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัย

1.2 ประชุมชี้แจงคณะทำงาน/ผู้เกี่ยวข้องให้ทราบผลการพิจารณารับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เงื่อนไข หลักเกณฑ์ วิธีการใช้เครื่องมือและการจัดเก็บข้อมูลโดยละเอียดทุกขั้นตอน

1.3 จัดเตรียมสถานที่และสื่อ อุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

2. ขึ้นก่อนทดลอง ในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

2.1 ผู้วิจัยชี้แจงให้พนักงาน ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมโปรแกรม การพิทักษ์สิทธิของพนักงาน และให้พนักงานตอบแบบสอบถามก่อนการทดลอง

2.2 ผู้วิจัยชี้แจงให้หัวหน้างานทุกระดับที่กำกับดูแลสายการผลิต ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเข้าร่วมโปรแกรม และเชิญเข้าร่วมกิจกรรม

2.3 คัดเลือกพนักงานสถานประกอบการสายการผลิตตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบตามจำนวนที่กำหนด และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีของการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียดก่อนการทดลองทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

3. ขึ้นดำเนินการวิจัย ในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง โดยจัดกิจกรรมตามโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ดังมีรายละเอียดดังนี้

สัปดาห์ที่ 1

กลุ่มทดลอง : กิจกรรมพัฒนาสมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของพนักงาน
ภาคเช้า เวลา 8.30–12.00 น. (เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที)

1. ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย และสมาชิกกลุ่มแนะนำตัวเองด้วยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเกิดความตื่นตัวกระปรี้กระเปร่า และเชื่อมความสัมพันธ์

2. ผู้วิจัยสัมภาษณ์แบบถึงวิธีการจัดการความเครียด แนวคิด และการปฏิบัติ พร้อมทั้งผลที่ได้รับจากการปฏิบัติ รวมทั้งแนวทางแก้ไขจากตัวแบบ การสาธิตเทคนิคการผ่อนคลายโดยการยืดเส้นยืดสาย เปิดโอกาสให้กลุ่มทดลองแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและซักถามปัญหาและประเด็นที่ยังสงสัย

3. อภิปรายกลุ่มใหญ่ด้วยประเด็น “มนุษย์ต้องการอะไรบ้าง” และ “ถ้าไม่ได้สิ่งที่ต้องการแล้ว จะเกิดอะไรขึ้น” และชมวีดิทัศน์เรื่องความเครียดจากการทำงาน และการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ

4. แบ่งกลุ่มย่อยเป็นกลุ่มละ 10–11 คน ทำกิจกรรมตามใบงานที่ 1 “ทักษะชีวิตในการทำงาน” และ ใบงานที่ 2 “วิธีการลดสถานการณ์เครียด” พร้อมตัวแทนนำเสนอรายงาน

5. ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่องความเครียดจากการทำงาน การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ และการผ่อนคลายความเครียด

ภาคบ่าย เวลา 13.00–16.00 น. (เวลา 3 ชั่วโมง)

6. นำเข้าสู่บทเรียนด้วยเกมจับกลุ่มด้วยรูปภาพทางจิตวิทยา โดยวางรูปภาพไว้ที่พื้นห้องเป็นจุดๆ ระยะห่างกันพอประมาณ แล้วให้สมาชิกกลุ่มทดลองเลือกเข้าไปอยู่ตามรูปภาพที่ตนเองชอบ และทำกิจกรรมตามใบงานที่ 1 “เห็นเป็นรูปอะไร” และใบงานที่ 2 “เพราะอะไรถึงมองภาพเดียวกันออกมาเหมือนกัน หรือ ต่างกัน” พร้อมตัวแทนนำเสนอรายงาน

7. อภิปรายกลุ่มใหญ่ด้วยประเด็น “ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันท่านได้พบเจอคนลักษณะไหนบ้าง” และชมวีดิทัศน์เรื่อง การรู้จักตนเองและผู้อื่น การพัฒนาตนเอง

8. แบ่งกลุ่มย่อยเป็นกลุ่มละ 10–11 คน ทำกิจกรรมตามใบงานที่ 3 “การรู้จักตนเอง” และ ใบงานที่ 4 “ใครเป็นคนแบบไหน” พร้อมตัวแทนนำเสนอรายงาน

9. ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่องความคิดเชิงบวก และทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

10. ผู้วิจัยนำสู่การฝึกทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

11. แจกคู่มือการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง / ตารางการฝึกปฏิบัติ / แบบบันทึกการฝึกปฏิบัติ พร้อมชี้แจงรายละเอียด

กลุ่มเปรียบเทียบ : กิจกรรมดังนี้

1. จัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องการจัดการความเครียดเทคนิคการผ่อนคลาย
2. แจกเอกสารแผ่นพับความรู้เรื่องการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด

3. แจกคู่มือการฝึกปฏิบัติทักษะด้วยตนเอง

สัปดาห์ที่ 2

กลุ่มทดลอง : กิจกรรมพัฒนาหัวหน้างานในการให้แรงสนับสนุนกับพนักงานในการจัดการความเครียด เวลา 9.00–12.00 น. (เวลา 3 ชั่วโมง) จำนวน 8 คน

1. ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย และสมาชิกกลุ่มแนะนำตัวเองด้วยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเกิดความตื่นตัวกระปรี้กระเปร่า และเชื่อมความสัมพันธ์

2. นำเข้าสู่บทเรียนด้วยการให้สมาชิกทำแบบประเมินบุคลิกภาพของตนเอง แบ่งกลุ่มสมาชิกตามผลคะแนนรวมที่ได้จากการประเมินแบบประเมิน พร้อมตัวแทนนำเสนอรายงาน

3. ผู้วิจัยสรุปประเด็นเน้นถึงความสำคัญในการเข้าใจบุคลิกภาพของตนเอง

4. อภิปรายกลุ่มใหญ่ด้วยประเด็น “ผลกระทบความเครียดต่อองค์กร” และชมวีดิทัศน์เรื่อง ผู้นำกับการบริหารความเครียด สมาชิกร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่พบเห็น การแก้ปัญหาและผลลัพธ์

5. ผู้วิจัยสรุปประเด็นเน้นถึงความสำคัญบทบาทของผู้นำในการสนับสนุนทางด้าน
อารมณ์ ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ด้านการประเมิน และด้านเครื่องมือ/สิ่งของ/การเงิน/เวลาและแรงงาน

6. แจกคู่มือส่งเสริมสุขภาพจิตพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดูแลพนักงาน

กลุ่มเปรียบเทียบ : กิจกรรมจัดบอร์ดเหมือนสัปดาห์ที่ 1

สัปดาห์ที่ 3

กลุ่มทดลอง : หัวหน้างานให้แรงสนับสนุนทางสังคมกับพนักงาน คือ ทางด้านอารมณ์
โดยการชื่นชมเรื่องการทำงานของพนักงาน และกระตุ้นเตือนการฝึกทักษะผ่อนคลาย ทางด้าน
ข้อมูลข่าวสารโดยการให้ข้อเสนอแนะและข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาจากการ
ทำงาน ทางด้านการประเมินโดยการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้พนักงานนำไปใช้ในการประเมิน
ตนเองหรือเปรียบเทียบตนเองกับผู้อื่น และทางด้านทรัพยากรโดยการสนับสนุนในสิ่งต่างๆที่
พนักงานต้องการ

กลุ่มเปรียบเทียบ : กิจกรรมจัดบอร์ดเหมือนสัปดาห์ที่ 1

4. หลังการดำเนินการวิจัย

สัปดาห์ที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งที่ 2 ด้วยแบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด การ
รับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีของการปฏิบัติในการ
จัดการความเครียด การได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียด หลัง
การทดลองทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

สัปดาห์ที่ 5 ถึงสัปดาห์ที่ 7

กลุ่มทดลอง

- เป็นขั้นตอนการฝึกปฏิบัติตามคู่มือการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองของพนักงาน ตามตาราง
การฝึกปฏิบัติ และบันทึกการฝึกปฏิบัติลงในแบบบันทึก
- เป็นขั้นตอนการให้แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยกระตุ้นเตือน/ให้
กำลังใจ ให้ข้อมูล/ข้อแนะนำ และสิ่งต่างๆที่พนักงานต้องการในเรื่องการทำงานและการฝึกปฏิบัติ

กลุ่มเปรียบเทียบ : กิจกรรมจัดบอร์ดเหมือนสัปดาห์ที่ 1

สัปดาห์ที่ 8 ทบทวนกิจกรรม

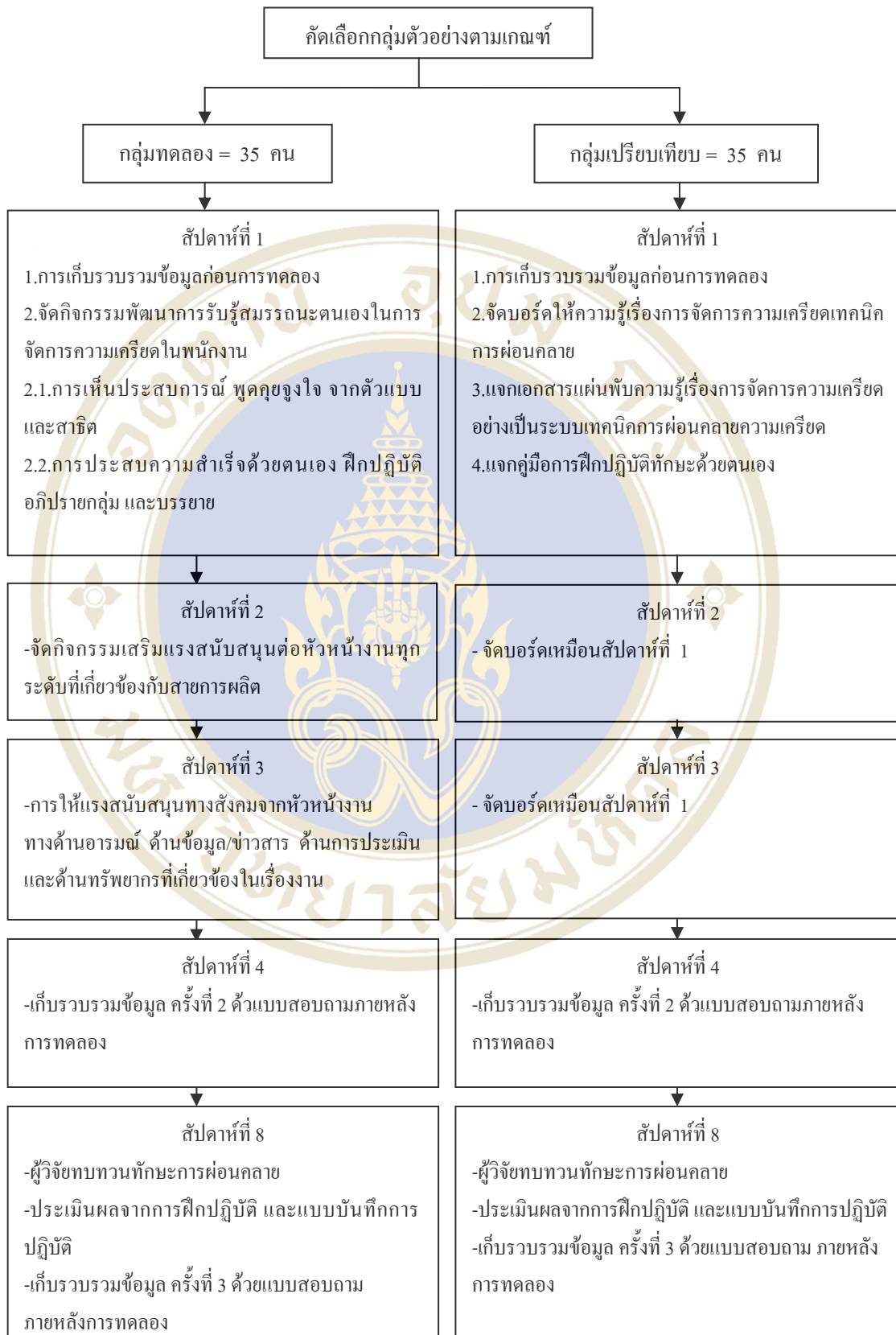
กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

1. ผู้วิจัยทบทวนทักษะการผ่อนคลาย และจัดประกวดพร้อมแจกรางวัล “สุดยอดลีลา”
2. ประเมินผลจากการฝึกปฏิบัติ และแบบบันทึกการปฏิบัติ พร้อมแจกรางวัล “สุดยอด
คนขยัน”

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งที่ 3 ด้วยแบบสอบถามเพื่อประเมินความเครียด การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีของการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การได้รับแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียด หลังการทดลองทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ

วิธีดำเนินการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปได้ ดังนี้ (แผนภูมิที่ 6)





แผนภูมิที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ระดับของความเชื่อมั่นในระดับร้อยละ 95 ($\alpha = 0.05$) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป สภาพความเป็นอยู่ ข้อมูลภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ ความเครียดและการจัดการความเครียด นำเสนอโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตาราง

2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics)

ใช้วิเคราะห์หาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยภายในกลุ่มก่อนการทดลอง และหลังการทดลองในเรื่องการรับรู้ความสามารถตนเองในการจัดการกับความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการกับความเครียด และระดับความเครียด ด้วยสถิติ Wilcoxon signed-rank test เนื่องจากข้อมูลแจกแจงไม่ปกติ

วิเคราะห์หาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่มก่อนการทดลอง และหลังการทดลองในเรื่องการรับรู้ความสามารถตนเองในการจัดการกับความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการกับความเครียด และระดับความเครียด ด้วยสถิติ Mann-Whitney U test เนื่องจากข้อมูลแจกแจงไม่ปกติ

6. จริยธรรมในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หมายเลขรับรอง MU-IRB 2008/141.2110 (ภาคผนวก ข) และผู้วิจัยแจ้งให้พนักงานในสถานประกอบการ และเจ้าของสถานประกอบการที่เข้าร่วมในการศึกษาทราบว่า ขณะนี้ผู้วิจัยเรียนอยู่ในระดับปริญญาโท และกำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ผลโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง” รวมทั้งอธิบายถึงวัตถุประสงค์ วิธีการวิจัย ความเสี่ยงหรือความไม่สบายต่างๆ และประโยชน์ที่เกิดขึ้น

อย่างละเอียด ยินดีให้ผู้เข้าร่วมในการศึกษาซักถามในข้อสงสัยต่างๆ และแจ้งถึงสิทธิของผู้เข้าร่วมในการศึกษาจะสมัครใจเข้าร่วมหรือไม่สมัครใจเข้าร่วมในงานวิจัยนี้ได้ ซึ่งเมื่อเข้าร่วมการศึกษาแล้วก็มีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมการวิจัย หรือการถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อการบริการและการรักษาที่สมควรจะได้รับแต่ประการใด โดยในการศึกษารั้งนี้ ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการศึกษ将被เก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวมและไม่เปิดเผยชื่อของสถานประกอบการและผู้เข้าร่วมการศึกษาทุกท่าน และผู้ที่สามารถเข้าถึงและใช้ข้อมูลได้จะมีเฉพาะผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยเท่านั้น



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมการจัดการความเครียด โดยประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อเสริมสร้างการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด และเกิดทักษะการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มพนักงานหญิง สถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จำนวน 70 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ กลุ่มละ 35 คน ผลการวิเคราะห์นำเสนอ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ส่วนที่ 3 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยในด้านต่อไปนี้

3.1 การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวัง ผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง

3.2 การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวัง ผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

3.3 การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวัง ผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

3.4 การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวัง ผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ส่วนที่ 1 ผลประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคะแนนประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

คะแนนประเมิน	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ	
	(คน)		(คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	284(59.2)		196(40.8)	
ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด	0.00-109.14		0.00-95.82	
ค่าเฉลี่ย $\pm$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	27.47 $\pm$ 24.02		26.89 $\pm$ 22.99	
	35(50)		35(50)	
ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด	26.14-173.48		19.61-95.82	
ค่าเฉลี่ย $\pm$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	68.72 $\pm$ 27.54		56.48 $\pm$ 24.38	

จากตารางที่ 1 คะแนนประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาของกลุ่มทดลอง จำนวน 284 คน พบว่า คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนสูงสุด 109.14 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 27.47 ± 24.02 และกลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 196 คน พบว่า คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน และคะแนนสูงสุด 95.82 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 26.89 ± 22.99

คะแนนประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิตในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาของกลุ่มทดลอง จำนวน 35 คน พบว่า คะแนนต่ำสุด 26.14 คะแนน และคะแนนสูงสุด 173.48 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 68.72 ± 27.54 และกลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 35 คน พบว่า คะแนนต่ำสุด 19.61 คะแนน และคะแนนสูงสุด 95.82 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 56.48 ± 24.38

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ปี)				
น้อยกว่า 30	4	11.4	7	20
31 - 40	14	40.0	8	22.9
มากกว่า 40	17	48.6	20	57.1
ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด	23 - 56		19 - 52	
ค่าเฉลี่ย ± ส่วนเบี่ยงเบน	40.02 ± 7.97		40.06 ± 8.40	
มาตรฐาน	$\chi^2 = 2.698, df = 2, p\text{-value} = 0.260$			
สถานภาพสมรส				
โสด/หม้าย/หย่า/แยก	22	62.9	14	40.0
คู่	13	37.1	21	60.0
	$\chi^2 = 3.660, df = 1, p\text{-value} = 0.056$			
ระดับการศึกษา				
ประถมศึกษา	30	85.7	25	71.4
มัธยมศึกษา/ปวช.	5	14.3	10	28.6
	$\chi^2 = 2.121, df = 2, p\text{-value} = 0.145$			
รายได้ (บาท/เดือน)				
น้อยกว่า 4,500	10	28.6	0	0
4,500 - 5,999	19	54.3	24	68.6
มากกว่า 5,999	6	17.1	11	31.4
ค่าต่ำสุด - ค่าสูงสุด	3,500 – 10,000		4,500 – 7,000	
ค่าเฉลี่ย ± ส่วนเบี่ยงเบน	4,954.29 ± 1,137.94		5,399.31 ± 589.75	
มาตรฐาน	$\chi^2 = 12.052, df = 2, p\text{-value} = 0.002$			

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้จ่าย(เดือน)				
พอใช้	13	37.1	10	28.5
ไม่พอใช้แต่ไม่เป็นหนี้	6	17.2	8	22.9
ไม่พอใช้และเป็นหนี้	16	45.7	17	48.6
$\chi^2 = 0.707, df = 2, p\text{-value} = 0.702$				
การทำงานในอดีต				
ไม่เคย	14	40.0	18	51.4
ทำงานหน้าที่เหมือนกับปัจจุบัน	11	31.4	4	11.4
ทำงานหน้าที่ต่างกับปัจจุบัน	10	28.6	13	37.1
$\chi^2 = 4.158, df = 2, p\text{-value} = 0.125$				
แผนการทำงาน				
วัตถุดิบ	13	37.1	9	25.7
ผลิต	7	20.0	18	51.4
บรรจุ/สต็อก	15	42.9	8	22.9
$\chi^2 = 7.698, df = 2, p\text{-value} = 0.021$				
การทำงานในแผนกอื่น				
ไม่เคย	25	71.5	30	85.7
เคย	10	28.5	5	14.3
$\chi^2 = 2.121, df = 1, p\text{-value} = 0.145$				
จำนวนชั่วโมงการทำงาน				
8 ชั่วโมง/วัน	35	100.0	35	100.0
6 วัน/สัปดาห์	35	100.0	35	100.0
การทำงานล่วงเวลา				
ไม่ทำ	22	62.9	29	82.9
ทำ	13	37.1	6	17.1
$\chi^2 = 3.540, df = 1, p\text{-value} = 0.060$				

จากตารางที่ 2 คุณลักษณะส่วนทั่วไปของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบในด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ การใช้จ่าย การทำงานในอดีต แผนการทำงาน การทำงานในแผนกอื่น จำนวนชั่วโมงการทำงาน และการทำงานล่วงเวลา ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิง สถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จำนวน 70 คน พบว่า

อายุ กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 และ 57.1 ตามลำดับ กลุ่มทดลองมีอายุเฉลี่ย 40.02 ± 7.97 ปี และกลุ่มเปรียบเทียบมีอายุเฉลี่ย 40.06 ± 8.40 ปี

สถานภาพสมรส พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหารในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด/หม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาเป็นคู่คือร้อยละ 37.1 กลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาเป็นโสด/หม้าย /หย่า/แยก คือร้อยละ 40.0

ระดับการศึกษา พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหารในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.3 เช่นเดียวกับกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 71.4 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.6

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหารในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,500 -5,999 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 68.8 ตามลำดับ กลุ่มทดลองมีรายได้เฉลี่ย $4,954.29 \pm 1,137.94$ บาท/เดือน สำหรับกลุ่มเปรียบเทียบ มีรายได้เฉลี่ย $5,399 \pm 589.75$ บาท/เดือน

การใช้จ่าย กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหารทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ มีการใช้จ่ายซึ่งไม่พอใช้และเป็นหนี้ คิดเป็นร้อยละ 45.7 และ 48.6 ตามลำดับ

การทำงาน กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหารในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ส่วนใหญ่ไม่เคยทำงานโรงงานแห่งอื่นคิดเป็นร้อยละ 40.0 และ 51.4 ตามลำดับ กลุ่มทดลองส่วนใหญ่ทำงานแผนกบรรจุ/สต็อก คิดเป็นร้อยละ 42.9 และกลุ่มเปรียบเทียบทำงานแผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนการทำงานในแผนกอื่นพบว่า

ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่เคยทำงานในแผนกอื่น คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ 85.7 ตามลำดับ

ชั่วโมงการทำงาน กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหารทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ทุกคนมีชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ย 8 ชั่วโมง/วัน และมีการทำงานโดยเฉลี่ย 6 วัน/สัปดาห์ ส่วนการทำงานล่วงเวลาทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่าไม่ได้ทำงานล่วงเวลา คิดเป็นร้อยละ 62.9 และ 82.9 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนทั่วไปของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบในด้าน อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การใช้จ่าย การทำงานในอดีต การทำงานในแผนกอื่น และการทำงานล่วงเวลา ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิง สถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จากการวิเคราะห์ไคสแควร์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.260, 0.0560, 0.145, 0.702, 0.125$ และ 0.060 ตามลำดับ) ส่วนรายได้ และแผนการทำงาน พบว่า มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ โดยกลุ่มเปรียบเทียบทำงานในแผนกผลิตมากกว่ากลุ่มทดลอง ในขณะที่กลุ่มทดลองทำงานในแผนกบรรจุ/สต็อกมากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ และยังพบว่ากลุ่มเปรียบเทียบมีรายได้เฉลี่ยมากกว่ากลุ่มทดลอง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ

ภาวะสุขภาพและ พฤติกรรมสุขภาพ	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว/โรคเรื้อรัง				
ไม่มี	26	74.3	29	82.9
มี	9	25.7	6	17.1
$\chi^2 = 0.764, df = 1, p\text{-value} = 0.382$				

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ (ต่อ)

ภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การลาป่วยในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา				
ไม่เคยลาป่วย	14	40.0	17	48.6
1 – 10 วัน	19	54.3	9	25.7
มากกว่า 10 วัน	2	5.7	9	25.7
ค่าต่ำสุด-ค่าสูงสุด	0 - 60		0 - 60	
ค่าเฉลี่ย , ค่ามัธยฐาน ± ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	6.77, 3.00 ± 11.83		9.29, 2.00 ± 15.22	
$\chi^2 = 8.316, df = 2, p\text{-value} = 0.016$				
การได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน				
ไม่เคย	28	80.0	30	85.7
เคย	7	20.0	5	14.3
$\chi^2 = 0.402, df = 1, p\text{-value} = 0.526$				
การใช้สารกระตุ้นประสาท				
ไม่ใช้	31	88.6	26	74.3
กาเฟ	4	11.4	9	25.7
$\chi^2 = 2.362, df = 1, p\text{-value} = 0.124$				
การดื่มเหล้า/เบียร์				
ไม่ดื่ม	27	77.1	30	85.7
ดื่ม	8	20.0	5	11.4
$\chi^2 = 0.850, df = 1, p\text{-value} = 0.356$				
การสูบบุหรี่				
ไม่สูบ	34	97.1	35	100.0
เคยสูบแต่ปัจจุบันเลิกแล้ว	1	2.9	0	0
$\chi^2 = 1.401, df = 1, p\text{-value} = 1.000$				

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จำนวน 70 คน พบว่า

โรคประจำตัว/โรคเรื้อรังที่แพทย์ตรวจพบ พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ร้อยละ 74.3 และ 82.9 ตามลำดับ ไม่มีโรคประจำตัว/โรคเรื้อรังที่แพทย์ตรวจพบ ซึ่งโรคประจำตัว/โรคเรื้อรังที่พบในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่ คือ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ธาลัสซีเมีย และหอบหืด เป็นต้น ส่วนโรคประจำตัว/โรคเรื้อรังที่พบในกลุ่มเปรียบเทียบ คือ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน ไมเกรน และปวดเข่า เป็นต้น เช่นกัน

การลาป่วยในรอบ 1 ปี ที่ผ่านม พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีการลาป่วยจำนวน 1 – 10 วัน ร้อยละ 54.3 ขณะที่กลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่ ไม่เคยลาป่วย ร้อยละ 48.6

การได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่เคยได้รับการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน ร้อยละ 80.0 และ 85.7 ตามลำดับ

การใช้สารกระตุ้นประสาท พนักงานหญิง สถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่ใช้สารกระตุ้นประสาท ร้อยละ 88.6 และ 74.3 ตามลำดับ

การดื่มเหล้า เบียร์ พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่ดื่มเหล้า เบียร์ ร้อยละ 77.1 และ 85.7 ตามลำดับ

การสูบบุหรี่ พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ส่วนใหญ่ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่สูบบุหรี่ ร้อยละ 97.1 และ 100.0 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ในด้านโรคประจำตัว/โรคเรื้อรัง การได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน การใช้สารกระตุ้นประสาท การดื่มเหล้า/เบียร์ และการสูบบุหรี่ ของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิง สถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จากการวิเคราะห์ไคสแควร์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.382, 0.526, 0.124,$

0.356 และ 1.000 ตามลำดับ) ส่วนการลาป่วยในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่ากลุ่มทดลองมีการลาป่วยในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียด

ความเครียดและ การจัดการความเครียด	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีปัญหาเก็บมาคิดกลุ่มใจในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา				
ไม่มีปัญหา	7	20.0	13	37.1
มีปัญหา	28	80.0	22	62.9
$\chi^2 = 2.520, df = 1, p\text{-value} = 0.112$				
ปัญหาภายในครอบครัว				
ไม่มี	14	40.0	20	57.1
มี	21	60.0	15	42.9
$\chi^2 = 2.059, df = 1, p\text{-value} = 0.151$				
ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน				
ไม่มี	34	97.1	33	94.3
มี	1	2.9	2	5.7
$\chi^2 = 0.355, df = 1, p\text{-value} = 1.000$				
ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนบ้าน				
ไม่มี	34	97.1	35	100.0
มี	1	2.9	0	0
$\chi^2 = 1.401, df = 1, p\text{-value} = 1.000$				
ปัญหาเศรษฐกิจ				
ไม่มี	26	74.3	23	65.7
มี	9	25.7	12	34.3
$\chi^2 = 0.612, df = 1, p\text{-value} = 0.434$				

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียด (ต่อ)

ความเครียดและ การจัดการความเครียด	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาอื่นๆ				
ไม่มี	34	97.1	35	100.0
ถูกป่วย	1	2.9	0	0
				$\chi^2 = 1.401, df = 1, p\text{-value} = 1.000$
การแก้ปัญหาด้วยการผ่อนคลาย				
ทั่วไป				
ไม่มี	9	25.7	6	17.1
มี	26	74.3	29	82.9
				$\chi^2 = 0.764, df = 1, p\text{-value} = 0.382$
- พุดคุย	13	37.1	17	48.6
- ดูหนัง/โทรทัศน์/ฟังเพลง	4	11.4	4	11.4
- อ่านหนังสือ	3	8.6	1	2.9
- ปลูกต้นไม้	2	5.7	0	0
- เทียว/ช้อปปิ้ง	3	8.6	0	0
- ทำงานบ้าน/ออกกำลังกาย	0	0	5	14.3
- นอนหลับ	1	2.9	2	5.7
การแก้ปัญหาด้วยเทคนิคเฉพาะ				
ไม่มี	34	97.1	33	94.3
มี	1	2.9	2	5.7
- การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ	1	2.9	0	0
- การฝึกหายใจ	0	0	2	5.7
				$\chi^2 = 0.355, df = 1, p\text{-value} = 1.000$

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดและการจัดการความเครียด (ต่อ)

ความเครียดและ การจัดการความเครียด	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การแก้ปัญหาด้วยการปรับความคิด				
ไม่มี	31	88.6	35	100.0
มี	4	11.4	0	0
-การมองมุมบวก	3	8.6	0	0
-การกินใช้อย่างพอเพียง	1	2.8	0	0
$\chi^2 = 5.788, df = 1, p\text{-value} = 0.114$				
การแก้ปัญหาด้วยการใช้สารเสพติด				
ไม่มี	35	100.0	35	100.0
การแก้ปัญหาด้วยการใช้ยาคลายเครียด				
ไม่ใช้	34	97.1	34	97.1
ใช้	1	2.9	1	2.9
$\chi^2 = 0.000, df = 1, p\text{-value} = 1.000$				
การแก้ปัญหาด้วยวิธีอื่นๆ				
ไม่มี	32	91.4	34	97.1
มี(สวดมนต์)	3	8.6	1	2.9
$\chi^2 = 1.107, df = 1, p\text{-value} = 0.614$				

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความเครียดและการจัดการความเครียดของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จำนวน 70 คน พบว่า

มีปัญหาเก็บมาคิดกลุ่มใจในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ มีปัญหาเก็บมาคิดกลุ่มใจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 80.0 และ 62.9 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงลักษณะปัญหา

พบว่าในกลุ่มทดลอง ร้อยละ 60.0 มีปัญหาภายในครอบครัว ขณะที่ในกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาภายในครอบครัว ร้อยละ 57.1 ส่วนด้านปัญหาการทำงาน ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนบ้าน ปัญหาเศรษฐกิจ และปัญหาอื่นๆ พบว่าในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่ ไม่พบปัญหาดังกล่าว ร้อยละ 97.1, 97.1, 74.3 และ 97.1 ตามลำดับ เช่นเดียวกับกลุ่มเปรียบเทียบ ซึ่งไม่พบปัญหาดังกล่าวเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 94.3, 100.0, 65.7 และ 100.0 ตามลำดับ

การแก้ปัญหาที่ทำให้เก็บมาคิดกลุ่มใจในช่วง 6 เดือน ที่ผ่านมา พนักงานหญิงสถานประกอบการขนาดกลางประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร ในกลุ่มทดลอง ร้อยละ 74.3 และ กลุ่มเปรียบเทียบ ร้อยละ 82.9 แก้ปัญหด้วยการผ่อนคลายทั่วไป ซึ่งได้แก่ การพูดคุย การดูหนัง/โทรทัศน์/ฟังเพลง การอ่านหนังสือ การปลูกต้นไม้ การเที่ยว/ช้อปปิ้ง การทำงานบ้าน/ออกกำลังกาย และการนอนหลับ ส่วนการแก้ปัญหาด้วยเทคนิคเฉพาะ การแก้ปัญหาด้วยการปรับความคิด การแก้ปัญหาด้วยการใช้สารเสพติด การแก้ปัญหาด้วยการใช้ยาคลายเครียด และการแก้ปัญหาด้วยวิธีอื่นๆ ในกลุ่มทดลอง ร้อยละ 97.1, 88.6, 100.0, 97.1 และ 91.4 ตามลำดับ พบว่าไม่มีการแก้ปัญหาด้วยวิธีเหล่านี้ และไม่พบเช่นกันในกลุ่มเปรียบเทียบ ร้อยละ 94.3, 100.0, 100.0, 97.1, 97.1 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลเกี่ยวกับ ความเครียดและการจัดการความเครียดของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ในด้านปัญหาที่กลุ่มใจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา และการแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานหญิง สถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร จากการวิเคราะห์ไคสแควร์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง กลุ่มเปรียบเทียบ และระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่างกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการ ความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่าง กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง

ตัวแปร	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)		Mann- Whitney U	p-value
	ส่วน		ส่วน			
	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน มาตรฐาน		
● การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด	5.54	0.61	5.57	0.65	586.50	0.720
● การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด	5.66	0.54	5.83	0.38	522.00	0.153
● การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	2.40	0.98	2.37	1.03	578.00	0.671
● ทักษะการจัดการความเครียด	2.60	1.19	2.86	1.26	539.50	0.365
● ระดับความเครียด	0.29	0.62	0.20	0.47	589.50	0.690

แสดงดังตารางที่ 5 พบว่า ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ มีคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการ ปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการ ความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Mann-Whitney U test

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกราย ด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกราย
ด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อนการทดลอง

ตัวแปร	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	(35 คน)		(35 คน)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
○ การฝึกความคิดเชิงบวก	3.31	1.25	3.17	1.043	553.50	0.473
○ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	0.89	0.68	1.03	0.707	544.00	0.354
○ การผูกมิตร	1.94	0.76	2.11	0.832	539.50	0.362
○ เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย	2.66	1.51	3.31	1.827	495.00	0.148

แสดงดังตารางที่ 6 พบว่า ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ยด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Mann-Whitney U test

3.3 กลุ่มทดลอง

3.3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเอง ในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.54	0.61	-0.175	0.861
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.51	0.70		
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจาก การปฏิบัติในการจัดการ ความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.66	0.54	-2.324	0.020
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.91	0.28		
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
ก่อนการทดลอง	2.40	0.98	-1.497	0.135
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.00	1.21		
ทักษะการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	2.60	1.19	-0.318	0.750
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.66	1.11		
ระดับความเครียด				
ก่อนการทดลอง	0.29	0.62	-1.232	0.218
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.36		

แสดงดังตารางที่ 7 พบว่า เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ มากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง

3.3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z -test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเอง ในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.54	0.61	-2.524	0.012
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.86	0.36		
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการ ปฏิบัติในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.66	0.54	-1.330	0.184
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.83	0.62		
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
ก่อนการทดลอง	2.40	0.98	-0.576	0.564
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.51	0.98		
ทักษะการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	2.60	1.19	-1.234	0.217
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.09	1.29		
ระดับความเครียด				
ก่อนการทดลอง	0.29	0.62	-1.645	0.100
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.10	0.28		

แสดงดังตารางที่ 8 พบว่า เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์มากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง

3.3.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z -test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเอง ในการจัดการความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.51	0.70	-2.358	0.018
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.86	0.36		
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการ ปฏิบัติในการจัดการความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.91	0.28	-0.647	0.518
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.83	0.62		
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.00	1.21	-1.810	0.070
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.51	0.98		

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการ ความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่ม ทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z -test	p-value
ทักษะการจัดการความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.66	1.11	-1.552	0.121
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.09	1.29		
ระดับความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.36	-0.707	0.480
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.10	0.28		

แสดงดังตารางที่ 9 พบว่า เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test กลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มากกว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วน คะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกัน จากภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

3.3.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ทักษะการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การฝึกความคิดเชิงบวก				
ก่อนการทดลอง	3.31	1.25	-0.121	0.903
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.29	0.86		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ				
ก่อนการทดลอง	0.89	0.68	-1.308	0.191
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.69	0.68		
การผูกมิตร				
ก่อนการทดลอง	1.94	0.76	-0.357	0.721
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	1.89	0.80		
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย				
ก่อนการทดลอง	2.66	1.51	-1.351	0.177
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.17	1.58		

แสดงดังตารางที่ 10 พบว่า ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย ด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test

3.3.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ทักษะการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การฝึกความคิดเชิงบวก				
ก่อนการทดลอง	3.31	1.25	-1.772	0.076
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.83	1.18		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ				
ก่อนการทดลอง	0.89	0.68	-0.300	0.764
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.97	0.75		
การผูกมิตร				
ก่อนการทดลอง	1.94	0.76	-0.574	0.566
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.06	0.76		
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย				
ก่อนการทดลอง	2.66	1.51	-2.074	0.038
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.46	1.34		

แสดงดังตารางที่ 11 พบว่า เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย ด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนคะแนนเฉลี่ยด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการผูกมิตร ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง

3.3.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ของกลุ่มทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มทดลอง ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ทักษะการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การฝึกความคิดเชิงบวก				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.29	0.86	-2.168	0.030
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.83	1.18		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.69	0.68	-1.697	0.090
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.97	0.75		
การผูกมิตร				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	1.89	0.80	-0.932	0.351
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.06	0.76		
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด				
โดยการยืดเส้นยืดสาย				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.17	1.58	-0.437	0.662
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.46	1.34		

แสดงดังตารางที่ 12 พบว่า เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มากกว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนคะแนนเฉลี่ยด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง

3.4 กลุ่มเปรียบเทียบ

3.4.1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเอง ในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.57	0.65	-0.589	0.556
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.69	0.63		
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจาก การปฏิบัติในการจัดการ ความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.83	0.38	-0.577	0.564
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.86	0.55		
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
ก่อนการทดลอง	2.37	1.03	-0.546	0.585
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.49	1.15		
ทักษะการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	2.86	1.26	-1.090	0.276
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.17	1.42		
ระดับความเครียด				
ก่อนการทดลอง	0.20	0.47	-1.508	0.132
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.24		

แสดงดังตารางที่ 13 พบว่า ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการ

ความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test

3.4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	z-test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.57	0.65	-0.054	0.957
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.54	0.85		
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.83	0.38	-0.632	0.527
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.89	0.53		
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
ก่อนการทดลอง	2.37	1.03	-2.125	0.034
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.91	0.98		
ทักษะการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	2.86	1.26	-1.316	0.188
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.20	1.37		
ระดับความเครียด				
ก่อนการทดลอง	0.20	0.47	-0.832	0.405
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.11	0.32		

แสดงดังตารางที่ 14 พบว่า เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test กลุ่มเปรียบเทียบ มีคะแนนเฉลี่ยด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้สมรรถนะ ตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง

3.4.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของ กลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเอง				
ในการจัดการความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.69	0.63	-0.616	0.538
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.54	0.85		
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.86	0.55	-0.276	0.783
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.89	0.53		
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.49	1.15	-1.475	0.140
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.91	0.98		

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ (ต่อ)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	z-test	p-value
ทักษะการจัดการความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.17	1.42	-0.199	0.842
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.20	1.37		
ระดับความเครียด				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.24	-1.000	0.317
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.11	0.32		

แสดงดังตารางที่ 15 พบว่า ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test

3.4.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ทักษะการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	z-test	p-value
การฝึกความคิดเชิงบวก				
ก่อนการทดลอง	3.17	1.043	-0.929	0.353
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.46	1.462		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ				
ก่อนการทดลอง	1.03	0.707	-0.107	0.915
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	1.03	0.985		
การผูกมิตร				
ก่อนการทดลอง	2.11	0.832	-0.111	0.911
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.09	0.887		
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย				
ก่อนการทดลอง	3.31	1.827	-1.078	0.281
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.17	1.792		

แสดงดังตารางที่ 16 พบว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ย ด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test

3.4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยก
รายด้าน ของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8
สัปดาห์

ทักษะการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การฝึกความคิดเชิงบวก				
ก่อนการทดลอง	3.17	1.043	-1.236	0.217
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.54	1.245		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ				
ก่อนการทดลอง	1.03	0.707	-0.799	0.425
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.91	0.507		
การผูกมิตร				
ก่อนการทดลอง	2.11	0.832	-0.471	0.638
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.20	0.833		
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย				
ก่อนการทดลอง	3.31	1.827	-0.728	0.466
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.66	1.814		

แสดงดังตารางที่ 17 พบว่าภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ย ด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ไม่แตกต่างจากก่อนทดลอง เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test

3.4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้านของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยก
รายด้านของกลุ่มเปรียบเทียบ ระหว่างภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ทักษะการจัดการความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	z-test	p-value
การฝึกความคิดเชิงบวก				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.46	1.462	-0.231	0.817
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.54	1.245		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	1.03	0.985	-0.636	0.525
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.91	0.507		
การผูกมิตร				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.09	0.887	-0.449	0.653
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.20	0.833		
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย				
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.71	1.792	-0.197	0.844
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.66	1.814		

แสดงดังตารางที่ 18 พบว่า ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ย ด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสายภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ ไม่แตกต่างจากก่อนทดลอง เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test

3.5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองใน
การจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ
สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่างกลุ่มทดลอง
และกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตัวแปร	กลุ่มทดลอง (35 คน)		กลุ่มเปรียบเทียบ (35 คน)		Mann-Whitney U	p-value
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.51	0.70	5.69	0.63	590.50	.760
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.86	0.36	5.54	0.85	480.00	.037
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.91	0.28	5.86	0.55	560.00	.288
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.83	0.62	5.89	0.53	595.00	.645
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.00	1.21	2.49	1.15	489.50	.133
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.51	0.98	2.91	0.98	486.50	.122
ทักษะการจัดการความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.66	1.11	3.17	1.42	490.00	.139
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.09	1.29	3.20	1.37	579.50	.688
ระดับความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.36	0.14	0.24	592.50	.710
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.10	0.28	0.11	0.32	595.00	.692

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ พบว่ากลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Mann-Whitney U test พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 19

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Mann-Whitney test มากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} = 0.037$ ส่วนด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Mann-Whitney U test พบว่าไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 19

3.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน ทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตัวแปร	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	(35 คน)		(35 คน)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
		มาตรฐาน		มาตรฐาน		
การฝึกความคิดเชิงบวก						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.29	0.86	3.46	1.462	559.00	0.513
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.83	1.18	3.54	1.245	534.50	0.336

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียด แยกรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ (ต่อ)

ตัวแปร	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	(35 คน)		(35 คน)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน		
		มาตรฐาน		มาตรฐาน		
การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.69	0.68	1.03	0.985	508.00	0.186
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.97	0.75	0.91	0.507	612.50	1.000
การผูกมิตร						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	1.89	0.80	2.09	0.887	525.00	0.277
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.06	0.76	2.20	0.833	547.50	0.416
เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	3.17	1.58	3.71	1.792	528.00	0.313
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.46	1.34	3.66	1.814	601.00	0.889

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ยด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย เมื่อทดสอบด้วยสถิติ Mann-Whitney U test พบว่า ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 20

บทที่ 5

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการจัดการความเครียด โดยประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง ประเภทกิจการผลิตภัณฑอาหาร เพื่อเสริมสร้างการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด และเกิดทักษะการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม พนักงาน จำนวน 70 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ กลุ่มละ 35 คน และกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการจัดการความเครียด โดยประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1

ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่าก่อนการทดลอง ในเรื่อง การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียด

ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนทดลองและภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) (ตารางที่ 8 และ 9) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่าก่อนทดลอง

ผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า โปรแกรมการจัดการความเครียด ที่จัดขึ้นจากผู้วิจัย โดยพัฒนารูปแบบที่เบนคูราได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองไว้ 4 ประการ (Bandura, 1997: 79–106) ซึ่งโปรแกรมเริ่มจากกิจกรรมเพื่อพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเอง โดยการได้เห็นตัวแบบหรือเห็นประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious experience) และการ

ได้รับสื่อสารจูงใจ (Verbal persuasion) ซึ่งเป็นรูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมการรับรู้สมรรถนะสำหรับการได้รับทราบประสบการณ์ของผู้อื่น (Symbolic modeling) และการได้รับคำแนะนำ (Suggestion) ด้วยการให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับตัวแบบ ที่มีประสบการณ์ในการจัดการความเครียดด้วยการยืดเส้นยืดสาย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มทดลองพนักงานสตรีในสถานประกอบการขนาดกลาง ซึ่งการได้กระทำสิ่งดังกล่าวเป็นการกระตุ้นความสนใจ ให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองมีส่วนร่วม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างทั่วถึง (อรนาถ วัฒนวงษ์, 2543: 92) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของแบนดูรา (Bandura, 1978: 123) ที่ว่าการได้รับประสบการณ์ตรงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง

ส่วนรูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมโดยใช้การได้เห็นตัวอย่างจริง (Live modeling) นั้น ผู้วิจัยจัดกิจกรรมให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้สังเกตเทคนิคการคลายเครียดด้วยการยืดเส้นยืดสายที่ตัวแบบสาธิต ทำให้ผู้เรียนมีโอกาสดูเห็นของจริงเป็นการเรียนรู้ ผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 ช่วยประหยัดเวลาในการสอน (สุริย์ จันทรโมลี, 2527: 201-202) ซึ่งการที่สังเกตจากตัวแบบที่มีวัยใกล้เคียงกัน ลักษณะคล้ายกัน ทำให้ผู้สังเกตมั่นใจได้ว่าพฤติกรรมที่ตัวแบบแสดงออกมานั้น มีลักษณะคล้ายคลึงกับตน จะทำให้เกิดความรู้สึกว่า ผู้สังเกตก็จะทำได้เช่นกัน (อรนาถ วัฒนวงษ์, 2543: 92-93) ประกอบกับการฝึกปฏิบัติเทคนิคการยืดเส้นยืดสายด้วยตนเองนั้น ทำให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมด้วยตนเอง รวมทั้งได้เห็นประสบการณ์จากตัวแบบจะเกิดการเรียนรู้จากการประสบความสำเร็จของผู้อื่น ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งในการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะในส่วนของการเพิ่มความสามารถแบบค่อยเป็นค่อยไป (Performance desensitization) ซึ่งเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในในการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองเนื่องจากเป็นประสบการณ์โดยตรง เนื่องจากบุคคลที่รับรู้ว่าจะตนเองมีความสามารถจะไม่ยอมแพ้อะไรง่าย ๆ แต่จะพยายามกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Bandura, 1997: 79-106) ซึ่งสอดคล้องกับ ชูติวรรณ ปุรินทรทิบาล (2541: 105) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพด้านการรับประทานอาหารของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุ จังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า ผู้สูงอายุในกลุ่มทดลอง ได้เห็นประสบการณ์จากตัวแบบจะเกิดการเรียนรู้จากการประสบความสำเร็จของผู้อื่น การได้ฝึกคิด ฝึกวิเคราะห์ และฝึกปฏิบัติ โดยมีแบบอย่างทำให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น

และเมื่อพิจารณาในประเด็นที่พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองนั้น เนื่องจากทฤษฎีความสามารถตนเองของ แบนดูรา ที่กล่าวว่า แหล่งความเชื่อในความสามารถตนเอง ได้แก่ ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ การใช้ตัวแบบ การใช้คำจูงใจ ซึ่งวิธีที่มีประสิทธิภาพ

ที่สุดในการพัฒนาความเชื่อในความสามารถตนเองคือ การมีประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จโดยตรง จึงจำเป็นต้องฝึกให้บุคคลมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ (Bandura, 1997: 79 อ้างถึงใน วรณช สุริยจันทร์ 2547: 24-25; สมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 24) และบุคคลต้องเลือกกระทำการกิจกรรมต่างๆและความพยายามในการกระทำกิจกรรมนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง และใช้ระยะเวลา จึงเกิดเป็นทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆกัน กับการทำให้บุคคลรับรู้ว่าเขามีความสามารถจะกระทำเช่นนั้น (สมพร โชติวิทยธารากร, 2543: 27; ศิริมา เขมะเพชร, 2541: 45) จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้คะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง (ตารางที่ 7)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ สมพร โชติวิทยธารากร (2543: ง) ศึกษาผลของโปรแกรมพัฒนาการรับรู้สมรรถนะของมารดา ในการดูแลบุตรโรคหัวใจแต่กำเนิด พบว่าโปรแกรมสามารถส่งเสริมให้เด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำนองเดียวกับ สายใจ ชัยสงคราม (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ชุมรมผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า หลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการรับรู้ความสามารถตนเอง และความคาดหวังในผลและการมีพฤติกรรมการบริโภคอาหาร การออกกำลังกาย การจัดการความเครียด มีทิศทางที่ดีขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับ จิตต์ลัดดา สุภานันท์ (2539: 83-87) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันการเกิดแผลฟก้ำเท้าของผู้ป่วยโรคเรื้อน ด้วยการสาธิตและให้ทดลองปฏิบัติ ภายหลังการทดลองพบว่า ความสามารถของตนเองในการป้องกันการเกิดแผลฟก้ำเท้าของผู้ป่วยโรคเรื้อนเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียด

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) (ตารางที่ 7) ส่วนภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 8) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่าก่อนทดลอง

ผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการจัดการความเครียด ที่จัดขึ้นจากผู้วิจัย ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถตนเองที่ดีและถูกต้อง นำไปสู่การหยั่งรู้ยังเห็นในปัญหาของตนเอง และรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองได้ดีและถูกต้องว่าตนเองจะต้องทำอะไรและใครได้รับประโยชน์ (ประณีต สิงห์ทอง, 2541: 91) และจาก

กิจกรรมพนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้รู้ตัวแบบที่ถูกต้องในการปฏิบัติตัวซึ่งเป็นตัวแบบด้านบวก โดยมีการพูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์/สังเกตการสาธิตเทคนิคการปฏิบัติตัว พร้อมทั้งแนะนำ ผลเสียของการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ทำให้กลุ่มทดลองมีความคาดหวังในผลดีจากการปฏิบัติตามตัว แบบ (ฤทัยวรรณ บุญเป็นเดช, 2544: 79) ประกอบกับการสรุปเน้นความสำคัญ และการอภิปราย ประเด็นความเครียดจากการทำงานและการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ ซึ่งวิธีดังกล่าวทำให้ พนักงานสตรีกลุ่มทดลองเกิดความคาดหวังผลลัพธ์ของการปฏิบัติในการจัดการความเครียดเช่นกัน (วลีรัตน์ แตรตุลาการ, 2541: 92)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ วันเพ็ญ แว่ววิรุฬพ์ (2003: บทคัดย่อ) ศึกษาผลของการ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสามารถตนเอง ต่อพฤติกรรมผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ของครูใน โรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดนครปฐม พบว่า ภายหลังการ ทดลองกลุ่มทดลองมีความคาดหวังในผลลัพธ์ของการนวดด้วยตนเองสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.340$) และทำนองเดียวกับ เกศสุดา มณีกระจ่างแสง (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาผลการส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลของผู้ดูแลผู้สูงอายุโรคข้อเข่าเสื่อมโดยประยุกต์ ทฤษฎีความสามารถตนเอง พบว่า ผู้ดูแลผู้สูงอายุโรคข้อเข่าเสื่อมในกลุ่มทดลองมีความคาดหวังผล จากการดูแลดีกว่า ก่อนการเข้าร่วมส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ เตือนใจ กิจทวีสมบุญ (2541: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรม ทันตสุขศึกษาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการป้องกันโรคฟันผุ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดนครปฐม พบว่า ภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังในผลของการ ป้องกันโรคฟันผุ สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สำหรับเรื่องที่พบว่า ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง มีคะแนน เฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด สูงกว่าก่อนทดลอง อย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้น เนื่องจากคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการ จัดการความเครียด ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ (5.83 ± 0.62) ซึ่งลดลงกว่า ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ (5.91 ± 0.28) แต่ยังสูงกว่าก่อนทดลอง (5.66 ± 0.54) จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ไม่พบ ความแตกต่างทางสถิติ เนื่องจากเบนดูรา ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังในความสามารถตนเอง (Efficacy expectation) และความคาดหวังในผลลัพธ์ที่ เกิดขึ้น (Outcome expectation) ความคาดหวังในความสามารถตนเองจะช่วยให้บุคคลตัดสินใจว่าเขา จะใช้ความพยายามแค่ไหนในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ และจะทนต่ออุปสรรคและสิ่งที่ไม่พึง ปรารถนาได้นานแค่ไหน ส่วนความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติเป็นความเชื่อ การประเมินค่า ถึงพฤติกรรมที่ปฏิบัติ และตัดสินใจว่าพฤติกรรมที่กระทำจะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

(รอฮานี เจอะอาแซ, 2005: 74; ศิริมา เหมะเพชร, 2541: 43) ซึ่งจากคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ ที่ยังสูงกว่าก่อนทดลอง แสดงให้เห็นว่าพนักงานสตรีกลุ่มทดลองยังมีความเชื่อถึงพฤติกรรมที่ได้กระทำ และมีความคาดหวังในสิ่งที่จะเกิดขึ้นสืบเนื่องจากพฤติกรรมที่ได้กระทำ

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างานสูงกว่าก่อนทดลองและภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 7 และ 8) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่าก่อนทดลอง

ผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากแรงสนับสนุนทางสังคมนั้นเป็นแรงเสริมจากภายนอก และสามารถมีผลโดยตรงต่อภาวะจิตใจ (ชญาสินี บุญพงษ์มณี, 2548: 39) อีกทั้งยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ (Integrationist Theory) ที่กล่าวว่า ความแน่นหนาและความแข็งแกร่งของสัมพันธภาพ รวมทั้งระยะเวลาและความยาวนานในการติดต่อกัน (Durability) เป็นความสำคัญในการผสมผสานกลมกลืนต่อการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคมนั้นๆ (ดวงเดือน มูลประดับ, 2541: 42) แต่เนื่องจากหัวหน้างานที่ต้องเข้ามาควบคุมดูแลพนักงานสตรีกลุ่มทดลองในครั้งนี้ มีแผนกไม่ตรงกับสายงานบังคับบัญชา ที่จะสามารถขึ้นชมและกระตุ้นเตือนให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองเพื่อแบ่งเวลาได้สะดวก ในการฝึกปฏิบัติเทคนิคการคลายเครียดด้วยการยืดเส้นยืดสาย หรือให้คำแนะนำในเรื่องข้อมูลและสิ่งที่พนักงานสตรีกลุ่มทดลองต้องการในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนาถ วัฒนวงษ์ (2543: 99-100) ที่พบว่า แรงงานสตรีที่เข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพนั้น ต้องได้หัวหน้างานที่สมัครใจและมีแผนกตรงกับสายงานบังคับบัญชา เพื่อจะได้ไม่ขัดกับสายการบังคับบัญชาของโรงงาน เพื่อสามารถกระตุ้นเตือนแรงงานสตรีกลุ่มทดลองเรื่องแบ่งเวลา เพราะส่งผลต่อแรงงานสตรีกลุ่มทดลองมีความมั่นใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมโดยไม่ต้องสูญเสียเงินค่าล่วงเวลา และการนับชิ้นส่วนในการทำงาน เช่นเดียวกับ วสันต์ ขาวสง่า (2540, บทคัดย่อ) ศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคมของผู้ติดยาเสพติดให้โทษ: กรณีผู้มีประวัติถูกจับกุมในเขตพื้นที่อำเภอเมืองปทุมธานี กล่าวว่า ปัญหา อุปสรรคในการเสริมสร้างแรงสนับสนุนทางสังคมนั้น คือ ความห่างไกลระหว่างกัน ทำให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญและเครือข่ายทางสังคมที่แวดล้อม มีความถี่ในการติดต่อสัมพันธ์กันน้อยลง การส่งแรงสนับสนุนทางสังคมจึงทำได้น้อยลง

อีกทั้งแนวคิดเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมนั้น เป็นมโนทัศน์คติหลายมิติ (Multidimensional) การศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคม จึงต้องคำนึงถึงแหล่งที่มาเป็นเกณฑ์หรือคุณสมบัติในการติดต่อสัมพันธ์ด้วย (Pender 1987, อ้างถึงใน สุมณฑา กบิลพัตร, 2541: 43) และผู้วิจัยได้นำแนวคิดของเฮาส์ซึ่งประกอบด้วย แรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ (Emotional support) แรงสนับสนุนด้านข้อมูล ข่าวสาร (Informational support) แรงสนับสนุนด้านการประเมิน (Appraisal support) และ แรงสนับสนุนด้านเครื่องมือ สิ่งของ การเงิน เวลา และแรงงาน (Instrumental support) (House, 1981, cited by Tilden, 1985: 201) มาเป็นกลวิธีในการเสริมแรงสนับสนุนต่อพนักงานสตรีกลุ่มทดลอง แต่เนื่องจากระบบการบริหารจัดการของสถานประกอบการ มีผลต่อการดำเนินกิจกรรมเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมในส่วนของหัวหน้างาน ถึงแม้จะมีการประสานถึงขั้นตอนต่างๆ ของการศึกษาแล้วก็ตาม จึงทำให้กิจกรรมเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมของหัวหน้างานต่อพนักงานสตรีกลุ่มทดลองไม่ครบถ้วนตามแนวคิดดังกล่าว อีกทั้งการพัฒนาความรู้และพฤติกรรมของหัวหน้างาน อาจต้องใช้ระยะเวลาอย่างน้อย 6 เดือน จึงจะส่งผลต่อการจัดการความเครียดในสถานประกอบการได้ (Kyoko & Akizumi & Soshi & Sachiko & Norito, 2007: abstract)

และเมื่อพิจารณาในประเด็นที่พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์มีคะแนนการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านทรัพยากรจากหัวหน้างานเปลี่ยนแปลงดีขึ้นจากก่อนทดลองนั้น (ภาคผนวก ข ตารางที่ 17) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากสถานประกอบการมีระยะเวลาการดำเนินงานมาค่อนข้างนานและมีความมั่นคง จึงส่งผลให้หัวหน้างานสามารถสนับสนุนด้านทรัพยากร (Instrumental support) เช่น อุปกรณ์ / เครื่องมือเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องคอยดูแลให้อุปกรณ์ / เครื่องมือใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากสถานประกอบการมีคู่สัญญาเป็นต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องรักษามาตรฐานของการผลิตให้ผ่านมาตรฐานสากล ด้วยปัจจัยดังกล่าวจึงทำให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรจากหัวหน้างานเป็นอย่างดี

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ จิราภรณ์ ม่วงพราน (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษา เพื่อส่งเสริมการเข้ารับการบริการบำบัดรักษาสารเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย พบว่า ภายหลังการทดลอง แรงสนับสนุนจากสังคมจากครู / เพื่อนต่อการเข้ารับการบำบัดรักษาสารเสพติด ความสามารถตนเองต่อการเข้ารับการบำบัดรักษาสารเสพติด มีการเปลี่ยนแปลงในระดับที่สูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านทักษะการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านทักษะการจัดการความเครียดสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 7, 8 และ 9) แต่เมื่อพิจารณาทักษะการจัดการความเครียดแยกรายด้าน พบว่า ทักษะการจัดการความเครียดด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($pvalue < 0.05$) (ตารางที่ 11) และทักษะการจัดการความเครียดด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($pvalue < 0.05$) (ตารางที่ 12) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่าก่อนทดลอง

ผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการจัดการความเครียด ที่จัดขึ้นจากผู้วิจัย ทำให้เกิดการรับรู้ที่ดีและถูกต้อง อีกทั้งการได้ตัวแบบที่ดีที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานสตรีกลุ่มทดลองนั้น ยังเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการรับรู้ และความคาดหวังจากผลดีจากการฝึกปฏิบัติตัว จึงทำให้มีความตั้งใจ ความอดทน ความมานะ และตัดสินใจที่จะปฏิบัติตัวอย่างถูกต้อง ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จ (ฤทัยวรรณ บุญเป็นเดช, 2544: 80) ดังนั้นการทำให้ผู้ช่วยเกิดการรับรู้ความสามารถตนเอง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพในเรื่องนั้นๆ เป็นไปตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura 1986 อ้างใน สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2539: 58) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีผลต่อการกระทำของบุคคล แม้แต่ในบุคคลเดียวกันหากรับรู้ความสามารถตนเองในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน ก็อาจแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันได้ ดังนั้นการทำให้กลุ่มทดลองรับรู้ความสามารถตนเอง จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นๆ

และเมื่อพิจารณาในประเด็นที่พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง มีทักษะการจัดการความเครียดด้านการฝึกความคิดเชิงบวก และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย เปลี่ยนแปลงดีขึ้นหลังการทดลองนั้น ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากพนักงานสตรีกลุ่มทดลองมีความสนใจด้านสุขภาพตนเองอยู่แล้ว มีการประเมินตนเองเรื่องภาวะเครียด เช่น สภาพการทำงาน อาการต่างๆ อีกทั้งพยายามปรับความคิดเพื่อทำใจเพื่อยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ สุพาณี สฤษฏ์วานิช (2549: 482–484) กล่าวว่า แนวคิดในการจัดการความเครียดนั้น ต้องพิจารณา เรื่องการประเมินตนเอง การทบทวนสาเหตุ การยอมรับสภาพความเป็นจริง และการเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง ดังนั้นเมื่อผู้วิจัยจัดโปรแกรมการจัดการความเครียด ที่มีกิจกรรมเสริมสร้างการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด และการบริหารความเครียดได้อย่างถูกต้อง จึงมีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานสตรีกลุ่มทดลอง ทำให้มีความสนใจและกระตือรือร้น ที่จะ

เรียนรู้ และพร้อมนำประสบการณ์ที่ได้จากตัวแบบ เพื่อมาเปรียบเทียบกับ การปฏิบัติตัวของตนเองที่เป็นอยู่ จนทำให้มีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดที่ดีและถูกต้องว่า การจัดการความเครียดที่เหมาะสมเป็นอย่างไร และต้องทำได้อย่างไร ซึ่งการที่ผู้วิจัยใช้ตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มทดลอง และเปิดโอกาสให้กลุ่มทดลองมีกิจกรรมด้วยการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับตัวแบบ พร้อมทั้งให้ตัวแบบสาธิตเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย และแนะนำถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จนกลุ่มทดลองเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในเทคนิคดังกล่าว และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการความเครียดที่ถูกต้อง จึงนำไปสู่การตัดสินใจลงกระทำต่อที่บ้าน เมื่อได้ปฏิบัติจนสม่ำเสมอตามที่ผู้วิจัยบอก กลุ่มทดลองจึงเกิดการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียดเพิ่มขึ้น มีความตั้งใจและมีมานะอดทนทำให้มีการปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่เหมาะสม จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะการจัดการความเครียดด้านดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ วลีรัตน์ เตรตุลาการ (2541: 93) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับกระบวนการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม ในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี จัดกิจกรรมเสนอตัวแบบ ร่วมอภิปรายจนกลุ่มทดลองเห็นแนวทางปฏิบัติ จนมั่นใจ ตั้งใจ และเลือกปฏิบัติจนนำไปสู่ความสำเร็จ เช่นเดียวกับ ฤทัยวรรณ บุญเป็นเดช (2544: 80) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วยวัณโรคให้ปฏิบัติตามแผนการรักษา ที่โรงพยาบาลศูนย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดกิจกรรมให้ความรู้ สาธิตการจัดยา และทดลองปฏิบัติจริง แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับตัวแบบ ก็เกิดความตั้งใจ และนำมาปฏิบัติจนจริงจังและเกิดผล

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ วิภาวี สุวรรณธร (2543: 82–85) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคอาหาร ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 อำเภอท่าตะเคียน จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริโภคอาหารดีขึ้นกว่าก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ สุวีรัตน์ วงศ์ออม (2545: ง) ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษาโดยการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับแรงสนับสนุน ทางสังคมในการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่ได้รับการสลายต่อกระดูกด้วยคลื่นเสียงความถี่สูง และใส่เลนส์แก้วตาเทียม ณ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร และวชิรพยาบาล พบว่า หลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ การรับรู้ ความสามารถตนเอง ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการปฏิบัติ และพฤติกรรมปฏิบัติในการดูแลตนเอง มากกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำนองเดียวกับ ศิริมา เขมะเพชร (2541: 143–144) ศึกษาประสิทธิผลโปรแกรมสุขศึกษาโดยประยุกต์

ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ในพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพสตรีวัยหมดระดูที่คลินิกวัยทอง โรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มทดลองมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพ ดีขึ้นกว่าก่อนทดลอง

แต่ผลการศึกษาพบว่า ภายหลังการทดลอง พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียดด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการผูกมิตร ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองนั้น (ตารางที่ 10, 11 และ 12) เนื่องจากการสื่อสารนั้น ต้องประกอบเทคนิคหลายๆ อย่างเช่นเทคนิคในการขอร้อง ขอความช่วยเหลือ การขอความร่วมมือ และการปฏิเสธ อีกทั้งศิลปะในการผูกมิตรนั้นก็ยังมีหลายองค์ประกอบเช่นกัน เช่นศิลปะในการชม การดำเนิน รวมทั้งต้องมีการแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อฝึกปฏิบัติเทคนิคต่างๆ ทั้งกรณีเชิงบวกและเชิงลบเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง แต่ในการศึกษาครั้งนี้มีเฉพาะการแบ่งกลุ่มอภิปรายบางเทคนิคและบางกรณีเท่านั้น จึงทำให้ขาดความครบถ้วนในบางประเด็น จึงส่งผลทำให้ค่าคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียดด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการผูกมิตรไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2

ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ ในเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการกับความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และทักษะการจัดการความเครียดที่เหมาะสม

ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) (ตารางที่ 19) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

ผลการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า เป็นผลมาจากโปรแกรมการจัดการความเครียดที่จัดขึ้น กล่าวคือ ได้จัดประสบการณ์ให้เป็นรูปธรรม เช่น การสาธิตโดยตัวแบบ การอภิปรายร่วมกัน และการฝึกปฏิบัติเพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้มากที่สุด โดยจัดตามกระบวนการอย่างเป็นระบบ เริ่มจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น/อภิปรายประเด็นวิธีการจัดการความเครียดกับตัวแบบ เพื่อสร้างให้กับพนักงานสตรีกลุ่มทดลองเกิดความเชื่อมั่น

จากนั้นตัวแบบพุดคุย/ซักชวนพร้อมสาธิตเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย เพื่อสร้างให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองเกิดการรับรู้ว่าตัวแบบที่เป็นพนักงานหญิงที่ทำงานสายการผลิตและมีอายุใกล้เคียงกับตนเอง ก็ยังสามารถปฏิบัติได้และทำให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ความสำเร็จของผู้อื่น จากนั้นนำสู่การฝึกทักษะการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย และการสรุปประเด็นให้ความรู้เรื่อง ความเครียดจากการทำงาน เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด ทักษะชีวิตในการทำงาน และการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับเบรนคูรา กล่าวว่า การที่จะพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเองนั้น จำเป็นที่จะต้องให้บุคคลมีความรู้เป็นพื้นฐาน และฝึกทักษะที่เพียงพอที่จะปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นไปตามข้อเสนอแนะของเบรนคูรา ที่เสนอวิธีการพัฒนาความสามารถตนเอง 4 วิธี คือ 1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ 2. การใช้ตัวแบบ 3. การใช้คำพูดชักจูง และ 4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (หุติวรรณ ปุรินทรภิบาล, 2541: 105-106)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ อรนาถ วัฒนวงษ์ (2543: ง) ศึกษาการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ในการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของแรงงานสตรีในโรงงานเฟอร์นิเจอร์ไม้ จังหวัดนนทบุรี พบว่าโปรแกรมสามารถทำให้แรงงานสตรีมีความรู้เพิ่มขึ้น การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถเพิ่มขึ้น และพฤติกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพดีขึ้น

ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียด

ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบ (ตารางที่ 19) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากก่อนทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดต่างกัน โดยกลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ย 5.83 ± 0.38 และกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.66 ± 0.54 (ตารางที่ 5) ประกอบกับคุณสมบัติด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มเปรียบเทียบมีระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.6 ส่วนกลุ่มทดลองมีระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.3 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า แม้กลุ่มพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมการจัดการความเครียด แต่ผู้วิจัยได้จัดทำบอร์ดที่มีรูปภาพพร้อมคำอธิบายประกอบ เพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดการความเครียดโดยเทคนิคการผ่อนคลาย อีกทั้งยังแจกเอกสารแผ่นพับที่เป็นความรู้ดังกล่าวซึ่งสามารถปฏิบัติได้ง่ายถ้ามีความเข้าใจ ซึ่งอาจเป็นไปได้ที่กลุ่มเปรียบเทียบบางส่วนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ซึ่งมี

มากกว่ากลุ่มทดลอง อาจเกิดการรับรู้จากการศึกษาด้วยตนเองและมีความเข้าใจจนสามารถฝึกปฏิบัติได้ จึงเกิดการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดดีกว่า

ประกอบกับบอร์ดที่ผู้วิจัยจัดทำเพื่อให้ความรู้เรื่องการจัดการความเครียดโดยเทคนิคการผ่อนคลายนั้น มีรูปภาพสวยงามและคำอธิบายชัดเจนจึงดึงดูดความสนใจจากพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ รุจา เล้าสกุล (2541 :บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของสื่อป้องกันภาวะปัญญาอ่อนต่อพฤติกรรมหญิงวัยเจริญพันธุ์ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีพบว่า สื่อที่มีประสิทธิผลในการเผยแพร่มากที่สุด คือ การจัดบอร์ดโปสเตอร์เผยแพร่ร้อยละ 66 รองลงมาคือคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องปัญญาอ่อนร้อยละ 56 ส่วนเทพความรู้ได้ผลน้อยที่สุด ดังนั้นเมื่อพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบเกิดแรงจูงใจภายในตนเอง เช่น การประเมินตนเองเพื่อจะพยายามในการกระทำสิ่งนั้นๆ และเกิดความคาดหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นเมื่อกระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว (จารุวรรณ รังสิยานนท์, 2540: 26-36) จึงทำให้เกิดการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดดีกว่าเช่นเดียวกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร (และ สุรินทร์ กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสียงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฎ์กุล, 2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสงขลา พบว่า ความคาดหวังผลดีจากการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของกลุ่มทดลองไม่แตกต่างจากกลุ่มเปรียบเทียบ

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบ (ตารางที่ 19) ในขณะที่กลุ่มเปรียบเทียบภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์พบว่ามีความสนับสนุนจากหัวหน้างานสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) (ตารางที่ 14) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องมาจากผู้บริหารบริษัทของพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบ เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ต่อผู้ดูแลพนักงานโดยตรง และจากการได้พูดคุยกับผู้ดูแลพนักงาน พบว่าเป็นบุคคลที่มีอัธยาศัย มีความสนใจ/ใส่ใจและซักถามในประเด็นต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ และยังเป็นพี่เลี้ยงของพนักงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ เฮาส์ (House, 1981, cited by Cohen & Syme, 1985 pp. 94 – 103 อ้างถึงใน สุขุมธาดา กบิลพัตร, 2541: 43) ซึ่งได้แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 กลุ่ม ตามลักษณะ

ความสัมพันธ์ คือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการและกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ จึงเป็นเหตุและผลได้ว่าพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบได้รับการเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้ดูแลในลักษณะของกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ โดยให้ความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูลหรือสิ่งที่พนักงานต้องการ และชื่นชม/กระตุ้นเตือนในการฝึกปฏิบัติด้วยสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันตามธรรมชาติ โดยไม่มีความเกี่ยวข้องชัดเจนกับบทบาทของการทำงาน แต่การเสริมแรงสนับสนุนนั้นสูงพอ จึงทำให้ค่าคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างานในพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบเพิ่มขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ทองออน ศรีสุข (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมเพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของชายวัยทอง อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย การได้แรงสนับสนุนทางสังคมจากการสนับสนุนอุปกรณ์ออกกำลังกายและการเยี่ยมบ้าน สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านทักษะการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียดไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบ (ตารางที่ 18) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าภายหลังการทดลองกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงดีกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทักษะการจัดการความเครียด มีทั้งปัจจัยทางบวกคือส่งเสริมให้เกิดทักษะนั้นๆ และปัจจัยทางลบคือทำให้เกิดอุปสรรคในทักษะนั้นๆ และเมื่อดูจากแผนการทำงาน จะเห็นได้ว่ากลุ่มเปรียบเทียบปฏิบัติงานในแผนการผลิต ร้อยละ 51.4 ในขณะที่กลุ่มทดลองปฏิบัติงานในแผนการผลิต ร้อยละ 20.0 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อารณทิพย์ บัวเพชร (และ สุรินทร์ กลัมพากร และพจนา หันจางสิทธิ์, 2548: บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์ทางบวกกับทักษะการจัดการความเครียด ได้แก่ ความรู้ด้านวิธีจัดการกับความเครียด และแผนการปฏิบัติงานในฝ่ายผลิต จึงทำให้กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีความแตกต่างกันในประเด็นนี้ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางลบต่อทักษะในการจัดการความเครียด ได้แก่ รายได้ที่ไม่พอใช้และเป็นหนี้ ซึ่งคือปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ก็พบว่าในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก็มีปัญหาการใช้จ่ายดังกล่าวด้วยเช่นกัน

และเนื่องจากพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบมีจำนวนผู้ที่มิวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มากกว่ากลุ่มทดลอง และเมื่อผู้วิจัยเข้าไปประสานงานและจัดทำมุมของการให้ความรู้เรื่องเทคนิคการผ่อนคลายเพื่อจัดการความเครียด ได้สังเกตเห็นว่าพนักงานมีความสนใจเรื่องสุขภาพ

เนื่องจากมาขึ้นดูและอ่านในสิ่งที่ผู้วิจัยได้จัดทำ พร้อมทั้งพูดคุยและซักชวนกันลงทำ และมีการเล่ากันว่าเคยลองทำดูแต่ไม่ทำตลอดและรู้สึกไม่ดี และจากการได้พูดคุยกับฝ่ายบุคคล/หัวหน้างานที่ดูแลพนักงานก็ได้รับทราบว่าบริษัทเคยมีนโยบายให้พนักงานได้มีการออกกำลังกายเพื่อคลายเครียด และมีการให้ความรู้และคำแนะนำต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้มีการปฏิบัติตัวได้อย่างถูกต้อง และสนับสนุนให้มีรวมกลุ่มการฝึกปฏิบัติแต่ขาดความยั่งยืน จึงอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบบางส่วน อาจจะยังเห็นความสำคัญและยังมีการฝึกปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากทักษะการจัดการความเครียดนั้นเป็นการกระทำสิ่งๆ หนึ่งด้วยความสามารถตนเอง ต้องมีความพยายามไม่ย่อท้อ ยังมีการรับรู้ความสามารถตนเองมากก็ยิ่งพยายามมาก จนเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติสิ่งนั้นๆ ต่อเนื่อง ซึ่งในที่สุดก็จะกลายเป็นทักษะเฉพาะตัว (ชุตีวรรณ ปุรินทรภิบาล 2541: 24-27)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ เบญญา สุกสีมากุล (2543: บทคัดย่อ) ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมทันตสุขภาพด้วยการใช้แรงสนับสนุนทางสังคม ที่มีต่อพฤติกรรมการแปรงฟันของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนน้ำพี้ จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ภายหลังการทดลองค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการแปรงฟันของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ อารณทิพย์ บัวเพชร (และ สุรินทร์ กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสี่ยงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฐ์กุล, 2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มทดลองมีการรับรู้ความสามารถตนเอง ทักษะในการจัดการกับความเครียดจากการทำงาน ดีวก่อนทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 3: ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงต่ำกว่าก่อนทดลอง

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยระดับความเครียดไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลอง (ตารางที่ 7 และ 8) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงต่ำกว่าก่อนทดลอง

สามารถอธิบายได้ว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น จากการสะสมความกดดันต่างๆ ไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร จึงจะแสดงออกเป็นอาการตึงเครียดให้เห็นว่ามากน้อยเท่าไร และแสดงแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นกับปัจจัยหลายๆ อย่าง (นิมิต ศัลยา, 2532 อ้างถึงใน ปรีทรรศ ศิลปกิจ, 2541: บทนำ) และความเครียดเฉียบพลัน (Acute stress) เป็นรูปแบบความเครียดที่พบได้มาก ซึ่งสามารถรักษาและจัดการได้ในเวลา 8-12 สัปดาห์ ด้วยการปรับปรุง

ตัวเองโดยเฉพาะรูปแบบการดำเนินชีวิตของเราในแต่ละวัน (Miller, 1993 อ้างถึงในปริทรรศน์ ศิลปกิจ, 2541: 17-18) แต่ถ้าการเกิดความเครียดเฉียบพลัน (Acute Stress) แล้วการคลายเครียดยังคงไม่ถึงระดับพื้นฐานเดิม (Baseline Level) แต่ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าซ้ำอีกทำให้ Baseline Level จะเปลี่ยนไปจากเดิมคือ มีระดับสูงขึ้น แม้แรงกระตุ้นไม่มากพอก็อาจจะทำให้เกิดความเครียดสูงขึ้น และมีการสะสมความเครียดเพิ่มขึ้น สุพานิ สฤณภูวนิช (2549: 487-494) กล่าวว่า ซึ่งโดยทั่วไปสาเหตุของความเครียดมีหลายปัจจัย คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งมีความสลับซับซ้อนเปลี่ยนแปลงเร็วคาดหมายได้ยาก เช่น สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยีกฎหมาย และอื่นๆ ปัจจัยในระดับองค์กร เช่น สภาพงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ สัมพันธภาพและโครงสร้างองค์กร และปัจจัยระดับบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ปัญหาทางด้านจิตใจเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ นางลักขณ์ เทพสวัสดิ์ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ชีรพร ศรประสิทธิ์, 2541: 3) พบว่า สภาพการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะงานที่มีความซ้ำซากจำเจและขาดความท้าทายในงาน ต้องทำงานซ้ำๆ ต้องการความรวดเร็ว อยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมเสียงดัง ความร้อน ถูกควบคุม ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียด ดังนั้นการลดและป้องกันความเครียดจึงต้องมีการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ ซึ่งต้องประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ กลยุทธ์ในระดับปัจเจกบุคคล และกลยุทธ์ในระดับองค์กร และต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง ถึงจะทำให้ความเครียดรูปแบบความเครียดในชีวิตประจำวัน (Everyday Stress), ความเครียดเฉียบพลัน (Acute Stress) ซึ่งพบอาการทางระบบ Parasympathetic ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเป็นรูปแบบกลับซ้ำและสะสมความเครียดเพิ่มมากขึ้น (Recurrent Stress) ดังนั้นเมื่อคะแนนเฉลี่ยระดับความเครียดของกลุ่มทดลองไม่เป็นไปตามสมมติฐาน จึงอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

ประกอบกับประเด็นปัญหาที่เก็บมาคิดกลุ่มใจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า พนักงานสตรีกลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีปัญหาภายในครอบครัว ร้อยละ 60 รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ร้อยละ 2.9 ประกอบกับโปรแกรมการจัดการความเครียดที่ผู้วิจัยจัดขึ้นนั้น เน้นเฉพาะกิจกรรมพัฒนาหัวหน้างานในการให้แรงสนับสนุนกับพนักงานในการจัดการความเครียด แต่ไม่ได้พัฒนาในส่วนของการสนับสนุนทางสังคมที่มาจากครอบครัวหรือแหล่งอื่นๆ จึงทำให้ปัญหาของพนักงานสตรีกลุ่มทดลองไม่เปลี่ยนแปลง เนื่องแรงสนับสนุนทางสังคมที่ได้รับไม่ตรงกับปัญหาที่มี

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ อารณีย์ทิพย์ บัวเพชร (และ สุรินธร กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสียงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฐ์กุล, 2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มทดลองมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่น้อยลงกว่าก่อนทดลอง

สมมติฐานข้อที่ 4: ภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

ภายหลังการทดลอง พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง มีคะแนนเฉลี่ยระดับความเครียดไม่แตกต่างจากกลุ่มเปรียบเทียบนั้น (ตารางที่ 19) ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าภายหลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบ

สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด เช่น ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือการทำงานล่วงเวลา ทั้ง 2 บริษัท มีสถานะแตกต่างกัน เนื่องพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบในขณะ นี้อยู่ในช่วงที่มีคำสั่งการผลิตต่อเนื่องตลอดเวลาและต้องเร่งกำลังการผลิต แต่พนักงานสตรีกลุ่มทดลอง ซึ่งประเภทการผลิตนั้นยังไม่ตรงตามกำลังที่เร่งการผลิตจึงทำให้การทำงานล่วงเวลาซึ่งเป็นปัจจัยด้านเศรษฐกิจแตกต่างกัน เพราะธรรมเนียมปฏิบัติของพนักงานสายการปฏิบัตินั้นจะมีความวิตกกังวลถ้าบริษัทไม่มีการทำงานล่วงเวลาให้ทำ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงทางจิตใจว่าบริษัทมีปัญหาหรือไม่/อย่างไร และเนื่องจากสถานที่ตั้งของทั้ง 2 บริษัทมีระยะทางห่างไกลกันคนละจังหวัดดังนั้นการสลับกันมาทำงานล่วงเวลาจึงทำได้ยากและไม่สะดวก จึงไม่สามารถสลับหรือยืดกำลังคนได้ ประกอบกับช่วงเวลาการทำงานล่วงเวลาจะอยู่ในช่วงวันละ 1-2 ชั่วโมง/วัน และ 3-4 ชั่วโมง/วัน ซึ่งรายได้รวมของครอบครัวไม่พอใช้และสภาพเป็นหนี้ สาสนา และการศึกษา เป็นปัจจัยที่มีผลลบในการจัดการความเครียด (อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินทร กลัมพากร และพจนา หันจางสิทธิ์, 2548: 414) ส่วนประเด็นของความเครียดและระยะเวลาที่ใช้ในการจัดการความเครียดนั้น ก็มีความเกี่ยวข้องเช่นกัน เนื่องจากความเครียดเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น จากการสะสมความกดดันต่าง ๆ นานาไว้ในร่างกายและจิตใจเป็นปริมาณพอสมควร จึงจะแสดงออกเป็นอาการดังเครียดให้เห็นว่ามีความกดดันมากน้อยเท่าไร และการแสดงออกมาเป็นความเครียดนั้นจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคลขึ้นกับปัจจัยหลายอย่างเช่นกัน (นิมิต ศัลยา, 2532 อ้างถึงในปริทรรศน์ ศิลปกิจ, 2541: 1) ดังนั้นในกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่มีข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลบางส่วนที่คล้ายคลึงกัน เช่น สภาพการทำงาน พฤติกรรมสุขภาพ ความเครียดและการจัดการความเครียด จึงอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมและการติดตามการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของกิจกรรม เนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดนั้นมีหลายปัจจัย ได้แก่ สาเหตุจากภายในตัวบุคคล เช่น สาเหตุทางกาย (โครงสร้างทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการ การเจ็บป่วย และลักษณะประชากร เป็นต้น) และสาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความขัดแย้งในใจ และเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต เป็นต้น ส่วนสาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล เช่น การทำงานภายในองค์กร เช่น นโยบาย ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ธีรพร ศรประสิทธิ์, 2541: 16 – 39) จึงอาจทำให้ความแตกต่างของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบที่มี

ความคล้ายคลึงกันในหลายประเด็นต้องใช้ระยะเวลาในการติดตามผลมากกว่าระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรม

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ โสภา เพ็งหยด (2549: บทคัดย่อ) ศึกษาผลการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิตเพื่อจัดการกับความเครียดในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวานโรงพยาบาลไพศาลี พบว่า ภายหลังจากทดลอง คะแนนความเครียดของกลุ่มทดลองลดลงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังไม่สอดคล้องกับ อารมณ์ทิพย์ บัวเพชร (และ สุรินทร์ กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เลียงเสนาะ และ วิไล กุศลวิศิษฐ์กุล, 2547: บทคัดย่อ) ศึกษาผลโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม พบว่ากลุ่มทดลองมีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 6

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - Experimental Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ และระหว่างก่อนและหลังการทดลอง ของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง เพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดอย่างถูกต้อง และมีทักษะการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้สมรรถนะตนเองของพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ความสามารถตนเอง ด้วยการเห็นประสบการณ์ การลงใจ และการสาธิต จากตัวแบบ พร้อมทั้งการฝึกทักษะการผ่อนคลายโดยการยืดเส้นยืดสาย และกิจกรรมเสริมแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อสร้างทัศนคติและเสริมสร้างความรู้เรื่องความเครียด บทบาทผู้นำกับการบริหารความเครียด และการดูแลช่วยเหลือต่อพนักงาน ในหัวหน้างาน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานสตรีจากสถานประกอบการขนาดกลางประเภทผลิตภัณฑ์อาหาร ได้รับการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 35 กลุ่มเปรียบเทียบ จำนวน 35 คน ดำเนินการวิจัยตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2551 ถึงวันที่ 26 ธันวาคม 2551 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 สัปดาห์

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 3 ครั้ง ก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ชนิดปลายเปิดและปลายปิด แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ - 28) ส่วนที่ 3 การเรียนรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีในการจัดการความเครียด ส่วนที่ 5 แบบวัดแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน และส่วนที่ 6 แบบสอบถามทักษะการจัดการกับความเครียด

นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรด้วยสถิติ Wilcoxon Signed-rank test และ Mann-Whitney U test ที่ความเชื่อมั่นในระดับ ร้อยละ 95 ซึ่งผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะของการวิจัย มีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.6 และ 57.1 ตามลำดับ สำหรับสถานภาพสมรส นั้นในกลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก คิดเป็นร้อยละ 57.1 ส่วนในกลุ่มเปรียบเทียบนั้นส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 60.0 ระดับการศึกษาทั้งในกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 85.7 และ 71.4 ตามลำดับ สำหรับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,500 -5,999 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และ 68.8 ตามลำดับ ซึ่งทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ มีการใช้จ่ายซึ่งไม่พอใช้และเป็นหนี้ คิดเป็นร้อยละ 45.7 และ 48.6 ตามลำดับ และในเรื่องแผนการทำงาน กลุ่มทดลองส่วนใหญ่ทำงานแผนกบรรจุ/สต็อก คิดเป็นร้อยละ 42.9 และกลุ่มเปรียบเทียบทำงานแผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 51.4

จากข้อมูลภาวะสุขภาพและพฤติกรรมสุขภาพ พบว่า ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่ ไม่มีโรคประจำตัว/โรคเรื้อรังที่แพทย์ตรวจพบ ร้อยละ 74.3 และ 82.9 ตามลำดับ และในกลุ่มทดลองมีการลาป่วยจำนวน 1 – 10 วัน ร้อยละ 54.3 ส่วนในกลุ่มเปรียบเทียบไม่เคยลาป่วย ร้อยละ 48.6 และทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ไม่ดื่มเหล้า เบียร์ ร้อยละ 77.1 และ 85.7 ตามลำดับ

จากข้อมูลความเครียดและการจัดการความเครียด พบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีปัญหาเก็บมาคิดกวนใจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 80.0 และ 62.9 ตามลำดับ ซึ่งปัญหาที่พบจะเป็นปัญหาภายในครอบครัว และแก้ปัญหาด้วยการผ่อนคลายทั่วไป คือ การพูดคุย และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลความเครียดและการจัดการความเครียดของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ในด้านปัญหาที่กวนใจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา และการแก้ปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ไคสแควร์ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ผลที่ได้จากการจัดกิจกรรม

ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.1 การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดและสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

2.2 การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดสูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ทักษะการจัดการความเครียด

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียด และทักษะการจัดการความเครียดด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย และทักษะการจัดการความเครียดด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำหรับทักษะการจัดการความเครียดด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ส่วนทักษะการจัดการความเครียดด้านการฝึกความคิดเชิงบวก มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$)

และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียด และแยกรายด้านไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ระดับความเครียด

ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่าภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อจำกัดในการวิจัย

ผู้วิจัยไม่สามารถกำหนดในเรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา เนื่องจากสถานประกอบการที่คัดเลือกในการทำการศึกษาต้องเร่งกำลังการผลิต จึงทำให้การประสานงานต่างๆมีการติดขัดไม่ราบรื่นและไม่เป็นไปตามกำหนดการ ซึ่งอาจมีผลกระทบถึงตัวพนักงานหญิงกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมไม่มากนักน้อย ในกรณีที่มีผู้สนใจทำการศึกษาโดยใช้โปรแกรมนี้ ควรมีการประสานงานกับสถานประกอบการอย่างชัดเจน เพื่อจะได้รับทราบถึงข้อจำกัดและสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าการจัดโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม สามารถพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดและการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดเพิ่มสูงขึ้น จึงควรนำแนวทางนี้ไปประยุกต์ใช้กับพนักงานในสถานประกอบการประเภทกิจการอื่นๆ ด้วยเช่นเดียวกัน

2. จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าการใช้ตัวแบบทางบวกที่มีชีวิต เป็นกลวิธีที่เหมาะสมในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้สมรรถนะตนเอง และการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด ซึ่งการได้เห็นผลการปฏิบัติของตัวแบบซึ่งเป็นตัวแบบที่มีชีวิตและมีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานหญิงกลุ่มทดลอง โดยตัวแบบมีการสาธิตเทคนิคการคลายเครียดด้วยการยืดเส้นยืดสาย และมีการพูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์/พร้อมทั้งแนะนำผลเสียของการกระทำที่ไม่ถูกต้อง จึงทำให้พนักงานหญิงกลุ่มทดลองเกิดความประทับใจ ความสนุกสนาน ได้รับสิ่งที่ตรงกับความต้องการ จนทำให้กลุ่มทดลองมีความคาดหวังในการรับรู้สมรรถนะตนเอง และการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอ จึงควรนำแนวทางนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของพนักงานในสถานประกอบการในด้านอื่นๆ

3. จากผลการใช้แรงสนับสนุนทางสังคม จากหัวหน้างาน โดยการให้การชื่นชม/ข้อมูล/การสนับสนุนในสิ่งที่พนักงานต้องการในเรื่องการทำงาน และการกระตุ้นเตือนเรื่องการฝึกทักษะ โดยผู้วิจัยจัดกิจกรรมสร้างความรู้และทัศนคติ จำนวน 1 ครั้ง (3 ชั่วโมง) โดยการพูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหัวหน้างานในเรื่องผลกระทบความเครียดต่อองค์กร และผู้นำกับการบริหารความเครียด ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานหญิงกลุ่มทดลองได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมเพิ่มขึ้น แต่ไม่มากพอจนเกิดผลทางสถิติ ดังนั้นในการประยุกต์ใช้แรงสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ควรเน้นกิจกรรมที่สามารถเพิ่มระดับความรู้และทัศนคติของหัวหน้างานอย่างชัดเจน อีกทั้งรูปแบบที่หลากหลายของการให้แรงสนับสนุนทางสังคม พร้อมทั้งคัดเลือกระดับชั้นของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพนักงาน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและความใกล้ชิดต่อการบังคับบัญชาและการสร้างแรงจูงใจของการให้แรงสนับสนุนทางสังคม

4. จากผลการวิเคราะห์รายด้านของการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน การสนับสนุนด้านทรัพยากรเป็นด้านที่เป็นจุดแข็ง ส่วนการสนับสนุนด้านข้อมูลเป็นจุดที่อ่อนที่สุด

5. ในการนำโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมนี้ไปใช้ในบริบทอื่น ควรจัดทำเป็นคู่มือเพื่อให้บุคลากรในสถานประกอบการและเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มระยะเวลาการศึกษาให้มากขึ้น เพื่อติดตามความคงทนของทักษะการจัดการความเครียดอย่างน้อย 6 เดือน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องใช้เวลาพอสมควร จึงจะเห็นการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจน
2. ควรนำทักษะการจัดการความเครียดด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเหยียด และด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ไปใช้ในโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ เพื่อลดความเครียดในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ที่มีความเครียดสูง เช่น กลุ่มอาชีพบริการ กลุ่มหัวหน้างานระดับผู้บริหาร เป็นต้น
3. จากผลการวิจัยครั้งนี้ที่ไม่พบการเปลี่ยนแปลงของระดับความเครียดของกลุ่มตัวอย่างที่ชัดเจนหลังการทดลอง ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยเพื่อค้นหาว่าระยะเวลาเท่าใดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของระดับความเครียดได้
4. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรต้น คือ ลักษณะงาน เช่น ปริมาณงาน ความรีบเร่งของงาน หรือสัมพันธภาพในงาน ของกลุ่มตัวอย่างด้วย และควรเพิ่มตัวแปรตาม คือ แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน
5. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรพัฒนาโปรแกรมการใช้แรงสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน
6. การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดเชิงปริมาณหากมีผู้สนใจจะศึกษาต่อ น่าจะศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น การสังเกตการฝึกเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกการฝึกทักษะการจัดการความเครียดและการทำงานต่อระดับความเครียด เพื่อจะได้เข้าใจความต้องการ การมองปัญหา และเหตุผลในการฝึกปฏิบัติตนของกลุ่มเป้าหมายอย่างถูกต้องและมีมุมมองอย่างหลากหลายมากยิ่งขึ้น

ผลของโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมต่อระดับความเครียด ของพนักงานสถานประกอบการขนาดกลาง

EFFECTS OF A STRESS MANAGEMENT PROGRAM: APPLYING SELF-EFFICACY AND SOCIAL SUPPORT TO STRESS LEVELS AMONG WORKERS IN MEDIUM-SIZED INDUSTRY

รวินันท์ นุชศิลป์ 4936298 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุรินทร์ กลัมพากร, Ph.D (nursing)., พิมสุภาวี จันทนะโสทธิ, Ph.D (nursing)

บทสรุปแบบสมบูรณ์

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสุขภาพจิตเป็นปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประเทศไทยที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ และจากผลสำรวจพบว่ากลุ่มวัยแรงงานอายุ 15-59 ปี ซึ่งมีประมาณ 45 ล้านคน มีความเครียดจัดอยู่ในขั้นรุนแรง และเป็นผลมาจากการทำงาน ร้อยละ 8 หรือเกือบ 4 ล้านคน (สุชัย เจริญรัตนกุล, 2549: 15) และลักษณะการทำงานที่มีโอกาสเกิดภาวะเครียดเป็นอย่างมาก คือ การทำงานในภาคอุตสาหกรรม (สุธีกาญจน์ ไชยลาภ, 2543: 141-142) ผลกระทบต่อสุขภาพในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคต่างๆ มากมาย เช่น ความดันโลหิตสูง หลอดเลือดหัวใจตีบตัน ไมเกรน มะเร็ง SLE ภูมิแพ้ รวมทั้งแก่เร็วและอายุสั้น (นัยพินิจ กษภักดี, 2546: 1-13) และยังมีผลกระทบต่อการทำงานอีกหลายประการ อาทิ ขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน มีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงง่ายและไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อย (สุรพล พยอมแย้ม, 2545: 1-20; อมราภรณ์ อินโธษานนท์, 2535: 33; อรุณ รักธรรม, 2538: 31-48) ส่งผลต่อเนื่องไปถึงองค์กร คือ การทำงานสาย การขาดงาน การเกิดอุบัติเหตุ และไม่อยากคิดงานสร้างสรรค์ใหม่ๆ ขึ้นมา (ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ์,

2541: 98-105; สุรพล พยอมแย้ม, 2545: 1-20; อมรากุล อินโชนานนท์, 2535 : 33; อรุณ รักธรรม, 2538 : 31-48) ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาแนวทางสำหรับป้องกัน และจัดการความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ทั้งนี้การเลือกใช้วิธีการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสมนั้น ต้องขึ้นอยู่กับ การรับรู้ที่เหมาะสมของแต่ละบุคคลด้วย (พิมพ์ทอง แจกจันทิก, 2541: บทคัดย่อ)

ทฤษฎีความสามารถตนเองของแบนดورا (Bandura's self-efficacy Theory) เชื่อในความสามารถของบุคคล ที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความสามารถของตนเอง ให้ความสำคัญกับการรับรู้ถึงความสามารถนั้น ยังมีการรับรู้ความสามารถของตนเองก็ยิ่งมีความพยายาม และแสดงออกมาในรูปของการกระทำ การรับรู้ จนส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติตัวซึ่งในที่สุดก็จะกลายเป็นทักษะเฉพาะตัว (Bandura, 1977 อ้างในชุตีวรรณ ปุรินทรภิบาล 2541: 24-27, Bandura, 1994: 71-74, Bandura, 1997: 79-115) และการรับรู้ความสามารถของตนเองยังส่งผลโดยตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของบุคคล ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (รอฮานี เจอะอาแซ, 2005: 74; วันดี แย้มจันทร์ฉาย, 2538: 44-46; Bandura, 1994: 71) ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการจัดการความเครียดในระดับบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มี เรียนรู้ที่จะเข้าใจตนเอง กำหนดเป้าหมายชีวิตที่ชัดเจน หาสาเหตุของความเครียด สามารถเรียนรู้วิธีการปรับตัวของตนเอง และวิธีการจัดการกับความเครียดอย่างเหมาะสม (พรรณพิมล สุขวงษ์, 2547: 1 – 6; อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินทร กลัมพากร และพจนา หันจางสิทธิ์, 2548: 415) นอกจากการจัดการความเครียดในระดับบุคคลแล้วองค์กรยังมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียด(กรมสุขภาพจิต, 2543: 53–54) โดยทั่วไปเมื่อบุคคลประสบปัญหา มักจะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลในเครือข่ายของบุคคลนั้นๆ และหัวหน้าที่ทำงานก็เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ ที่ให้การช่วยเหลือต่อบุคคล โดยเกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ จากทฤษฎีความเครียดที่เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคม จะพบว่าบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม ข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ การเงินหรือแรงงาน จะเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการเผชิญภาวะเครียดได้ดี (House, 1981 cited by Tilden, 1985: 201)

การวิจัยนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมการจัดการกับความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อทักษะการจัดการกับความเครียดและระดับความเครียด ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งหากพนักงานในสถานประกอบการมีการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการกับความเครียด ก็จะสามารถปฏิบัติหรือมีทักษะในการจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้บุคคลสามารถ

ปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มความสามารถ มีความพึงพอใจในงาน เต็มใจที่จะทำงาน งานที่ได้มีประสิทธิภาพ และดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

วัสดุและวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มพนักงานหญิงในสถานประกอบการขนาดกลางประเภทผลิตภัณฑ์อาหารจังหวัดราชบุรี อายุ 18 ปีขึ้นไป ยินดีเข้าร่วมการวิจัย และประเมินความเครียดด้วยแบบคัดกรองเหตุการณ์ในชีวิตต้องมีคะแนนน้อยกว่า 230 คะแนน พนักงานกลุ่มทดลองจำนวน 35 คน ได้มาจาก พนักงานสายการผลิตโรงงาน A ซึ่งมีจำนวน 160 คน ประกอบด้วยแผนกต่างๆ จำนวน 7 แผนก ทำการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนที่คำนวณจนได้ตามจำนวนที่กำหนด และพนักงานกลุ่มเปรียบเทียบจำนวน 35 คน ได้มาจาก พนักงานสายการผลิตโรงงาน B (โรงงานในเครือ) ซึ่งมีจำนวน 145 คน ประกอบด้วยแผนกต่างๆ จำนวน 7 แผนกเช่นกัน ทำการสุ่มอย่างง่ายตามสัดส่วนที่คำนวณจนได้ตามจำนวนที่กำหนด โดยกลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ต่อระดับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางจากผู้วิจัย ส่วนกลุ่มเปรียบเทียบได้รับความรู้จากบอร์ด/แผ่นพับและคู่มือฝึกปฏิบัติ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามที่ตอบด้วยตนเอง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และแบบสอบถามที่นำมาจากกรมสุขภาพจิต ซึ่งประกอบด้วย 6 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 20 ข้อ 2) แบบสอบถามระดับความเครียดของพนักงาน (Thai GHQ-28) ซึ่งพัฒนาโดยนายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ จำนวน 28 ข้อ 3) แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ซึ่งให้ตอบแบบประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 8 ข้อ 4) แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีของการปฏิบัติเพื่อจัดการความเครียด ซึ่งให้ตอบแบบประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 10 ข้อ 5) แบบวัดแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งให้ตอบประมาณค่า (Rating Scale) 3 จำนวน 10 ข้อ 6) แบบสอบถามทักษะการจัดการความเครียด ซึ่งประเมินความถี่ของการปฏิบัติด้านการฝึกความคิดเชิงบวก ด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการผูกมิตร และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย 3 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2.1.) โปรแกรมการจัดการความเครียดที่จัดให้กับพนักงาน โดยการประยุกต์การรับรู้สมรรถนะตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วย การใช้ตัวแบบจริง พุดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์การจัดการความเครียด การสาธิต ฝึกปฏิบัติการ ผ่อนคลาย และ 2.2.) โปรแกรมการจัดการความเครียดที่จัดให้กับหัวหน้างาน ประกอบด้วย การ พุดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้/ทัศนคติ เรื่องผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ผู้นำกับการ บริหารความเครียด ร่วมกับการฝึกทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารในพนักงานเพื่อสร้างสัมพันธภาพ ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน

เครื่องมือได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำ แบบสอบถามฉบับร่าง ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ จำนวน 5 ท่าน และได้รับคำแนะนำ แก่ใจ แล้วทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ (Try Out) โดยทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่ม ตัวอย่าง คือเป็นพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลางที่ไม่ได้ถูกจัดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยจำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยการ วัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธี Coefficient Alpha ของ Cronbach แต่ละส่วน ดังนี้ แบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ 28) = .8930 แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะตนเองใน การจัดการความเครียด = .7191 แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการ ความเครียด = .8323 แบบสอบถามการสนับสนุนจากหัวหน้างาน = .8613 และ แบบสอบถามทักษะ การจัดการความเครียด = .7087

การดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมตามโปรแกรมให้กับพนักงานกลุ่มทดลอง ณ ห้อง ประชุมของโรงงาน สัปดาห์ที่ 1 เป็นการพัฒนาสมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของ พนักงาน (เวลา 6 ชั่วโมง 30 นาที) โดยเริ่มกิจกรรมภาคเช้า เพื่อสร้างการรับรู้ความสามารถตนเองใน การจัดการความเครียด โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การสาธิต กับตัวแบบ และแบ่งกลุ่มย่อย ประเด็นความเครียดจากการทำงาน การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ และการผ่อนคลาย ความเครียด และนำสู่การฝึกทักษะการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย กิจกรรมภาคบ่าย อภิปรายกลุ่มใหญ่ แบ่งกลุ่มย่อย บรรยายสรุป นำสู่การฝึกทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพ และแจกคู่มือการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง สัปดาห์ที่ 2 เป็นการเสริมแรงสนับสนุนต่อ หัวหน้างานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับสายการผลิต (เวลา 3 ชั่วโมง) โดยเริ่มกิจกรรมภาคเช้า ด้วยการ ประเมินบุคลิกภาพของตนเอง แบ่งกลุ่มย่อย อภิปรายกลุ่มใหญ่ บรรยายสรุปความสำคัญบทบาทของ ผู้นำ ผลกระทบความเครียดและแจกคู่มือส่งเสริมสุขภาพจิตพนักงาน สัปดาห์ที่ 3 การจัดกิจกรรมการ ให้การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน โดยให้หัวหน้างานกระตุ้นเตือนให้มีการฝึกทักษะการ

จัดการความเครียด และการสนับสนุนทางด้านต่างๆ ในสิ่งที่พนักงานต้องการ สัปดาห์ที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งที่ 2 และสัปดาห์ที่ 8 ทบทวนกิจกรรม ประเมินผล และเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งที่ 3

วิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแสดงผลในรูปของจำนวน ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง เนื่องจากข้อมูลแจกแจงไม่ปกติ ในการศึกษานี้จึงใช้สถิติ Wilcoxon signed-rank test สำหรับเปรียบเทียบภายในกลุ่ม และสถิติ Mann-Whitney U test สำหรับการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม

ผล

จากข้อมูลทั่วไป พบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 48.6 และ 57.1 ระดับการศึกษาจบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 87.5 และ 71.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,500-5,999 บาท/เดือน ร้อยละ 54.5 และ 68.8 มีการใช้จ่ายซึ่งไม่พอใช้และเป็นหนี้ ร้อยละ 45.7 และ 48.6 ไม่มีโรคประจำตัว/โรคเรื้อรังที่แพทย์ตรวจพบ ร้อยละ 74.3 และ 82.9 และมีปัญหาเก็บมาคิดกลุ่มใจในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 80.0 และ 62.9 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก ร้อยละ 57.1 ในขณะที่กลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 60.0 กลุ่มทดลองส่วนใหญ่ทำงานในแผนกบรรจุ/สต็อก ร้อยละ 42.9 ส่วนกลุ่มเปรียบเทียบส่วนใหญ่ทำงานในแผนกผลิต ร้อยละ 51.4 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา กลุ่มทดลอง ร้อยละ 54.3 มีการลาป่วย 1-10 วัน ในขณะที่กลุ่มเปรียบเทียบมีการลาป่วยเพียง ร้อยละ 25.7 จากการวิเคราะห์ไคสแควร์ พบว่า รายได้ แผนกการทำงาน และการลาป่วยในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนคุณลักษณะอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติก่อนการทดลองของคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดระหว่าง 2 กลุ่ม พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติของคะแนนเฉลี่ย ด้านการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการ

จัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองและภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ แสดงดังตารางที่ 1 พบว่า ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยด้านการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด มากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ แต่มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	z-test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.54	0.61		
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.51	0.70	-0.175	0.861
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.66	0.54		
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.91	0.28	-2.324	0.020
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
ก่อนการทดลอง	2.40	0.98		
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.00	1.21	-1.497	0.135
ทักษะการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	2.60	1.19		
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.66	1.11	-0.318	0.750
ระดับความเครียด				
ก่อนการทดลอง	0.29	0.62		
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.36	-1.232	0.218

ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด พบว่ามากกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ แต่มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียดของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนการทดลอง และภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	z-test	p-value
การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.54	0.61		
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.86	0.36	-2.524	0.012
การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	5.66	0.54		
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.83	0.62	-1.330	0.184
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน				
ก่อนการทดลอง	2.40	0.98		
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.51	0.98	-0.576	0.564
ทักษะการจัดการความเครียด				
ก่อนการทดลอง	2.60	1.19		
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.09	1.29	-1.234	0.217
ระดับความเครียด				
ก่อนการทดลอง	0.29	0.62		
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.10	0.28	-1.645	0.100

ผลการทดสอบความแตกต่างทางสถิติของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่าง 2 กลุ่ม ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ แสดงดังตารางที่ 3 พบว่า ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ไม่แตกต่างจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ส่วนการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด นั้นพบว่า ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ไม่แตกต่างกันจากกลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยด้าน การรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการ ความเครียด การรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด การ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ทักษะการจัดการความเครียด และระดับความเครียด ระหว่าง กลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบ ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์

ตัวแปร	กลุ่มเปรียบเทียบ				Mann-Whitney U	p-value
	กลุ่มทดลอง (35 คน)		(35 คน)			
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
การรับรู้สมรรถนะตนเองใน						
การจัดการความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.51	0.70	5.69	0.63	590.50	.760
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.86	0.36	5.54	0.85	480.00	.037
การรับรู้ความคาดหวังผลดี						
จากการปฏิบัติในการจัดการ						
ความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	5.91	0.28	5.86	0.55	560.00	.288
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	5.83	0.62	5.89	0.53	595.00	.645
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.00	1.21	2.49	1.15	489.50	.133
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	2.51	0.98	2.91	0.98	486.50	.122
ทักษะการจัดการความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	2.66	1.11	3.17	1.42	490.00	.139
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	3.09	1.29	3.20	1.37	579.50	.688
ระดับความเครียด						
หลังการทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.36	0.14	0.24	592.50	.710
หลังการทดลอง 8 สัปดาห์	0.10	0.28	0.11	0.32	595.00	.692

อภิปรายผล

โปรแกรมการจัดการความเครียดที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการรับรู้สมรรถนะตนเองของแบนดูรา (Bandura, 1997: 79–106) โดยเริ่มจากกิจกรรมเพื่อพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเอง โดยการได้เห็นตัวแบบหรือเห็นประสบการณ์ของผู้อื่น และการได้รับสื่อสารเชิงใจ ซึ่งเป็นรูปแบบในการพัฒนาและส่งเสริมการรับรู้สมรรถนะ โดยใช้การได้เห็นตัวอย่างจริง และการได้รับคำแนะนำ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นจากการเรียนรู้จากการประสบความสำเร็จของผู้อื่น ส่งผลให้เกิดการพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นหลังการทดลองและสูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับคำกล่าวของแบนดูรา (Bandura, 1978: 123) ที่ว่า การได้รับประสบการณ์ตรงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถตนเอง และสอดคล้องกับชุดิวัตรณ ปุรินทราภิบาล (2541: 105) ที่กล่าวว่า การได้ฝึกคิด ฝึกวิเคราะห์ และฝึกปฏิบัติ โดยมีแบบอย่างทำให้เกิดความมั่นใจ

นอกจากนี้โปรแกรมการจัดการความเครียดที่จัดขึ้นสามารถ นำไปสู่การรับรู้ปัญหาของตนเอง และรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองได้ว่าตนเองจะต้องทำอะไรและใครได้รับประโยชน์ (ประณีต สิงห์ทอง, 2541: 91) และจากกิจกรรมพนักงานสตรีกลุ่มทดลองได้รู้ตัวแบบที่ถูกต้องในการปฏิบัติตัวซึ่งเป็นตัวแบบด้านบวก โดยมีการพูดคุย/แลกเปลี่ยนประสบการณ์/สังเกตการสาธิตเทคนิคการปฏิบัติตัว พร้อมทั้งแนะนำผลเสียของการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ทำให้กลุ่มทดลองมีความคาดหวังในผลดีจากการปฏิบัติตามตัวแบบ (ฤทัยวรรณ บุญเป็นเดช, 2544: 79) ประกอบกับการสรุปเน้นความสำคัญ และการอภิปรายประเด็นความเครียดจากการทำงานและการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ หลังการทดลองทำให้พนักงานสตรีกลุ่มทดลองเกิดความคาดหวังผลลัพธ์ของการปฏิบัติในการจัดการความเครียดเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลอง (วลีรัตน์ แตรตุลาการ, 2541: 92)

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าพนักงานสตรีกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่แตกต่างกันจากพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบ โดยที่พนักงานกลุ่มเปรียบเทียบมีคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานกลุ่มทดลอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารบริษัทของกลุ่มเปรียบเทียบ เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ต่อผู้ดูแลพนักงานโดยตรง และจากการที่ผู้วิจัยได้พูดคุยกับผู้ดูแลพนักงาน พบว่าเป็นบุคคลที่มีอัธยาศัย มีความสนใจ/ใส่ใจและซักถามในประโยชน์ต่างๆ ที่พนักงานจะได้รับ และยังเป็นที่รักใคร่ของพนักงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ เฮาส์ (House, 1981, cited by Cohen & Syme, 1985 pp. 94–103 อ้างถึงใน สุขุมชนา กบิลพัตร, 2541: 43) ซึ่งได้

แบ่งแรงสนับสนุนทางสังคมไว้ 2 กลุ่ม ตามลักษณะความสัมพันธ์ คือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการและกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ จึงอาจเป็นเหตุได้ว่าพนักงานกลุ่มเปรียบเทียบได้รับการเสริมแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้ดูแลในลักษณะของกลุ่มที่มีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ โดยให้ความช่วยเหลือในเรื่องข้อมูลหรือสิ่งที่พนักงานต้องการ และชื่นชม/กระตุ้นเตือนในการฝึกปฏิบัติด้วยสัมพันธภาพที่ดีต่อกันตามธรรมชาติ และการเสริมแรงสนับสนุนนั้นสูงพอ จึงทำให้ค่าคะแนนเฉลี่ยการสนับสนุนจากหัวหน้างานในกลุ่มเปรียบเทียบเพิ่มขึ้น

ด้านทักษะการจัดการความเครียด พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียดโดยรวมไม่แตกต่างจากก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่าภายหลังการทดลอง 8 สัปดาห์ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการจัดการความเครียดด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย และด้านการฝึกความคิดเชิงบวก สูงกว่าก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p\text{-value} < 0.05$ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโปรแกรมการจัดการความเครียดที่จัดขึ้นจากผู้วิจัย ได้เน้นให้กลุ่มทดลองมีทักษะการจัดการความเครียดด้านการฝึกความแข็งแรง และด้านเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย โดยใช้ตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มทดลอง และเปิดโอกาสให้กลุ่มทดลองมีกิจกรรมด้วยการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับตัวแบบ พร้อมทั้งให้ตัวแบบสาธิตเทคนิคการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย และแนะนำถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จนกลุ่มทดลองเกิดความเชื่อมั่นและมั่นใจในเทคนิคดังกล่าว และสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการจัดการความเครียดที่ถูกต้อง จึงนำไปสู่การตัดสินใจลงกระทำต่อที่บ้าน เมื่อได้ปฏิบัติตามสม่ำเสมอตามที่ผู้วิจัยบอก กลุ่มทดลองจึงเกิดการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการกับความเครียดเพิ่มขึ้น มีความตั้งใจและมีมานะอดทนทำให้มีการปฏิบัติตัวอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่เหมาะสม จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะการจัดการความเครียดด้านดังกล่าว

สำหรับระดับความเครียด ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ภายหลังการทดลองพนักงานสตรีกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยระดับความเครียดไม่แตกต่างจากพนักงานสตรีกลุ่มเปรียบเทียบ สามารถอธิบายได้ว่าเนื่องจากปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดนั้นมีหลายปัจจัย ได้แก่ สาเหตุจากภายในตัวบุคคล เช่น สาเหตุทางกาย โครงสร้างทางสรีรวิทยา ระดับพัฒนาการ การเจ็บป่วย และลักษณะประชากร สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ บุคลิกภาพ ความขัดแย้งในใจ และเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิต และสาเหตุจากภายนอกตัวบุคคล เช่น การทำงานภายในองค์กร เช่น ภาระงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ธีรพร ศรีประสิทธิ์, 2541: 16–39) จึงอาจทำให้ความแตกต่างของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบที่มีความคล้ายคลึงกันในหลายประเด็นต้องใช้ระยะเวลาในการติดตามผลมากกว่าระยะเวลาที่ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรม นอกจากนี้การวิจัยครั้งนี้ศึกษา

ความเครียดที่อาจมีสาเหตุจากหลายปัจจัยซึ่งทำให้ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับ อารมณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร (2547: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาเฉพาะความเครียดจากการทำงานและพบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลองที่ได้รับโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงาน มีความเครียดจากการทำงานน้อยกว่ากลุ่มเปรียบเทียบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป

ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการจัดโปรแกรมการจัดการความเครียด สามารถพัฒนาการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของพนักงานสตรีในสถานประกอบการขนาดกลาง ได้เป็นอย่างดี แต่มีข้อจำกัดในส่วนของโปรแกรมที่มีผลต่อการสนับสนุนทางสังคม และระดับความเครียดที่ไม่พบความแตกต่างกันทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

สถานประกอบการสามารถนำโปรแกรมการจัดการความเครียดโดยการประยุกต์ใช้การรับรู้สมรรถนะตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมไปประยุกต์ใช้ กับพนักงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด และทักษะการจัดการความเครียดอย่างเหมาะสม

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรให้มีการศึกษาเพิ่มเติมถึงลักษณะของโปรแกรมที่สามารถพัฒนาทักษะการจัดการความเครียดด้านอื่นๆ และศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมลดภาวะเครียดของพนักงาน

EFFECTS OF A STRESS MANAGEMENT PROGRAM APPLYING SELF-EFFICACY AND SOCIAL SUPPORT TO STRESS LEVELS AMONG WORKERS IN MEDIUM-SIZED INDUSTRY

RAVINUN NUCHASILP 4936298 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SURINTORN KALAMPAKORN, Ph.D.,
PIMSUPRA CHANDANASOTTHI, Ph.D

EXTENDED SUMMARY

Background and Significance

Increasingly, the mental health problem is an important health problem in Thailand. Result of a survey showed that 8 % of workers aged 15–59 year old or accounted for 4 millions population have severe stress (Charoenrattanakul, C., 2006: 15). Long-term health effects of stress can be shown in forms of diseases such as hypertension, Ischemic heart disease(IHD), migraine, SLE and allergy (Kachapukdee, N., 2003: 1–13). Effects on work include loss of work concentration, irritability, loss of self control and work mistake (Prayomyam, S., 2002: 1–20; Inochanol, A., 1992: 33; Rukthum, A., 1995: 31–48). In addition, negative effects of stress may have impact on the organization such as absence from work, work accident and no creativity on work (Samutsintu, P., 1998: 98–105; Prayomyam, S., 2002: 1–20; Inochanol, A., 1992: 33; Rukthum, A., 1995: 31 – 48).

Hence, assisting workers to have appropriate stress management skills is necessary (Jekjuntuk, P, 1998: abstract). Bandura's self efficacy theory believed in capability of person. The ability of each person depends on whether he/she believes they can do it. People who believed in their capabilities, will be successful in

performing behaviors (Bandura, 1997 cited by Burintrapibal, S., 1998: 24–27; Bandura, 1994: 71–74, Bandura, 1997: 79-115). Perceived self efficacy directly and indirectly affect health promotion behavior of person (Jaarja, R., 2005: 74; Yamjanchai, W., 1995: 44 –46; Bandura, 1994: 71). Apart from individual stress management, organization stress management was important to promote and support the workers's relaxation (Mental, D., 2000: 53-54). Generally, person who have problems at work seek help and support from colleagues and supervisors. Previous study on stress also indicated that person who received emotional support, information support and material support could cope with stress better than those who did not (Tilden, V.P., 1985: 201-202).

This research was therefore conducted to improve perceive self efficacy and social support in stress management of workers. Having appropriate stress management skills will lead to having less stress, increasing in job satisfaction, work effectiveness and quality of life

Research question

Whether or not stress management program applying self efficacy theory and social support will have effects on stress level of industrial workers.

Research objectives

To study the effectiveness of stress management program applying self efficacy theory and social support between the experimental group and the control group, and between before and after the experimental of wokers in medium – size industry in :

1. Perceived self efficacy on stress management
2. Outcome expectation on stress management
3. Perceived supervisor support
4. Stress management skills
5. Stress level

Research hypotheses

After the experiment;

1. The experimental group will have mean scores of perceived self efficacy on stress management, perceived outcome expectation on stress management, supervisor support and the stress management skills higher than that before the experiment.
2. The experimental group will have mean scores of perceived self efficacy on stress management, perceived outcome expectation on stress management, supervisor support and the stress management skills higher than that of the control group.
3. The experimental group have stress level lower than that before the experiment.
4. The experimental group have stress level lower than that of the control group.

Materials and methods

This is a quasi – experiment research. The samples were purposively selected. The subjects were devied into experimental group (n=35) and control group (n=35). Experimental group included 35 workers selected from the workers of company A (n=160), while control group included 35 workers of company B (n=145), selected by simple random sampling. The experimental group received stress management program applying self efficacy theory and social support from researcher, whereas the control group received knowledge on stress management from billboard, leaflet and handbook.

Research instrument

There are 2 types of the instrument used in this research study

1. Data collection instrument

Data collection was carried out by using a self-administered questionnaire, which was developed based on literature reviews. It composed of 6 parts as follows;

Part I: Individual characteristics

It was included demographic data (age, education, and marital status), health behavior data and stress management data (20 items).

Part II: Stress level

Stress level was measured by using Thai General Health Questionnaire (Thai GHQ-28) (28 items).

Part III: Self-efficacy on stress management

Self-efficacy on stress management was measured by three choices rating scale of 8 items. The responses ranged from agree to disagree.

Part IV: Outcome expectation on stress management

Outcome expectation on stress management was measured by three choices rating scale of 10 items which the responses ranged from agree to disagree.

Part V: Supervisor support

Supervisor support was measured the workers's perceived supervisor support with three choices rating scale of 10 items. The responses ranged from never sometime often.

Part VI: Stress management skills

Stress management skills was measured the by three choices rating scale of 10 items. The responses ranged from never sometime often usually.

2. Stress management program

2.1 Stress management program designed by applying self-efficacy theory and social support concept for industrial workers. The 6 hours program were composed of discussion with positive role model, demonstration and individual relaxation practice.

2.2 Stress management program designed by applying self-efficacy theory and social support concept for supervisor. The 3 hours program were composed of experience discussion of knowledge and attitudes about effects of stress at the workplace, role with stress management, and social support practice by focusing on communication skills & relaxation skills.

Validity and reliability of the instrument

The content validity of the instrument was assessed by five experts on psychology, occupational health and stress management intervention. Questionnaire was then revised based on the experts recommendations.

The reliability of questionnaire was tested with 30 workers working in the food industry who had similar characteristics to the sample group. The Cronbach's Alpha coefficients for each scale were;

1. Thai general health (Thai GHQ 28) = 0.86
2. Perceived self efficacy on stress management = 0.72
3. Perceived outcome expectation on stress management = 0.83
4. Perceived supervisor support = 0.86
5. Stress management skills = 0.86
6. Stress level = 0.71

Data collection procedures

The experimental group received the stress management program by applying self efficacy theory and social support from October 2008 to January 2009 as follows;

1st session of week 1

Activities to develop perceived self efficacy of stress management in workers (6 hour 30 min).

In the morning (8.30–12.00 am), activities included exchanging experience from models, demonstrated of relaxation and then participatory discussion on various aspects of problems. Workers were divided into small groups to discuss on issue of occupational stress, stress management and relaxation. After that, relaxation skills on stretching were slowly practiced by model and the subjects were asked to practiced step by step.

In the afternoon (13.00–16.00 pm), there was a group discussion activity on “In the past to the present, what are characteristics of people that you met?”, video learning about ourselves & others personality, questions and answers, sharing experiences, and

summary of lecture. As a result, the researcher concluded that the important skills to practice from this session were relaxation & communication skills. The self-relaxation booklet, scheduled of practice and record book were given to the subjects to read at home. The researcher also explained about practice record at the end of the booklet and how to use the record to remind themselves to daily practice at bed time.

2nd session of week 2

Activities to reinforce social support in supervisors of product divisions (3 hour), In the morning (9.00–12.00 am), activities include personality assessment, group discussion on “Effects of stress at the workplace”, video about “role with stress management”, sharing experiences in solving the problem and summary of lecture. As a result, the researcher concluded that the important details such as information support, emotional support, and instrument at support. The researcher also gave the mental health promotion booklet and explained how to use it.

3rd session of week 3

Social support including encouraging workers on relaxation practice, verbal motivation to practice and providing information & instrument support was given by supervisors

4th session of week 4

Data were collected after the experiment in the experimental group and control group by using the same self-administered questionnaire.

5th session of week 8

Researcher reviewed activities and evaluate practice record. Data were also collected in experimental group and control group again, by using the same self-administered questionnaire.

Data Analysis

Data were analyzed using SPSS for Window, Socio-demographic characteristics of the subjects were analyzed using percentage, mean, standard deviation.

Difference of mean scores for before and after the experiment were tested by Wilcoxon signed-rank test, and differences between experimental group and control group were tested by Mann–Whitney U test.

Results

The mean age of experimental group and control group were more than 40 years old (48.6% and 57.1%, respectively). The education levels of them were primary school (85.7% and 71.4%, respectively) and average monthly income between were 4,500–5,999 baths (54.5% and 68.8%, respectively). The experimental group and control group indicated that they had debt and not enough income (45.7% and 48.6%, respectively). Most subject had no chronic disease diagnosed by doctor (74.3% and 82.9%, respectively). Subject mostly indicated having slight stress in the past 6 months (80.0% and 62.9%, respectively). Causes of stress were related to family problems and stress management technique mostly used was talking with others .

The majority of experimental group was widowed, divorced and separated (57.1%), whereas the majority of control group was married (60.0%). About 42.9% majority of experimental group work at stock division, whereas the majority of control group worked at production division (51.4%). About 54.3% of experimental group took a sick leave for 1-10 1days, whereas the majority of control group had no sick leave (48.6%)

Difference of the characteristics between experimental group and control group tested by chisquare showed that income, work division and sick leave were significantly different ($p < 0.05$).

Before the experiment, analysis of the difference in mean scores of perceived self efficacy on stress management, the perceived outcome expectation on stress management, supervisor support, stress management skills and stress level between two groups showed no significant difference.

Whereas, analysis of mean scores of the perceived self efficacy on stress management, perceived outcome expectation on stress management, perceived supervisor support, stress management skills and stress level before experiment and at 4th week and 8th week after experiment are shown in Table 1 and 2

Table 1 Comparative analysis of the difference of mean scores of the perceived self efficacy on stress management, the perceived outcome expectation on stress management, perceived supervisor support, stress management skills and stress level within the experimental group before the experiment and at 4th week after intervention.

Variables	Mean	S.D.	z-test	p-value
Perceived self efficacy on stress management				
Before experiment	5.54	0.61		
At 4 th week after experiment	5.51	0.70	-0.175	0.861
Perceived outcome expectation on stress management				
Before experiment	5.66	0.54		
At 4 th week after experiment	5.91	0.28	-2.324	0.020
Perceived supervisor support				
Before experiment	2.40	0.98		
At 4 th week after experiment	2.00	1.21	-1.497	0.135
Stress management skills				
Before experimental	2.60	1.19		
At 4 th week after experiment	2.66	1.11	-0.318	0.750
Stress level				
Before experimental	0.29	0.62		
At 4 th week after experiment	0.14	0.36	-1.232	0.218

Table 2 Comparative analysis of the difference of mean scores of the perceived self efficacy on stress management, the perceived outcome expectation on stress management, perceived supervisor support, stress management skills and stress level within the experimental group before the experiment and at 8th week after intervention.

Variables	Mean	S.D.	z -test	p-value
Perceived self efficacy on stress management				
Before experiment	5.54	0.61		
At 8 th week after experiment	5.86	0.36	-2.524	0.012
Perceived outcome expectation on stress management				
Before experiment	5.66	0.54		
At 8 th week after experiment	5.83	0.62	-1.330	0.184
Perceived supervisor support				
Before experiment	2.40	0.98		
At 8 th week after experiment	2.51	0.98	-0.576	0.564
Stress management skills				
Before experiment	2.60	1.19		
At 8 th week after experiment	3.09	1.29	-1.234	0.217
Stress level				
Before experiment	0.29	0.62		
At 8 th week after experiment	0.10	0.28	-1.645	0.100

At 4th week after the experiment, the experimental group had mean scores of the perceived outcome expectation on stress management significantly higher than that before experiment ($p < 0.05$).

At 8th week after the experiment, the experimental group had mean scores of the perceived self-efficacy on stress management significantly higher than the before experiment ($p < 0.05$).

At 4th week and 8th week mean scores of the perceived supervisor support, stress management skills and stress level were not significantly different from that before experiment.

After the experiment, analysis of mean scores of the perceived self efficacy on stress management, perceived outcome expectation on stress management, supervisor support, stress management skills and stress level between two groups are shown in Table 3;

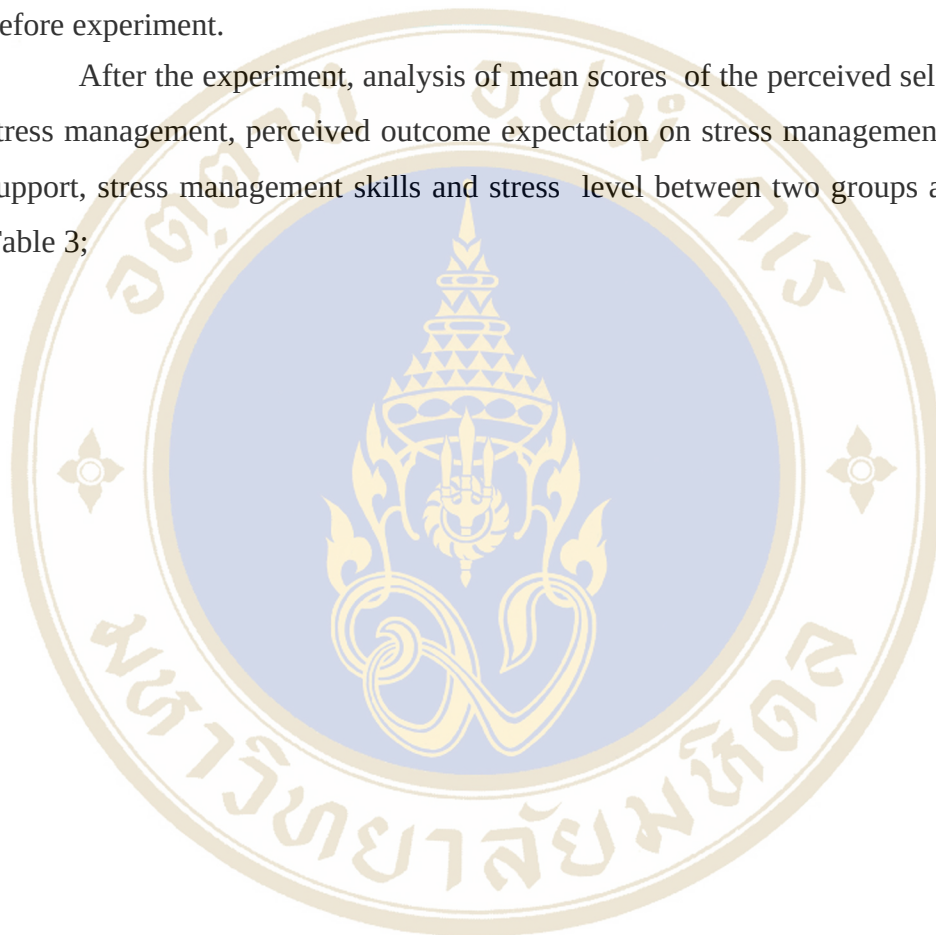


Table 3 Comparative analysis of the difference of mean scores of the perceived self efficacy on stress management, the perceived outcome expectation on stress management, perceived supervisor support, stress management skills and stress level between the experimental group and the control group at 4th and 8th weeks after intervention.

Variables	Experimental group (n = 35)		Control group (n = 35)		Mann-Whitney U	p-value
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
Perceived self efficacy on stress management						
At 4 th week after experiment	5.51	0.70	5.69	0.63	590.50	.760
At 8 th week after experiment	5.86	0.36	5.54	0.85	480.00	.037
Perceived outcome expectation on stress management						
At 4 th week after experiment	5.91	0.28	5.86	0.55	560.00	.288
At 8 th week after experiment	5.83	0.62	5.89	0.53	595.00	.645
Perceived supervisor support						
At 4 th week after experiment	2.00	1.21	2.49	1.15	489.50	.133
At 8 th week after experiment	2.51	0.98	2.91	0.98	486.50	.122

Table 3 Comparative analysis of the difference of mean scores of the perceived self efficacy on stress management, the perceived outcome expectation on stress management, perceived supervisor support, stress management skills and stress level within the experimental group and the control group at 4th and 8th weeks after intervention. (Conti.)

Variables	Experimental group (n = 35)		Control group (n = 35)		Mann-Whitney U	P-value
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
Stress management skills						
At 4 th week after experiment	2.66	1.11	3.17	1.42	490.00	.139
At 8 th week after experiment	3.09	1.29	3.20	1.37	579.50	.688
Stress level						
At 4 th week after experiment	0.14	0.36	0.14	0.24	592.50	.710
At 8 th week after experiment	0.10	0.28	0.11	0.32	595.00	.692

At 4th week after the experiment, mean scores of the perceived self-efficacy on stress management of the experimental group was not significantly different from the control group. However, at 8th week after the experiment, the experimental group had mean of the difference scores of the perceived self-efficacy on stress management significantly higher than the control group ($p < 0.05$).

At 4th week and 8th week mean scores of the perceived outcome expectation on stress management, perceived supervisor support, stress management skills and stress level were not significantly different from that of the control group.

Discussion

Stress management program that the researcher developed based on the principle of social learning theory (Bandura, 1997: 79–106) could improve perceived self efficacy of stress management. Verbal Persuasion seems to be the effective tool for promoting a sense of personal efficacy and personal capabilities. Moreover, lesson learned and suggestion form the live model could increase confidence in stress management of workers in the experimental group. This agrees with Bandura's remark that (Bandura, 1978: 123) "receiving directly experience is the best effective method to promote development a sense of personal efficacy". In addition, positive role model could improves the perceive outcome expectation of behavior (Boonphenetdet, R., 2001: 79). Dissussion on stress and stress management could lead to higher perceived outcome expectation of stress management in workers (Taetulakarn W., 2001: 92).

It should be noted that after the intervention there was no differences in mean scores of perceived supervisor support between the experimental group and the control group. Surprisingly, the control group had mean scores of perceived supervisor support, higher than that of the experimental group. This might be due to the reason that manager of the control group recognized the benefits of this research study and provided information support to the subjects. This is in accordant with House (House, 1981, cited by Cohen & Syme, 1986 pp. 94 – 103, cited by Kabinpat, S., 2001: 43) which stated that social support can be separated into two groups informal and formal support. The control group may have received informal support from their supervisors and lead to no differences in mean scores of supervisor support between the experimental group and control group. In contrast with the study by Thongoon Srisuk (2008: abstract) which revealed that after the experiment, the experimental group had mean scores of supervisor support statistically higher than that of the control group ($p < 0.05$).

Results showed that after the experiment stress management skills of the experimental group was not different from that before experiment. However, when each specific aspects of stress management skills were considered it was found that workers in the experimental group had mean scores of skills related to relaxation and

positive thinking significantly higher than before the experiment ($p < 0.05$). This might be due to the reason that the stress management program conducted in this study was mostly focused on relaxation and positive thinking skills. As a result, the experimental group have more confident on these skills as compared to others skills.

Stress level of the experimental group was also not significantly different from that of the control group. This might be due to the reason that there are various relative factors of stress such as intrapersonal factors including physical factors (physiology structure, development and characteristics), and psychological factors (personality, conflict and social readjustment etc.) and extra personal factors including work organization; job performance, job characteristics, intrapersonal relationship and work environment (Somprasit, T., 1998: 16–39). To investigate the effects of program on stress level caused by multifactors, the follow-up period might be longer than 8 weeks. Contradict with Arpontip Buaphet, (2004: abstract) which focused only on occupational stress and found that after receiving the stress management program, the experimental group had occupation stress significantly lower than that of the control group.

Conclusion

Stress management program by applying self efficacy theory and social support concepts could significantly improve perceive self-efficacy on stress management of workers

Recommendations

1. The stress management program by applying self efficacy theory and social support should be conducted in other workplaces to improve stress management skills of workers.
2. The stress management program that could reduce stress level of workers should be developed and tested in future studies.

บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2539). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง: กลยุทธ์ในการจัดการกับความเครียด. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา.
- _____. กระทรวงสาธารณสุข. (2541). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมชนสหกรณ์.
- _____. กระทรวงสาธารณสุข. (2543). คู่มือคลายเครียดด้วยตนเอง. (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมชนสหกรณ์.
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2551). ประชุมได้ผล คนได้สุขภาพ (Healthy Meeting). กรุงเทพมหานคร. บริษัทไซเบอร์เพลสจำกัด.
- กองความปลอดภัยโรงงาน. (2534). ความเครียดในการทำงานเนื่องจากความร้อน. วารสารโรงงาน. 10 (ตุลาคม 2533 – มกราคม 2544), 40 – 44.
- ก.สินศักดิ์ สุวรรณโชติ และ วิภาวรรณ ชะอู่เม็ญสุขสันต์. (2547). ความเครียดสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และการจัดการความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมณ์. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 12(1), 37.
- เกศสุดา มณีกระจ่างแสง. (2544). ผลการส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลสุขภาพของผู้ดูแลผู้สูงอายุโรคข้อเข่าเสื่อมโดยประยุกต์ ทฤษฎีความสามารถตนเอง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลผู้สูงอายุ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กังสดาล สุทรวีรสรรค์. (2535). ความเข้มแข็งในการมองโลก แรงสนับสนุนทางสังคมและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลในหอผู้ป่วยผู้ป่วยหนัก. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โกวิทช์ บุญมีพงศ์. (2541). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจเพื่อป้องกันโรค และแรงสนับสนุนทางสังคมในการส่งเสริมพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุจากการทำงานคนงานในสถานประกอบการการผลิตผลิตภัณฑ์จากโลหะ เครื่องจักรและอุปกรณ์ จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- จตุพร ขยันควร. (2540). ความเครียดของพนักงานหญิงในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม), สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตต์ลัดดา สุภานันท์. (2539). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อป้องกันการเกิดแผลฟก้ำเท้าของผู้ป่วยโรคเรื้อน สถานสงเคราะห์โรคเรื้อนพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิราภรณ์ ม่วงพราน. (2545). ประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษา เพื่อส่งเสริมการเข้ารับบริการบำบัดรักษาสารเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จริยวัตร คมพัคฆ์. (2531). แรงสนับสนุนทางสังคม : มโนทัศน์และการนำไปใช้. วารสารพยาบาลศาสตร์, 6(2), 96 – 106.
- จันทร์จิรา ภูทองเกษ. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จารุวรรณ รังสิยานนท์. (2540). ผลของการเตรียมหญิงครรภ์แรกเพื่อการคลอดต่อการรับรู้ความสามารถ ของตนเอง และความคาดหวังผลลัพธ์ในการเผชิญภาวะเจ็บครรภ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพยาบาลแม่และเด็ก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชุตีวรรณ ปุรินทรภิบาล. (2541). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพด้านการรับประทานอาหารของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- ชูชัย ศุภวงศ์. (2539). สถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมและผลกระทบต่อสุขภาพในประเทศไทย. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4, 269 – 280.
- ชญานิน บุญพงษ์มณี โสเพ็ญ ชูเนวล เขียวเรศ สมทรัพย์. (2548). ผลของแรงสนับสนุนและการเสริมสร้างพลังอำนาจอย่างต่อเนื่องในระยะคลอดต่อ ภาวะจิตใจ พฤติกรรมการเผชิญความเจ็บปวด และผลลัพธ์ของการคลอด. วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร, 23(1), 37 - 47.

- ดวงเดือน มูลประดับ. (2541). แรงสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวของวัยรุ่นตอนต้น. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอก อนามัยครอบครัว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดารณี เส็งเมือง. (2540). ความเครียดของพนักงานโรงงานผลิตสายไฟฟ้าและสายเคเบิล. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เดือนใจ กิจวิสมบูรณ์. (2541). ประสิทธิผลของโปรแกรมทันตศึกษาในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมป้องกันโรคฟันผุ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอก สุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทนงค์ศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข พิสมัย เสรีจรกิจเจริญ และจิตรพรรณ ภูษาภักดีภพ. (2544). การประเมินความเครียดจากการทำงาน ของพนักงานในสำนักงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาสุขศาสตร์อุตสาหกรรมและความปลอดภัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีป อภิสิทธิ์. (2532). ความเครียดทางอารมณ์ของคนทำงาน(ราชการ). ประชากรศึกษา, 40 (ธันวาคม), 22 – 25.
- ทองออน ศรีสุข รุจิรา ดวงสงค์. (2551). ประสิทธิผลของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพชายวัยทอง อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว. วารสารวิจัยสาธารณสุขศาสตร์, 3 (กันยายน – ธันวาคม), 1 - 12.
- ธงชัย ทิวาชาติ. (2539). รายงานการวิจัยเรื่องความเครียดและสุขภาพจิตของคนไทย (Stress and Mental Health of Thai People) (หน้า 28). กรมสุขภาพจิต: กระทรวงสาธารณสุข.
- ธนา นิลชัยโกวิท และคณะ. (2539). ความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของ General Health Questionnaire (ฉบับภาษาไทย). วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 41(1), 3 - 17.
- ธนวรรธ อิมสมบูรณ์. (2544). ประสิทธิผลของโครงการสุขศึกษาในการป้องกันการติดเชื้อฉวยโอกาสของพนักงานช่วยการพยาบาลในโรงพยาบาลอานันทมหิดล จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สุขศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ธนดล หาญอมรเศรษฐ. (2539). การจัดการความเครียด และการปรับปรุงผลผลิตในสถานที่ทำงาน. วารสารบริหารคน, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม), 37-38.

- ธีรพร ศรีประสิทธิ์. (2544). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียด ของพนักงานระดับปฏิบัติการใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตถุงมือทางการแพทย์: กรณีศึกษาบริษัทเมดไลน์โปรดักส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล มนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวนันท์ ปิยะวัฒน์กุล และคณะ. (2541). การศึกษาเรื่อง ความน่าเชื่อถือและความมั่นคงของ แบบสอบถามทั่วไป 28 ฉบับภาษาไทย ในประชากรผู้ใหญ่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย, 43(4), 325 - 335.
- นันทิราพร แฉวโชสง. (2547). รายงานการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการอบรมโครงการพัฒนา เครือข่าย การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ. ศูนย์อนามัยที่ 6 ขอนแก่น: กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- นัยพินิจ คชภักดี. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างจิต – วิญญาณ กับสุขภาพกาย – ใจ: สารชมรม ศาสนาและการกุศล. [เข้าถึง 15 กันยายน 2550]. จาก: http://www.mongkoldham.com/article_P1/text/sanRMC_35.pdf.
- ณัฐกานต์ หัตถพันธ์. (2541). ลำดับการเกิด: ภาวะความเครียดของคนงาน. วารสารยุวประสาทฯ, 4 (กันยายน-ธันวาคม), 23 -25.
- เบญจา สุกสีมากุล. (2543). ประสิทธิภาพของโปรแกรมทันตสุขศึกษาด้วยการใช้แรงสนับสนุนทาง สังคม ที่มีต่อพฤติกรรม การแปรงฟันของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนน้ำพี้ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุญวดี เพชรรัตน์. (2532). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัญหาความวิตกกังวลของญาติผู้ป่วย ทางจิต. คณะพยาบาลศาสตร์ ภาควิชาการพยาบาลจิตเวช: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญเยี่ยม ตระกูลวงศ์. (2548). จิตวิทยาสังคมกับสาธารณสุข. ในเอกสารการสอนชุดวิชาสังคมวิทยา การแพทย์ (หน่วยที่ 9 – 15) (หน้า 171). นนทบุรี: โรงพิมพ์ชวนชื่น.
- ปรัชญา ลิ้มสุวัฒน์. (2542). ผลการฝึกภูมิป้องกันความเครียดที่มีต่อความเครียด และการรับรู้ ความสามารถของตนเองในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ปริทรรศ ศิลปคง วณิดา พุ่มไพศาลชัย ภาวดี การเร็ว พะยอม เพชรบุรณิน ลิวลี จารุวรรณ และเทวารัฐ จิงชนภัทร. (2541). รายงานการวิจัย เรื่อง โปรแกรมการจัดการความเครียดในที่ทำงาน. สำนักงานกองทุนเงินทดแทน: สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ. (2532). การวัดสถานะทางสุขภาพ: การสร้างมาตราส่วนประมาณค่าและแบบสอบถาม (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักภาพพิมพ์.
- ประทุม สุขมี. (2542). แหล่งของความเครียดและวิถีการปรับแก้ของผู้ที่พยายามฆ่าตัวตาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสุขภาพจิตการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประทีน อิ่มสุขศรี. (2542). ศึกษาประสิทธิผลของโปรแกรมสุขศึกษา โดยประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคมในการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพสตรีอายุระหว่าง 36 – 55 ปี อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปราณี สุวรรณทิพย์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม รูปแบบการเผชิญความเครียด กับความเครียดของพนักงาน สำนักงานแพทยอำนวยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประณีต สิงห์ทอง. (2541). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการป้องกันภาวะแทรกซ้อน ของผู้ป่วยความดันโลหิตสูง โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปพิชญา แสงเอื้องอังกูร. (2544). การมีส่วนร่วมในการบริหารงานและความเครียด ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรรณพิมล สุขวงษ์. (2547). ความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติในการทำกลุ่มจิตบำบัดแบบประคับประคอง ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- พรรณภา จิตดำรงขันติ. (2540). ผลการให้คำแนะนำอย่างมีแบบแผน และการให้คำแนะนำปกติต่อพฤติกรรมกรรมการตรวจเต้านมด้วยตนเอง. [เข้าถึงเมื่อ 8 มีนาคม 2551]. จาก <http://www.research.mol.go.th/data/doc/FMWLTx1.doc?>
- พรเทพ ศิริวนารังสรรค์, เนตรชนก บัวเล็ก, พัทธินทร์ สุริยะ และสตรีรัตน์ รุจิระชากร. (2547). ระบาดวิทยาปัญหาสุขภาพจิตของลูกจ้างสถานประกอบการในประเทศไทย: การศึกษา
ระดับประเทศ. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 12(3), 199 – 207.
- พรชัย ศรีณย์กุล. (2543). รายงานการศึกษา เรื่อง การสำรวจปัญหาสุขภาพจิตของแพทย์ไทย.
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: กรุงเทพมหานคร.
- พิมพ์ทอง แจ็กจันทิก. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในบทบาทกับพฤติกรรมเผชิญ
ความเครียด ในสตรีทำงานนอกบ้าน เขตอำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์มาศ ตาปัญญา. (2538). แนวทางในการจัดการกับความเครียด. เอกสารประกอบการอบรมเชิง
ปฏิบัติการการให้บริการในคลินิกคลายเครียด. กรุงเทพมหานคร: กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). การบริหารความเครียด(Stress Management): สาเหตุ ผลกระทบ และการ
ควบคุม. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 5(20), 83 - 91.
- เพ็ญภา อนุชิตวงศ์. (2540). ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานหญิงในโรงงาน
อุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยา
อุตสาหกรรม), สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพชรรัตน์ ชัยบำรุง. (2001). ประสิทธิผลของการประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองเพื่อส่งเสริม
การออกกำลังกาย และการบริโภคอาหารที่ถูกต้องของพนักงานสตรีระดับปฏิบัติการ
ของโรงแรมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ไพฑูรย์ สมุทรสินธุ์. (2541). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะสุขภาพจิตกับการเกิดอุบัติเหตุใน
ที่ทำงาน และการขาดงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในเขตนนทบุรี. วารสาร
สุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 5(3), 98 - 105.

- มธุริน คำวงศ์ปิ่น. (2543). ความเครียด วิธีปรับแก้ และแรงสนับสนุนทางสังคมของบุคคลที่เคยพยายามฆ่าตัวตาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยิ่งศักดิ์ จิตตะโคตร. (2545). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อป้องกันอันตรายจากการได้รับพิษสารเคมีกำจัดศัตรูพืชของชาวนา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รวินันท์ นุชศิลป์ ชีรเนตร พานิชเจริญ พดา ลิ้มปายชล และสุรพล วิชัยศึก. (2549). รายงานการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในสถานประกอบการขนาดกลาง. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดราชบุรี: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- รอฮานี เจอะอาแซ. (2005). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการจัดการความเครียดของวัยรุ่นไทยมุสลิมในโรงเรียนมัธยมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 13(2), 68 - 77.
- รุจา เล้าสกุล. (2541). ศึกษาประสิทธิผลของสื่อป้องกันภาวะปัญญาอ่อนต่อพฤติกรรมหญิงวัยเจริญพันธุ์ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเคมี. [เข้าถึง 2 สิงหาคม 2552]. จาก: <http://www.jvkk.go.th/researchnew/datails.asp?code>
- รุ่งฤดี ศิริลักษณ์. (2535). ความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ในภาคใต้ของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุ่งทิพย์ โชตยันตร. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร การรับรู้ความสามารถตนเอง และการพัฒนาตนเองของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ลักษณีย์ มินะนันท์ ประไพพรรณ จิรันธร และสุภาพารีเอื้อ. (2539). หลักการและกระบวนการเรียนรู้การสอนสุขศึกษา (หน้า 1 - 83). กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ละเอียด ชูประยูร. (2544). รายงานการศึกษา เรื่อง เปรียบเทียบผลของการฝึกผ่อนคลายกับอีเอ็มจี ไบโอฟีดแบคในการจัดการกับความเครียด. โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- ฤทัยวรรณ นุญเป็นเดช. (2544). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ของผู้ป่วยวัณโรคปอดให้ปฏิบัติตามแผนการรักษา ณ โรงพยาบาลศูนย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาเอกสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วจิราพร ผิวงาม. (2544). ความเครียดและความต้องการการช่วยเหลือของพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรเดช ช้างแก้ว สุรินทร์ มีลาภลั่น เขียวลักษณ์ มีบุญมาก และอังคณา หมอนทอง. (2545). ความเครียดของคณงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องเคลือบดินเผาในเขตจังหวัดราชบุรี. [เข้าถึงเมื่อ 25 เมษายน 2551]. จาก: <http://www.bcnr.ac.th/research/research15.php>.
- วรรณช สุริยจันทร์. (2004). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการจัดการความเครียดของวัยรุ่นไทยมุสลิมในโรงเรียนมัธยมศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารการพยาบาลสาธารณสุข, 18(1), 14 - 26.
- วลีรัตน์ แตรตุลาการ. (2541). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับกระบวนการเรียนรู้ อย่างมีส่วนร่วมในการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ ชั้นปีที่ 1 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ศรีธัญญา จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกสุขศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วันดี เข้มจันทร์ฉาย. (2538). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สมรรถนะของตนเอง การรับรู้ภาวะสุขภาพ กับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิสัย พุกชะวัน. (ม.ป.ป). โรคและสุขภาพของผู้บริหาร. (หน้า 146). กรุงเทพมหานคร: ทิพย์อักษร.
- วิภาวี สุวรรณธร. (2543). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเองร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภคอาหารของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 อำเภอท่าตะเกียบ จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาเอกสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- วสันต์ ขาวสง่า. (2540). แรงสนับสนุนทางสังคมของผู้ติดยาเสพติดให้โทษ : ศึกษากรณีผู้มีประวัติถูกจับกุมในเขตพื้นที่อำเภอเมืองปทุมธานี. [เข้าถึง 1 มิถุนายน 2552]. จาก: nctc.oncb.go.th/new/research.php?years=2540&topic=1
- วันเพ็ญ แววีร์คุปต์. (2003). ผลของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสามารถตนเอง ต่อพฤติกรรมผ่อนคลายความเครียดด้วยตนเอง ของครูในโรงเรียนสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศรีสุตา เจริญวงศ์วิวัฒน์. (2538). การรับรู้สมรรถนะของตนเองและพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจตาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศศิธร แก้วพรัตน์. (2541). การสนับสนุนทางสังคมจากเครือข่ายทางสังคมที่มีผลต่อความเครียดของบิดามารดาเด็กออทิสติก ของศูนย์สุขวิทยาจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมสงเคราะห์ศาสตร์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริไชย หงส์สงวนศรี. (2546). Helping adolescent cope with stress: ความเครียดมีผลกระทบต่อวัยรุ่น และทวิัยทั้งทางด้านบวกและด้านลบ. [เข้าถึง 15 กันยายน 2550]. จาก: <http://www.panyathai.or.th>.
- ศิริมา เขมะเพชร. (2541). ประสิทธิผลโปรแกรมสุขศึกษาโดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม ในพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพสตรีวัยหมดระดูที่คลินิกวัยทอง โรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สคนวรรษ ล้วนสมหวัง. (2544). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตำรวจสายตรวจจักรยานยนต์ในสถานีตำรวจภูธร ตำบลช้างเผือก อำเภอเมืองเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมหวัง มาเพชร. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด และกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- สมพร โชติวิทยธารากร. (2543). ผลโปรแกรมพัฒนาการรับรู้สมรรถนะของมารดา ในการดูแลบุตรโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2536). การดูแลตนเอง: ศาสตร์และศิลป์ทางการแพทย์พยาบาล. (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดวี.เจ.พรินติ้ง.
- _____. (2538). การดูแลตนเอง: ศาสตร์และศิลป์ทางการแพทย์พยาบาล. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2539). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวัสดิ์ พุ่มพวง. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานสายการผลิต ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.
- สิริลักษณ์ ดันชัยสวัสดิ์. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สายใจ ชัยสงคราม. (2545). ผลโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาวิชาเอกสุขภาพศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุชัย เจริญรัตนกุล. (2549). ปัญหาสุขภาพจิตวัยทำงาน: เอกสารประชุมคณะกรรมการส่งเสริมสุขภาพจิตแห่งชาติ (คสสจช.). หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, 57(กรกฎาคม), 15.
- สุนทรินทร์ สิทธิวงษ์. (2544). ความเครียดในบทบาทหน้าที่ครู และการให้คุณค่าในงานของครูกลุ่มโรงเรียนนางแดด สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การแนะแนวและให้คำปรึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุธีกาญจน์ เอี่ยมยิ่งพานิช. (2543). ความเครียดและการจัดการความเครียดของคนงานจากการประกอบอาชีพในบริบท ของกระบวนการแรงงานภายใต้การเปลี่ยนผ่านของระบบการผลิตอุตสาหกรรมประเภทสิ่งทอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สุธีกาญจน์ ไชยลาภ. (2543). ความเครียดจากการทำงานในสถานการณ์ปัจจุบันกับการส่งเสริมป้องกันปัญหาสุขภาพจิตแนวใหม่ ใน เอกสารประกอบการประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต; ครั้งที่ 6. วันที่ 6 – 8 กันยายน 2543 (หน้า 141 – 142). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เอมเมอร์ลด์.
- สุพานี สุฤษฏ์วานิช. (2549). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี (หน้า 495 - 498). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงศ์ เจริญพรรณ. (2541). การจัดการความเครียดในการทำงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2545). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กาญจนบุรี: ชรรเมธิ – สหภาพพัฒนาการพิมพ์.
- สุริสา ดันชุมพร และ วรารักษ์ บุญมาก. (2549). โครงการ รักโรงงาน รักสุขภาพ: เอกสารประกอบกิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม [เข้าถึง 15 กันยายน 2550]. จาก: <http://www.intrasever.nurse.cmu.ac.th>.
- สุริย์ จันทรโมลี. (2527). วิธีการทางสุขศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- สุนันทา กบิลพัตร. (2541). ความเครียดการสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมเผชิญความเครียดของมารดาหลังคลอดที่ติดเชื้อเอช ไอ วี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพยาบาลแม่และเด็ก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุเกตุร ชัยยุทธ. (2542). รายงานการวิจัย เรื่อง การให้บริการในคลินิกคลายเครียด โรงพยาบาลศรีธัญญา. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลศรีธัญญา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- เสรี ลาขโรจน์. (2537). หลักการเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลการศึกษาในโรงเรียน: เอกสารการสอนชุดวิชา: การบริหารและการจัดการวัดและประเมินผล (หน่วยที่ 3). (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แสงระวีวรรณ ชูพานิชสกุล. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานที่ทำงานคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. (ม.ป.ป.). วิธีปฏิบัติเพื่อช่วยคลายเครียดในการทำงาน. [เข้าถึง 28 พฤศจิกายน 2550]. จาก: <http://www.advisor.anamai.moph.go.th/hph/stress.htm>

- โสภา เพ็งขอด. (2549). ผลการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพจิต เพื่อจัดการกับความเครียดในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวานโรงพยาบาลไพศาลี. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- อมรากุล อินโอชานนท์. (2534). ความเครียดในการทำงาน. ข่าวสารกฟผ. 21(มกราคม), 34 - 35. กรุงเทพมหานคร สถาบันสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข: โรงพิมพ์การศาสนา.
- อมรากุล อินโอชานนท์, อินทรา ปัทมินทร, สุวิมล ปริญญานุสรณ์. (2535). รายงานวิจัย เรื่องสุขภาพจิตในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สถาบันสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- อรรณพ ถนอมวงษ์. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดและผลกระทบจากความเครียดที่มีต่อพนักงานบริษัทน้ำอัดลม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรนาถ วัฒนวงษ์. (2543). การประยุกต์ทฤษฎีความสามารถตนเอง ร่วมกับการสนับสนุนทางสังคม ในการส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของแรงงานสตรีในโรงงานเฟอร์นิเจอร์ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), สาขาเอกสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อรุณ รักธรรม. (2532). พฤติกรรมความเครียดในการบริหารงานบุคคล. นักบริหาร. 1(มกราคม – มีนาคม), 31 – 48.
- อลิตา ชูชาติ นวรัตน์ สุวรรณพ่อง และวิไลวรรณ ไทยแก้วพริ้ง. (2538). เทคนิคการศึกษาเพื่อพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัทอมพรрінตริงจำกัด.
- อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินธร กลัมพากร และพจนา หันจางสิทธิ์. (2548). ทักษะการจัดการความเครียดของพนักงานสตรีโรงงานอุตสาหกรรมและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง: กรณีศึกษาโรงงานผลิตถุงมือยางทางการแพทย์จังหวัดสงขลา. สงขลานครินทร์เวชสาร, 23(6), 413 – 420.
- อาภรณ์ทิพย์ บัวเพ็ชร สุรินธร กลัมพากร จารุวรรณ เหมะธร จรรยา เสี่ยงเสนาะ และวิไล กุศลวิศิษฐ์กุล. (2547). ผลโปรแกรมการจัดการกับความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดสงขลา. วารสารสุขภาพจิตแห่งประเทศไทย, 12(2), 61 - 69.
- อุราภรณ์ บุญเรือง. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตเส้นใยสังเคราะห์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุบล นิวัติชัย. (2537). หลักการพยาบาลจิตเวช (หน้า 285). เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- อุษณีย์ แสงสุข. (2545). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการส่งเสริมสุขภาพของข้าราชการครูมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี (หน้าที่ 1 – 2). ปรินญา นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สุขศึกษา). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังสินันท์ อินทรกำแหง. (2550). รายงานการศึกษา เรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลและดัชนีภาวะวิกฤตสตรีไทยสมรสวัยกลางคนที่ทำงานนอกบ้านในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัจฉรา บัวเลิศ. (2536). ผลของการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบกลุ่มตามแนวโรเจอร์ต่อการลดความเครียด ในญาติผู้ป่วยโรคจิตเภท. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพร โอตระกูล. (2539). ความเครียดของผู้ทำงานโรงงาน. วารสารสาธารณสุขศาสตร์, 26 (มกราคม - เมษายน), 57 - 59.
- Akihito, S. (2004). Effects of Webs-Based Psychoeducation on Self_Efficacy, Problem Solving Behavior, Stress Responses and Job Satisfaction among Workers: A Controlled Clinical Trial. Journal of Occupational Health, 47, 405 – 413.
- Andreas, M.A., & , Paul,G.C.,& Ayhan,A.B., &Jost,L.A., &Tobias,E.D.,& George,B.S., et.al. (2004). Rapid stress reduction and anxiolysis among distressed women as a consequence of a three-month intensive yoga program. Med Sci Monit, 11(12), 555-561.
- Arnetz, B. B. (2003). Techno-Stress: A Prospective Psychophysiological Study of the Impact of a Controlled Stress-Reduction Program in Advanced Telecommunication Systems Design Work.. BMC Public Health, 4(77), 1 - 17.
- Bandura, A. (1978). Social Learning Theory. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action : A social cognitive theory. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1994). Encyclopedia of Human Behavior, 4, 71 – 74.
- Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The exercise of control. New York: W.H.Freeman and company.
- Bisop, G.D. (1994). Health psychology: Integrating mind and body. Boston: Allyn and Bacon.

- Benson, H. (1977). The Relaxation Response: A Bridge between Psychiatry and Medicine, Medical Clinics of North America, 16(7), 929 – 937.
- Brown, M.A. (1986). Social support, stress and health: A comparison of expectant mothers and fathers. Nursing Research, 35(March – April), 72-76.
- Bemstein, D. A. (1988). Psychology. Boston: Mifflin.
- Barrera. J.M, Ainley SL (1983). The structure of social support: a concept and empirical analysis. Journal Community Psychology, 11(4), 70.
- Bruhn, J.G., & Philips, B.U. (1997). A developmental basis for social support. Journal of Behavioral Medicine, 10(3), 213 – 229.
- Brenda, G. (2005). Cognitive therapy and behavioural coping in the management of work - related stress: An intervention study. Work & Stress, 19(2), 137 - 152.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. (1976). Occupation Sources of Stress. Journal of Occupational Psychology, 49(May), 11 – 28.
- Cooper, C.L. & Davidson, M. (1987). Psychosocial Factors at Work and Their Relation to Health. Geneva: World Health Organization.
- Carla J. (1998). Controlling Hostility: The Occupational Safety and Health Act. HR Magazine, 43(August), 65-70.
- Conger, J. A., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. Academy Management Review, 13(3), 471-482.
- Cobb, S. (1976). Social Support as a Moderator of life stress. Psychosomatic Medicine, 38 (September – October), 300-314
- Cohen, S., & Wills, T.A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. Psychological Bulletin, 98, 310 – 353.
- Cohen, S., Syme S.L. (1985). Issues in the application and study of social support. In: Cohen S, Syme SL, eds. Social Support and Health. Orlando, FL: Academic Press.
- Dan, H. (2004). Psychophysiological effects of a web-based stress management system: A prospective, randomized controlled intervention study of IT and media workers. BMC Public Health, 5(78), 1 - 14.
- Dimond. M, & John. S.L, (1983). Chronic Illness Across Liver Span. U.S.A. Appleton: Century Crofts.

- Friendman, M.M. (1994). Social support sources among older women with heart failure: Continuity versus loss over time. Research in Nursing & Health, 20(4), 319 – 327.
- Grembowski, D. (1993). Self – efficacy and health behavior among older adults. Journal of Health and Social Behavior, 34, 89 – 104.
- Girnodol, D., & Every, G. (1993). Controlling stress & tension a holistic. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Gerald, A., Farrela., R.N., PhD., et al.(1998). The mental health of hospital nurses in Tasmania as measured by 12 – item General Health Questionnaire. Journal of Advanced Nursing, 28(4), 707 – 712.
- Hubbard, P., Muhlenkamp, A., & Brown, N. (1984). The relationship between social support and self-care practice. Nursing Research, 33, 266.
- Holmes, T.H., & Rahe, R.H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. Journal of Psychosomatic Research, 11, 213-318.
- Johnson, B. (2001). Stress Management. California Social Work Education Center, California: Berkeley.
- Jensen, M.P., Turnur, T.A. & Ramano, J.M. (1991). Self – efficacy and Outcome Expectancies: Relationship to Chronic Pain Coping Strategies and Adjustment. Pain, 44(March), 263 – 269.
- Jackie, H., & Chris, D.M. (2002). Reducing occupational psychological distress: a randomized controlled trial of a Mailed intervention. Health Education Research, 21(4), 501 -507.
- Katarina, H., Bengt, F., Amir B., & Bertil, M. (2004). The self-reported health condition of women after their participation in a stress management programme: a pilot study. Health & Social Care in the Community, 13, 224 - 229.
- Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York, NY: Basic Books, Inc.
- Karasek, R. A., (1998). Demand/Control Model: A Social, Emotional, and Physiological Approach to Stress Risk and Active Behavior Development. ILO Encyclopaedia of Occupational Health and Safety. (4th edition). Geneva: ILO.

- Karasek, R. A., Baker, D. & Wegman, D. (2000). Occupational Health: Recognizing and Prevention Work – related Disease and Injury. (2nd edition). Lippincott, Williams and Wilkins: Philadelphia.
- Kahn, R.L. (1979). Aging and Social Support. In Riley, M.M. (Ed,) Aging from Birth to Death. Interdisciplinary Perspective .Cororado: Westview Press.
- Karen, M.H. (1998). Supervisor Intervention with Troubled Workers: A Social Identity Perspective. Human Relations, 50(10), 1215-1238.
- Kaplan, S. P. (1990). Social support, emotional distress, and vocational outcomes among persons with brain injuries. Rehabilitation Counseling Bulletin, 34, 16 - 23.
- Keith, D., & John, W.N. (1985). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. (7th edition) New York: McGraw-Hill.
- Kyoko, N., & Akizumi, T., & Soshi, T., & Sachiko, M., & Norito, K. (2007). Effects of an Education Program for Stress Reduction on Supervisor Knowledge, Attitudes, and Behavior in the Workplace: A Randomized Controlled Trial. Journal of Occupational Health, 49(3), 190-198.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publishing Company.
- Leather, P., Lawrence, C., Beale, D., Cox, T., & Dickson, R. (1998). Exposure to occupational violence and the buffering effects of intra-organizational support. Work and Stress, 12, 161-178.
- Masanori O., Chieko T., & Masaharu I. (2006). Effect of lifestyle modification on worker's job satisfaction through the collaborative utilization of community-based health promotion program. International Congress Series, 1294 (June), 123-126
- Minkler, M. (1985). Application of Social Support Theory of Health Education Implication work with the elderly. Health Education Quarterly, 1(Spring), 93 -105.
- Miner, J.B. (1992). Industrial Organization Psychologic. New York: Mc Graw Hall.
- Norito, K., Soshi T., Yuka K., & Akizumi T. (2006). Effects of Web-Based Supervisor Training on Job Stressors And Prychological Distress among Workers: A Workplace-Based Randomized Controlled Trial. Journal of Occupational Health, 48, 28 – 34.

- Norbeck, J.S. (1981). Social support: a model for clinic research and application. Advances in Nursing Science, 3(July), 43-60.
- Phillip, L. R. (1991). Social support of the older client. In W. C. Chenitz, J. T. Stone, J. T. Salisbury (Eds.), Clinical Gerontological nursing: A guide to advance practice. Philadelphia: W. B. Saunders.
- Pender, N.J. (1996). Health Promotion in Nursing Practice(2nd edition). New York Connecticut: Appleton & Lange.
- Pender, J.N. (1987). Health Promotion in Nursing Practice(2nd edition). New York: Appleton & Lange.
- Polit, D., & Hungler, B.P. (1991). Nursing research: Principles and Methods. Philadelphia: Lippincott.
- Richars, H.R. (2002). A Novel Stress and Coping Workplace Program Reduces Illness And Healthcare Utilization. Psychosomatic Medicin, 64, 278 – 286.
- Stuifbergen, A.K., & Becker, H.A. (1994). Predictors of health – promoting lifestyle in person with disabilities. Research in Nursing and Health, 17, 3 – 13.
- Slevin, M., & Murphy, J.F.A., & Daly, L. (1997). Retinopathy of prematurity screening, stress related responses. British Medical Journal, 81, 762 – 764.
- Stellman, J.M. (1998). Encyclopaedia of occupational safety and health.(4th edition). New York: International Labor Organization.
- Taylor, S.J., Shelly, E. (1991). Health Psychology.(2nd edition).New York: McGraw – Hall.
- Thomas, A.S., Melba, C.S, Paul, D. B. (2006). The importance of self-efficacy in the moderating effects of social support on stressor-strain relationships. Work & Stress, 20, 49 – 59.
- Thoits, P. (1982). A Conceptual, Methodology and Theoretical Problem in Studying Social Support as Buffer Life Stress. Journal of Health and Social Behaviors, 52(January), 147-148.
- Tilden, V.P., (1985). Issues of conceptualization and measurement of social support in the Construction of nursing theory. Research in Nursing and Health, 8(June), 201 – 202.
- Weiss, R. (1974). The provision of social support : Doing unto others. New Jersey: Prentice – Hall.
- Webster, N. (1976). Stress: Webster 's New Twentieth Century dictionary of the English Languages(2nd edition). New York: Webster's Universal Press.

- Warren, B.B., & Dennis, J.J. (1980). The stress Work Book. London: Nicholas Brealey.
- Walker, C.E. (1981). Relaxation Training: Clinical Procedures for Behavior Therapy. San Diego: Prentice Hall.
- Wortman, C.B., Loffus, E.F., & Marshal, M.E. (1992). Social Support and Cancer Patient: Conceptual and Methodology Issues. Journal of the American Cancer, 53, 2339 – 2360





ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุขเจริญ ตั้งวงษ์ไชย
ภาควิชาจิตเวชศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาภาพร เผ่าวัฒนา
ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. อาจารย์ ดร. แอนน์ จิระพงษ์สุวรรณ
ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. นางสาวโสภารรณ จิรนิติศัย
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดราชบุรี
5. นางวันเพ็ญ พัทธระกุล
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานอาชีวเวชกรรม
โรงพยาบาลสมุทรปราการ

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยเครื่องมือหลัก 2 ชนิด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย
 - 1.1 แบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิต 1 ชุด
 - 1.2 แบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความเครียด 1 ชุด
2. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ โปรแกรมการจัดการความเครียด

แบบคัดกรองเหตุการณ์ความเครียดในชีวิต

คำชี้แจง คำถามต่อไปนี้เป็นการสำรวจเกี่ยวกับเหตุการณ์ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตของท่าน ดังนั้นจึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตท่าน
ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

เหตุการณ์ในชีวิต (ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา)	ใช่	ไม่ใช่
สุขภาพ		
1.ท่านเจ็บป่วยมากถึงกับต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล		
2.ท่านเจ็บป่วยไม่ถึงกับต้องเข้ารับรักษาในโรงพยาบาล แต่ต้องหยุดงานหรือหยุดทำกิจกรรมตามปกติ		
.		
ครอบครัว		
8.สามีเสียชีวิต		
9.หย่า / แยก		
.		
เศรษฐกิจ		
20.การใช้จ่ายเพื่อปัจจัย 4 (อาหาร, เสื้อผ้า, ยาและที่พัก) ในครอบครัวขาดส่นฝืดเคือง		
21.ท่านหรือสามีมีหนี้สินล้นพ้นตัว		
.		
เหตุการณ์ในชีวิต		
23.ครอบครัวของท่านถูกยึดหรือไล่ที่		
24.กิจการของท่านหรือครอบครัวขาดทุนหรือเลิกกิจการไป		
.		
การงาน		
26.ท่านเริ่มออกนอกบ้านเป็นครั้งแรก		
27.ท่านถูกให้ออกจากงาน		
.		
สังคม		
36.ครอบครัวของท่านประสบอุบัติเหตุจนทรัพย์สินเสียหาย(เช่น ไฟไหม้บ้าน, น้ำท่วมบ้าน)		
37.ท่านต้องโทษ(สถานเบา โดยไม่ถูกคุมขัง หรือถูกขังไม่เกิน 3 เดือน)		
.		
.		

แบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความเครียด

เลขที่แบบสอบถาม.....

วันที่ทำการเก็บข้อมูล...../...../.....

ครั้งที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามพนักงานเกี่ยวกับการจัดการความเครียด ประกอบด้วย 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ-28)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของพนักงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียด
ของพนักงาน

ส่วนที่ 5 แบบวัดแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามทักษะจัดการกับความเครียดของพนักงาน

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะเก็บไว้ใช้เฉพาะในการศึกษาวิจัยเท่านั้น หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยยินดีตอบข้อสงสัยได้ตลอดเวลา การศึกษาวิจัย และขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

นางรวิณัท นุชศิลป์

นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

2.สถานภาพสมรส

- ☐ โสด
☐ คู่
☐ ม้าย / แยกกันอยู่ / หย่า

3.ท่านนับถือศาสนา

- ☐ พุทธ ☐ อิสลาม
☐ คริสต์ ☐ อื่นๆ ระบุ.....

4.ระดับการศึกษา

- ☐ ไม่ได้เรียน ☐ ปวส. / อนุปริญญา
☐ ประถมศึกษา ☐ ปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษา / ปวช. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
☐ อื่นๆ ระบุ.....

5. ท่านเคยทำงานโรงงานแห่งอื่นมาก่อนหรือไม่

- ☐ ไม่เคย
☐ เคย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ทำงานหน้าที่เหมือนกับปัจจุบัน
☐ ทำงานหน้าที่ต่างกับปัจจุบัน

6.ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานที่แผนก

- ☐ วัตถุดิบ ☐ Retail 2
☐ วัตถุดิบ 2 ☐ บรรจุ
☐ วัตถุดิบ 3 ☐ Stock
☐ Retail 1 ☐ อื่นๆ ระบุ.....

7.ท่านทำงานในแผนกอื่นก่อนมาทำงานในแผนกนี้หรือไม่

- ☐ ไม่เคย
☐ เคย.....เดือน.....ปี

8.ทำงานวันละ.....ชั่วโมง ใน 1 สัปดาห์ทำงาน.....วัน

9.หลังเลิกงานท่านทำงานล่วงเวลาหรือไม่

- ☐ ไม่ได้ทำ
☐ ทำ จำนวน.....ชั่วโมงต่อวัน ใน 1 สัปดาห์ทำงานล่วงเวลา.....วัน

10. ท่านเคยได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานจนต้องเข้าโรงพยาบาลหรือหยุดงานหรือไม่ (งานในอดีตและปัจจุบัน)

- ☐ ไม่เคย
☐ เคยระบุลักษณะการเกิดอุบัติเหตุ.....

11. ท่านมีรายได้เฉลี่ย(รวมล่วงเวลา) เดือนละ.....บาท

12. รายได้ในการใช้จ่ายแต่ละเดือน

- ☐ พอใช้และเหลือเก็บ
☐ พอใช้แต่ไม่เหลือเก็บ
☐ ไม่พอใช้แต่ไม่เป็นหนี้สิน
☐ ไม่พอใช้และเป็นหนี้สิน

13. ท่านมีโรคประจำตัว / โรคเรื้อรังที่แพทย์ตรวจพบบ้างหรือไม่

- ☐ ไม่มี
☐ มี ระบุโรค.....

14. ในรอบปีที่ผ่านมา ท่านลาป่วยหรือไม่

- ☐ ไม่เคยลาป่วย
☐ เคยลาป่วย ระบุจำนวน.....วัน

15. ท่านใช้สารกระตุ้นประสาท เช่น เครื่องดื่มชูกำลัง หรือสารอื่น ๆ เป็นประจำหรือไม่

- ☐ ไม่ได้ใช้
☐ ใช้ ระบุชนิดสารกระตุ้นประสาทที่ใช้.....

16. ท่านดื่มเหล้า เบียร์ หรือไม่

- ☐ ไม่เคยดื่ม ☐ นาน ๆ ครั้ง
☐ ดื่มทุกวัน ☐ เคยดื่มแต่ปัจจุบันเลิกแล้ว

17. ท่านสูบบุหรี่ หรือไม่

- ☐ ไม่สูบ ☐ นาน ๆ ครั้ง
☐ สูบทุกวัน ☐ เคยสูบแต่ปัจจุบันเลิกแล้ว

18. ท่านมีปัญหาที่ทำให้ต้องเก็บมาคิดจนกลุ่มใจ ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมาหรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ไม่มีปัญหา (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2) ☐ ปัญหาความขัดแย้งกับเพื่อนบ้าน
☐ ปัญหาภายในครอบครัว ☐ ปัญหาปัญหาเศรษฐกิจ
☐ ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

19. ท่านแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ฟ่อนคลายด้วยวิธีทั่วไป(เช่น พุดคุย ดูหนัง อ่านหนังสือ ฯลฯ) ระบุกิจกรรมที่ทำ.....
☐ ฟ่อนคลายด้วยเทคนิคเฉพาะ(เช่น การฝึกหายใจ การฟ่อนคลายกล้ามเนื้อ ฯลฯ) ระบุกิจกรรมที่ทำ...
☐ การปรับวิธีคิด ระบุกิจกรรมที่ทำ.....
☐ ใช้สารเสพติด ระบุชนิดสารเสพติดที่ใช้.....
☐ ใช้ยาคลายเครียด ระบุชื่อ.....
☐ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามสุขภาพทั่วไป (Thai GHQ-28)

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงสภาวะสุขภาพของท่านในระยะสองถึงสามสัปดาห์ผ่านมามีเป็นอย่างไร กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้โดยขีดเครื่องหมาย **O** ล้อมคำตอบที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วงสองถึงสามสัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ในระยะสองถึงสามสัปดาห์ที่ผ่านมาท่าน

- 1) รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี

ก. ดีกว่าปกติ	ข. เหมือนปกติ	ค. แย่กว่าปกติ	ง. แย่กว่าปกติมาก
---------------	---------------	----------------	-------------------
- 2) รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา

ก. ไม่เลย	ข. ไม่มากกว่าปกติ	ค. ก่อนข้างมากกว่าปกติ	ง. มากกว่าปกติมาก
-----------	-------------------	------------------------	-------------------
- 3) รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี

ก. ไม่เลย	ข. ไม่มากกว่าปกติ	ค. ก่อนข้างมากกว่าปกติ	ง. มากกว่าปกติมาก
-----------	-------------------	------------------------	-------------------
- 4) รู้สึกไม่สบาย

ก. ไม่เลย	ข. ไม่มากกว่าปกติ	ค. ก่อนข้างมากกว่าปกติ	ง. มากกว่าปกติมาก
-----------	-------------------	------------------------	-------------------
- 5) เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ

ก. ไม่เลย	ข. ไม่มากกว่าปกติ	ค. ก่อนข้างมากกว่าปกติ	ง. มากกว่าปกติมาก
-----------	-------------------	------------------------	-------------------
-
-
-
-
-
-
-
- 25) คิดว่ามีความเป็นไปได้ที่อยากจบชีวิตตัวเอง

ก. ไม่เคยคิดเลย	ข. เท่ากับที่เคยคิด	ค. เคยคิดบ้าง	ง. มากขึ้นกว่าที่เคยคิด
-----------------	---------------------	---------------	-------------------------
- 26) รู้สึกว่าบางครั้งทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียดมาก

ก. ไม่เลย	ข. ไม่มากกว่าปกติ	ค. ก่อนข้างมากกว่าปกติ	ง. มากกว่าปกติมาก
-----------	-------------------	------------------------	-------------------
- 27) พบว่าตัวเองรู้สึกอยากตายไปให้พ้น ๆ

ก. ไม่เลย	ข. ไม่มากกว่าปกติ	ค. ก่อนข้างมากกว่าปกติ	ง. มากกว่าปกติมาก
-----------	-------------------	------------------------	-------------------
- 28) พบว่ามีความคิดที่อยากจะทำลายชีวิตตัวเองเข้ามาอยู่ในความคิดเสมอ ๆ

ก. ไม่เคยคิดเลย	ข. เท่ากับที่เคยคิด	ค. เคยคิดบ้าง	ง. คิดมาหลายครั้งแล้ว
-----------------	---------------------	---------------	-----------------------

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียดของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด
- ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ค่อยตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่าน
- ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ค่อยตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
1.ฉันเชื่อว่าปัญหาทุกอย่างแก้ไขได้			
2.ฉันสามารถควบคุมการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ทำให้ตึงเครียด			
3.ฉันสามารถคิดในทางที่ดี ถึงแม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้ตึงเครียด			
.			
.			
.			
7.ฉันสามารถหาเวลาครั้งละประมาณ 1 – 5 นาที เพื่อยืดเส้นยืดสายคลายเครียดได้			
8.ฉันสามารถยืดเส้นยืดสายคลายเครียดทุกครั้งที่ต้องการ			

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติในการจัดการความเครียดของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

-เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

-ไม่แน่ใจ หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ค่อยตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่าน

-ไม่เห็นด้วย หมายถึง ท่านเห็นว่าข้อความในประโยคนั้นไม่ค่อยตรงกับ ความรู้สึก ความคิดเห็น ของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็น		
	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย
1. การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาต่างๆ จะทำให้ความเครียดลดลง			
2. การยอมรับเหตุการณ์ตามสภาพที่เป็นจริง จะช่วยลดความอึดอัดทุกข์ใจ			
3. การพยายามหาสาเหตุของความเครียด จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงสาเหตุ			
.			
.			
.			
.			
8. การได้ขีดเส้นขีดสายคล้ายเครียดครั้งละประมาณ 1 - 5 นาที จะทำให้ร่างกายผ่อนคลายและกระฉับกระเฉง			
9.การได้ขีดเส้นขีดสายคล้ายเครียด จะทำให้ฉันสามารถทำงานต่อได้ดีขึ้น			
10.การได้ขีดเส้นขีดสายคล้ายเครียดสม่ำเสมอ จะทำให้จิตใจเราแข็งแรงแจ่มใสและคลายเครียดได้			

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดแรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- บ่อยครั้ง หมายถึง ท่านได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือเกิดความรู้สึกตรงกับข้อคำถามนั้นมากที่สุด
- บางครั้ง หมายถึง ท่านได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือเกิดความรู้สึกตรงกับข้อคำถามนั้นเพียงครั้งเดียว
- ไม่เคย หมายถึง ท่านไม่ได้รับการสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือไม่เกิดความรู้สึกตรงกับข้อคำถามนั้นเลย

ข้อความ	ระดับความเห็น		
	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย
1. หัวหน้างานให้กำลังใจ เรื่องการทำงานกับฉัน			
2. หัวหน้างานไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของฉัน			
3. หัวหน้างานมักตำหนิและทำให้ฉันหงุดหงิด			
.			
.			
.			
.			
8. หัวหน้างานไม่สามารถให้ข้อเสนอแนะ หรือแก้ปัญหาในการทำงานให้ฉันได้			
9. หัวหน้างานมอบหมายงานยากไป ซึ่งไม่เหมาะสมกับความรู้/ความถนัดของฉัน			
10. หัวหน้างานกระตุ้นเตือนให้ฉันฝึกทักษะการผ่อนคลาย เช่น การยืดเหยียด กลายเครียด			

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามทักษะจัดการกับความเครียดของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- เป็นประจำ หมายถึง ฉันทำพฤติกรรมหรือปฏิบัติในเรื่งนั้นๆเป็นประจำทุกวัน (7 ครั้ง / สัปดาห์)
- บ่อยครั้ง หมายถึง ฉันทำพฤติกรรมหรือปฏิบัติในเรื่งนั้นๆบ่อยครั้ง (4 – 6 ครั้ง / สัปดาห์)
- บางครั้ง หมายถึง ฉันทำพฤติกรรมหรือปฏิบัติในเรื่งนั้นๆเป็นบางครั้ง (1 – 3 ครั้ง / สัปดาห์)
- ไม่ทำเลย หมายถึง ฉันไม่เคยทำพฤติกรรมหรือไม่เคยปฏิบัติในเรื่งนั้นๆเลย

ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	ไม่ทำเลย
	3	2	1	0
1.ฉันปรึกษาคนใกล้ชิด เพื่อช่วยเหลือในการปรับปรุงจุดบกพร่อง/ข้อเสียของตัวเอง				
2.ฉันกล้าคำยกย่อง/ชื่นชม ความสามารถคนอื่น				
3.ฉันคิดกับตัวเองว่า “ คนทุกคนต้องมีสิ่งดีๆในตัวเอง ”				
.				
.				
.				
.				
8.ฉันใช้เวลาในการขีดเส้นขีดสายเพื่อคลายเครียด ครั้งละประมาณ 1 – 5 นาที				
9.ฉันใช้เทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อคลายเครียด โดยเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อทุกส่วน				
10.ฉันขีดเส้นขีดสายคลายเครียดทุกครั้งที่มีโอกาส				

แผนการดำเนินงานกิจกรรม

ครั้งที่ 1

การพัฒนาสมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด

กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานแผนกสายการผลิต จำนวน 64 คน

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้พนักงานสตรีกลุ่มเป้าหมายเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ถูกต้อง ในเรื่องต่อไปนี้

1. มีการรับรู้ถึงสาเหตุ และผลกระทบของความเครียด
2. มีความรู้และการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด
3. มีความรู้และทักษะผ่อนคลายความเครียด

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม พนักงานสตรีกลุ่มเป้าหมายมีความสามารถ ดังนี้

1. บอกสาเหตุ ผลกระทบของความเครียดได้ถูกต้อง
2. บอกหลักการจัดการความเครียดได้ถูกต้อง
3. อธิบายและสาธิตวิธีการผ่อนคลายความเครียดได้ถูกต้อง

แนวคิด

ความเครียดเป็นสภาวะของร่างกาย และจิตใจที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้น หรือสิ่งเร้าต่างๆ เช่น จากเรื่องงาน เรื่องครอบครัว ส่วนตัว สังคม หรือการเงิน ความเครียดในระดับสูงๆ ถ้าปล่อยให้เกิดขึ้นเป็นเวลานาน มักจะทำให้เกิดอันตรายต่อร่างกายของคนเรา ดังนั้นการที่คนเรารู้และมีวิธีการจัดการความเครียดอย่างถูกต้อง จะช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานต่างๆ ของร่างกายดีขึ้น และการดำเนินชีวิตเป็นไปด้วยความสุข

สถานที่

ห้องประชุมของบริษัทสยามพรีเมฟ

ระยะเวลา 6 ชั่วโมง 30 นาที

แผนการสอน “ การพัฒนาสมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ”

ภาคเช้า เวลา 8.30 – 12.00 น. รวมเวลา 210 นาที

วัตถุประสงค์	องค์ประกอบ/กลุ่ม/ เวลา	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	เนื้อหา/สื่อ
1.เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจในสถานการณ์ของการจัดการความเครียด	ประสบการณ์ กลุ่มใหญ่ เวลา 30 นาที	-ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย และสมาชิกกลุ่มแนะนำตัวเองด้วยกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเกิดความตื่นตัว กระปรี้กระเปร่า และเชื่อมความสัมพันธ์ -ผู้วิจัยสัมภาษณ์ตัวแทนถึงวิธีการจัดการความเครียด แนวคิด และการปฏิบัติ พร้อมทั้งผลที่ได้รับจากการปฏิบัติ รวมทั้งแนวทางแก้ไขจากตัวแทน เปิดโอกาสให้กลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและซักถามปัญหา และประเด็นที่ยังสงสัย	เกมส์ล่ารายชื่อ ผู้วิจัยสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนดไว้
2.เพื่อให้พนักงานสามารถบอกสาเหตุ ผลกระทบของการจัดการความเครียดได้ถูกต้อง	สะท้อนความคิด/อภิปราย/ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 40 นาที ประยุกต์แนวคิด กลุ่ม 10 – 11 คน เวลา 30 นาที ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่	-กลุ่มใหญ่อภิปรายในประเด็น “มนุษย์ต้องการอะไรบ้าง” และ “ถ้าไม่ได้สิ่งที่ต้องการแล้ว จะเกิดอะไรขึ้น” -กลุ่มชมวีซีดี เรื่อง วันร้ายๆของนายสมบุญ -ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่องความเครียดจากการทำงาน -แบ่งกลุ่มอภิปรายตามใบงานที่ 1 “วิธีการลดสถานการณ์เครียด” และ ใบงานที่ 2 “ทักษะชีวิตในการทำงาน” -นำเสนอกลุ่มใหญ่	คำถามผู้วิจัย วีซีดี ใบความรู้ที่ 1 ใบงานที่ 1,2 ใบความรู้ที่ 1,2
3.เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเรื่องการจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ และนำไปใช้ได้ถูกต้อง	ขั้นลงมือปฏิบัติ กลุ่มใหญ่ เวลา 55 นาที ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 20 นาที	-ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่อง ทักษะชีวิตในการทำงาน การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ -ผู้วิจัยสาธิตเทคนิคการผ่อนคลายโดยการยืดเส้นยืดสายและ นำสู่การฝึกทักษะการผ่อนคลายความเครียดโดยการยืดเส้นยืดสาย -ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่องเทคนิคการผ่อนคลายความเครียด	วีซีดี ใบความรู้ที่ 3

หมายเหตุ รวมเวลาดำเนินกิจกรรม 195 นาที

พักรับประทานอาหารว่าง 15 นาที

เกมส์ “ ลำรายชื่อ ”

รายการ	ชื่อตัวบรรจุ
1. ผู้ที่มีชื่อขึ้นต้นด้วยพยัญชนะ “ ค ”	
2. ผู้ที่มีอายุมากที่สุดในกลุ่ม	
3. ผู้ที่มีอายุน้อยที่สุด	
4. ผู้ที่มีแฟนมากที่สุด	
5. ผู้ที่ยังเป็นโสด	
6. ผู้ที่แต่งงานแล้ว	
7. ผู้ที่ผมหยา	
8. ผู้ที่ผมหสั้น	
9. ผู้ที่ผมหบาง/น้อย	
10. ผู้ที่มีน้ำหนักมากที่สุดในกลุ่ม	
11. ผู้ที่มีน้ำหนักน้อยที่สุดในกลุ่ม	
12. ผู้ที่เตี้ยที่สุดในกลุ่ม	
13. ผู้ที่สูงที่สุดในกลุ่ม	
14. ผู้ที่ใส่แหวน	
15. ผู้ที่ใส่สร้อย	
16. ผู้ที่มีไฟบนใบหน้า	
17. ผู้ที่ใส่แว่นตา	
18. ผู้ที่ถนัดมือซ้าย	
19. ผู้ที่สวยงามที่สุด	
20. ผู้ที่ทาเล็บ	

หมายเหตุ เข้าได้ไม่เกิน 2 ชื่อ ใน 20 ชื่อ

เกณฑ์การเลือกตัวแบบ

- 1.พนักงานหญิงในสายการผลิต มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป
- 2.มีพฤติกรรมผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสายด้วยตนเอง

ประเด็นการสัมภาษณ์ตัวแบบ

- 1.ประสบการณ์เกี่ยวกับความเครียดที่เกิดขึ้น
- 2.มีวิธีในการจัดการอย่างไร?
- 3.เพราะอะไร?ถึงเลือกการผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย
- 4.ความรู้สึกครั้งแรกที่ผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย
- 5.ปัญหาอุปสรรคที่พบ และการแก้ไข
- 6.ความรู้สึกหลังจากที่ผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย
- 7.ข้อเสนอแนะสำหรับผู้เริ่มผ่อนคลายความเครียด

สื่อวีซีดีเรื่อง “วันร้ายๆ ของนายสมบุรณ์”

วันนี้เป็นวันเงินเดือนออก สมบุรณ์เดินเข้าโรงงานที่เขาทำงานอยู่ ด้วยความเหนื่อยหน่าย เพราะเมื่อวานเขาเพิ่งโดนหัวหน้าเรียกไปต่อว่าเรื่องที่เขาทำงานผิดพลาด ต่อหน้าเพื่อนฝูงและคนอื่นๆ เขาอับอายมาก เมื่อรับเงินเดือนหัวหน้าบอกกับเขาว่า “เงินเดือนๆนี้ของคุณถูกลดลงครึ่งหนึ่ง เพราะช่วงนี้เศรษฐกิจไม่ดี ถ้าคุณไม่ยอมรับก็ต้องลาออกไป และยังต้องถูกตัดเงินเดือนอีก 2 เดือน เพราะคุณทำงานผิดพลาด ทำให้โรงงานต้องเพิ่มค่าต้นทุนขึ้นอีก”

สมบุรณ์กลับบ้านพร้อมกับซื้อเหล้ามาขวดหนึ่ง เพื่อจะดื่มแก้ก্লุ้ม เมื่อกลับมาถึงบ้านเอาเงินเดือนให้เมีย เมียเขาทำท่าไม่พอใจและพูดกับสมบุรณ์ว่า “ค่าเช่าบ้าน ค่าน้ำ ค่าไฟ ก็หมดแล้ว พี่ แล้วจะเอาเงินที่ไหนมาซื้อข้าวกิน ค่านมลูกอีกละ ”

สมบุรณ์รู้สึกเครียดมาก จะระบายออกกับใครก็ได้ไม่ได้ สิ่งที่เขาทำได้ในขณะนั้นคือ การตะโกนออกมาว่า “โธ้ย เบื่อจริงๆ โธ้ย” แล้วเขาก็ปิดประตูห้องตัวเองอยู่แต่ในห้อง

เมียและลูกมองตามอย่างตกใจและไม่เข้าใจ เพราะสมบุรณ์ไม่เคยเป็นอย่างนี้มาก่อน

หมายเหตุ.....ความยาว 15 นาที

ใบความรู้ที่ 1

การตระหนักรู้เรื่องความเครียด (Stress Awareness)

ความหมาย ความเครียดเป็นสภาวะของจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่บีบคั้น กดดันหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบายใจ

สาเหตุเกิดจาก

1.ตนเอง

สุขภาพ ได้แก่ การเจ็บไข้หรือไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดจนไปถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรง เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง มะเร็ง เป็นต้น

บุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ Type A จะมีความเครียดมากกว่าบุคลิกภาพแบบ Type B -บุคลิกภาพแบบ A คือ ชอบแข่งขัน ต้องการเอาชนะ ชอบทำอะไรเร็วๆ ค่อนข้างกังวล ไม่อดทน นึกถึงตัวเลข “ กำไร – ขาดทุน ”

-บุคลิกภาพแบบ B คือ มั่นคง มั่นใจในตัวเอง ใจเย็น ชอบทำอะไรช้าๆ ผ่อนคลายมากกว่า มองภาพรวมแล้วสนใจกระบวนการมากกว่าตัวเลข ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

2.ครอบครัว ความขัดแย้งในครอบครัว ปัญหาเรื่องลูก ความวิตกกังวลเรื่องเงิน ความยุ่งยากเกี่ยวกับเพศ ฯลฯ

3.การทำงาน

3.1.ลักษณะงาน

ได้แก่ งานหนักเกินไป งานที่ไม่ตรงกับความสามารถของตนเอง บุคคลคนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลายอย่าง งานที่ต้องรีบเร่ง งานที่จำเจซ้ำซาก ทำางการทำงานที่จำกัดอยู่กับที่ ติดต่อกันเป็นเวลานาน เป็นต้น

3.2.ความรับผิดชอบในงาน

ได้แก่ การทำงานร่วมกับกลุ่มคนที่หลากหลายทำให้ยากต่อการควบคุม หรือ ประนีประนอมกัน ความไม่ชัดเจนของขอบเขตงาน หน้าที่ และความรับผิดชอบ การไม่มีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3.3.ความขัดแย้งระหว่างผู้ทำงานกับหน่วยงาน(เช่น ผู้บริหารองค์กร)

ได้แก่ ผู้ทำงานต้องการค่าตอบแทนในอัตราสูง แต่นายจ้างต้องการจ่ายในอัตราต่ำ หรือ ครอบครัวยังต้องการให้หยุดงานวันเสาร์ – อาทิตย์ แต่หน่วยงานต้องการให้ทำงานตลอดทั้ง 7 วัน เป็นต้น

3.4. โครงสร้างและบรรยากาศของหน่วยงาน

ได้แก่ ในการทำงานไม่มีการให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน การแข่งขันชิงดีชิงเด่น การแข่งขันกันในการรับทำงานล่วงเวลา การมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เข้มงวด กวดขันจนเกินไป ไม่ยืดหยุ่น การไม่ให้สิทธิในการออกความคิดเห็นในการทำงาน หรือสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพไม่สุขสบาย เป็นต้น

3.5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

ได้แก่ งานที่ทำไม่มีความมั่นคง ไม่มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการพิจารณาความดีความชอบไม่ยุติธรรม ซึ่งทำให้รู้สึกขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

3.6. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานไม่ดี ทำให้มีอคติและการประสานงานกันไม่ดี ไม่ยอมรับผลงาน ความคิดเห็น หรือการกระทำ ซึ่งจะทำให้เกิดอุปสรรคหรือข้อผิดพลาดในการทำงานได้ง่าย

4. สิ่งแวดล้อม อากาศ แสง เสียง ฝุ่นละออง ความร้อน การจราจร ฯลฯ

นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงในชีวิตก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดได้มากเช่นกัน เช่น การตายของบุคคลที่รัก การหย่าร้าง การติดคุก การถูกไล่ออกจากงาน การเกษียณอายุ การทำงาน เป็นต้น

อาการและผลกระทบของความเครียดที่เกิดขึ้นต่อตนเอง ครอบครัว งาน เพื่อนร่วมงาน และสังคมโดยทั่วไป

ผลกระทบของความเครียด

ต่อตนเอง :

ทางกาย เช่น ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ หัวใจเต้นแรงและเร็ว มือเท้าเย็น ท้องอืด คลื่นไส้ หรือปัสสาวะในท้อง สมรรถภาพทางเพศลดลง เป็นต้น

ทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด วิตกกังวล ผวาง่าย เศร้า หวาดกลัว ตึงเครียด หว่นไหวง่าย เป็นต้น

ทางความคิด เช่น ไม่มีสมาธิ ตัดสินใจลำบาก หลงลืมง่าย มีความคิดทางลบมากกว่าทางบวก เห็นตัวเองไม่มีคุณค่า เป็นต้น

ทางพฤติกรรม เช่น ดื่มจัดมากเกินไป สูบบุหรี่จัด ไม่เจริญอาหาร รับประทานอาหารมากเกินไป พุดตดขัด ความสามารถในการทำงานลดลง เป็นต้น

ต่อครอบครัว :

ทำให้สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในครอบครัวประสบปัญหาได้ง่าย เช่น ขาดการสื่อสารที่ดีซึ่งกันและกัน ไม่ยอมรับและไม่มีความเข้าใจกัน เกิดความขัดแย้ง ทะเลาะวิวาท บางครั้งอาจถึงขั้นทำร้ายร่างกายกัน เกิดการหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ระหว่างสามีภรรยา ทำให้ลูกไม่ได้รับความรัก ความอบอุ่นและความเอาใจใส่จากพ่อแม่ และยังส่งผลต่อเนื้อที่อาจทำให้เด็กมีพื้นฐานของคุณภาพชีวิตได้ไม่ดีเท่าที่ควร

ต่อการทำงาน เพื่อนร่วมงานและสังคมโดยทั่วไป :

ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดน้อยลง เช่น ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานบกพร่องหรือผิดพลาด ไม่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดงานบ่อย เป็นต้น มีปัญหาทางด้านการสื่อสาร และการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือลูกน้อง ตลอดจนเพื่อนในสังคมโดยทั่วไปได้ง่าย

ข้อดีและข้อเสียของความเครียด

ข้อดี ในระยะสั้น ทำให้เกิดความตื่นตัว ตั้งใจ มุ่งมั่น และกระตือรือร้น

ข้อเสีย ในระยะยาว จะมีผลเสียต่อตนเอง งาน และสัมพันธภาพกับครอบครัว และผู้อื่น

ดังนั้นการตระหนักรู้และเข้าใจเรื่องความเครียดอย่างถูกต้อง ตั้งแต่เบื้องต้นแรกว่า ความเครียดที่มีมากเกินไปจะส่งผลกระทบในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างไร จะทำให้เราสามารถรู้เท่าทันถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งเปรียบเสมือนกับเป็นสัญญาณเตือนตัวเองได้ทันทั่วทั้งที่ และหาวิธีการควบคุมตัวเองเพื่อปรับให้ “ กาย ” กับ “ ใจ ” กลับเข้าสู่ภาวะสมดุลได้อย่างปกติ และพร้อมที่จะเตรียมรับหรือปรับกับสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่างๆ ที่ต้องเผชิญได้อย่างมี “ สติ ” ได้มากที่สุด โดยเลือกใช้วิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมกับตนเองต่อไป

ใบงานที่ 1

จากเหตุการณ์ในวีซีดี ถ้าท่านเป็นนายสมบุรณ์ เมีย และลูก ท่านจะมีวิธีลดสถานการณ์เครียดอย่างไร?

1.แบ่งกลุ่ม ๆ ละ 10 – 11 คน รวม 6 กลุ่ม ให้เวลากลุ่มละ 3 นาที

กลุ่มที่ 1 และ 2.....ถ้าท่านเป็นนายสมบุรณ์....ท่านจะมีวิธีลดสถานการณ์เครียดอย่างไร?

กลุ่มที่ 3 และ 4.....ถ้าท่านเป็นเมียนายสมบุรณ์....ท่านจะมีวิธีลดสถานการณ์เครียดอย่างไร?

กลุ่มที่ 5 และ 6.....ถ้าท่านเป็นลูกนายสมบุรณ์....ท่านจะมีวิธีลดสถานการณ์เครียดอย่างไร?

2.ส่งตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอข้อคิดเห็นของกลุ่มๆละ 2 นาที ระยะเวลา 12 นาที

ใบงานที่ 2

สมปองนั่งหั่นและตัดแต่งผลไม้จนเที่ยงครึ่ง เมื่อเสร็จงานก็รีบไปทานอาหารเที่ยง เพราะต้องกลับมาทำงานตอนบ่ายโมงตรง ขณะกลับเข้ามาทำงานเห็นหัวหน้ายื่นหน้าบึ้ง หยิบชิ้นส่วนผลไม้ที่ตัดแต่งแล้วโยนใส่หน้าพร้อมทั้งทวาดว่า

“ทำไมทำงานออกมาแบบนี้”

“ตั้งใจทำงานหน่อยซี”

“ทำงานไม่ได้เรื่อง” ออกไป

1.แบ่งกลุ่ม ๆ ละ 10 – 11 คน รวม 6 กลุ่ม ให้เวลากลุ่มละ 3 นาที

กลุ่มที่ 1 และ 2.....ถ้าท่านเป็นสมปอง....ท่านจะใช้ทักษะการแก้ไขปัญหายังไง?

กลุ่มที่ 3 และ 4.....ถ้าท่านเป็นหัวหน้าของสมปอง....ท่านขาดทักษะในการทำงานอะไร?

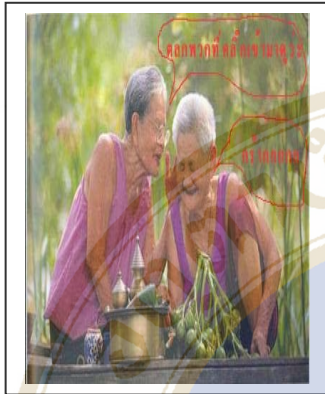
กลุ่มที่ 5 และ 6.....ท่านคิดว่าทักษะชีวิตที่ต้องใช้ในการทำงานมีอะไรบ้าง?

2.ส่งตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอข้อคิดเห็นของกลุ่ม ๆ ละ 2 นาที ระยะเวลา 12 นาที

ใบความรู้ที่ 2

ทักษะชีวิตในการทำงาน

1. ทักษะการสื่อสาร



แนวคิด

มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะต้องใช้ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารจึงต้องมีความชัดเจนทั้งทางสีหน้าและท่าทาง การสื่อสารของคนจะใช้กลไกอยู่ 2 ชนิด คือ วัจนภาษา (Oral Communication) คือ ภาษาที่เป็นคำพูด เป็นถ้อยคำ หรือการเขียน และ อวัจนภาษา (Non-verbal Communication) คือ ภาษาท่าทาง สายตา การแสดงออก

วิธีการ

การพูด โดยปกติเราจะพูดเมื่อผู้อื่นต้องการให้เราพูด และ

จะหยุดพูดเมื่อผู้อื่นไม่ต้องการให้เราพูด เพราะไม่อย่างพึงสิ่งที่เราพูดต้องมี 4 ความรู้สึก ดังนี้

1. ต้องได้ยินเสียงของตัวเอง ต้องรู้ว่าเสียงที่พูดดังหรือเบาเกินไปหรือไม่ (Verbal Communication) ดังนั้น การพูดจึงจำเป็นจะต้องได้ยินเสียงของตัวเอง เพราะจะทำให้เราไม่ติด คำว่า เออ .. อ้า หรือ แบบว่า... การพูด จำเป็นต้องมีทุกเสียง ประกอบด้วยเสียงสูง – เสียงต่ำ เพื่อเป็นการจูงใจให้คนฟัง โดยปกติเราจะต้องมีการคิดเสียงตลอดเวลา แต่จะมีความตั้งใจใช้เสียงของเรามากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการตั้งใจ เพราะฉะนั้น การพูด จึงเป็นทักษะที่จำเป็นจะต้องมีการฝึกฝน
2. การพูดหน้าตาต้องไปด้วยเสมอ (Non-Verbal Communication) คนมักจะฟังเรื่องราวจากหน้าตา เพราะสีหน้าคนสามารถอ่านได้ตลอด (Human Language)
3. การสื่อสารด้วยสายตา (Eyes contact) ต้องสังเกตว่าคนอื่นกำลังพูดอะไร
4. การแปลความหมาย ความต้องการ ความเข้าใจของคนอื่น

2.ทักษะการตัดสินใจ



แนวคิด

การตัดสินใจเป็นสิทธิส่วนบุคคลในการเลือกที่จะทำหรือไม่ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

วิธีการ

2.1การกำหนดทางเลือกเพื่อตัดสินใจว่าจะทำอะไรได้บ้างหรือไม่ควรทำ

2.2การวิเคราะห์ผลดีผลเสียของทางเลือก ให้ระบุว่า

ทางเลือกแต่ละทางมีข้อดี ข้อเสียอย่างไร

2.3การตัดสินใจเลือกวิธีการที่เลือกเอาไว้

2.4หาทางแก้ไขข้อเสียที่จะเกิดขึ้น

3.ทักษะการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง



แนวคิด

ทักษะนี้จะถูกนำมาใช้ในช่วงเข้าค่ายเข้าเฝ้า โดยเฉพาะเมื่อเราถูกบังคับให้จัดการกับปัญหาหรือคนที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องรับฟังกับทุกๆฝ่ายที่ขัดแย้งกัน เพื่อจะได้เข้าใจพื้นฐานของความไม่ลงรอยกัน โดยหลักแล้วให้มุ่งไปที่ปัญหา ดึงคนออกจากปัญหา หลีกเลี่ยงการโจมตีบุคคล อย่ามองคนมารับเคราะห์

วิธีการ

3.1การกำหนดปัญหา เป็นขั้นตอนที่กำหนดให้ชัดเจนว่าอะไร คือปัญหาที่แท้จริง

3.2การกำหนดทางเลือก เป็นการกำหนดทางเลือก เพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ทั้งหมด

3.3วิเคราะห์ทางเลือก เป็นการวิเคราะห์ข้อดี – ข้อเสียของแต่ละทางเลือกจากข้อมูลต่างๆที่มีอยู่หรือหาเพิ่มเติม

3.4ตัดสินใจเลือก ตัดสินใจเลือกวิธีแก้ปัญหามาจากทางเลือกต่างๆ

3.5แก้ข้อเสียของทางเลือก หาวิธีแก้ข้อเสียที่เกิดจากวิธีแก้ไขปัญหาที่เลือกใช้

4.ทักษะการเพิ่มความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง



แนวคิด

ตัวเอง จะช่วยให้ทนทานต่อความเครียดที่เกิดจากสภาพสังคมรอบข้างได้ดีขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเรารู้สึกไม่ดีเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องพัฒนาที่รู้สึกเห็นคุณค่าของตัวเองมากขึ้น

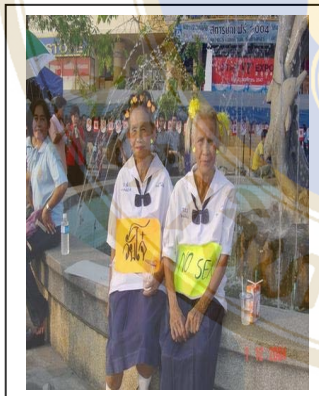
วิธีการ

4.1 โดยการตั้งสิ่งที่ดีที่สุดในตัวเอง มองที่กระจกแล้วบอกตัวเองว่าเราช่างดีเสียจริงๆ ซึ่งแรกๆอาจจะดูเป็นเรื่องโง่ๆ อาจต้องทำติดต่อกัน 2 สัปดาห์ หรือนานกว่านั้นแล้วเราจะรู้สึกดีขึ้นอย่างน่าแปลกใจ

4.2 การเขียนสิ่งดีที่สุดในตัวเอง 5 อย่างก่อนเข้านอน เป็นเวลา 1

สัปดาห์ เมื่อผ่านไปแล้ว 1 สัปดาห์ ให้ดึงข้อที่เราชอบมากที่สุดออก แล้วใส่รายการใหม่เข้าไปติดไว้ที่กระจก หรือบริเวณที่เราเห็นได้บ่อยๆ

5.ทักษะการยืดหยุ่นทางด้านความคิดและพฤติกรรม



แนวคิด

เราควรจะมีคามยืดหยุ่นต่อการจะกระทำใดๆ หากวิธีแรกไม่ได้ผล ก็ควรคิดเปลี่ยนไปใช้วิธีใหม่ ไม่ควรติดยึดอยู่กับความคิดเดิม

และไม่เพียงแต่ต้องยืดหยุ่นทางความคิดเท่านั้น แต่เราต้องมีความยืดหยุ่นทางด้านการแสดงออกด้วย “ ถ้าคุณมักทำในสิ่งที่เคยเคยกระทำมา คุณก็จะได้ในสิ่งที่เคยรับมาก่อน ” การ

เอาชนะความกลัว ความสับสน ที่มักจะใช้พฤติกรรมการแสดงออกแบบแข็งกร้าว ตายตัว มักจะก่อให้เกิดความทุกข์กับชีวิตได้มากกว่า การใช้พฤติกรรมแบบยืดหยุ่น

วิธีการ

1. มีสติกับความคิดตนเอง รู้ว่ากำลังคิดอะไร คิดอย่างไร เข้าใจความคิดตนเอง ความสัมพันธ์

ระหว่างความคิด ความรู้สึก และอาการทางร่างกายหรือพฤติกรรม เมื่อคิดดีมีความสุข ไม่มีอาการทางกาย คิดไม่ดีทำให้เครียด ไม่สบายใจ เกิดอาการทางกาย หรือโรคทางกายกำเริบ

2. การหยุดความคิด การรู้ตัวว่าคิดไม่ดี คิดวนเวียน คิดมาก ย้ำคิด และฝึกที่จะควบคุม

ความคิด โดยการฝึกสติ ฝึกการหายใจ(Breathing exercise)

3. การเบนความคิดด้วยกิจกรรม เช่นงานอดิเรก การสวดมนต์

4. การฝึกคิดดี ในด้านต่างๆ ดังนี้

- มองตนเองดี มองด้านบวก หาสิ่งที่ถนัด สิ่งที่ยังพอควบคุมได้ เช่นความคิดตนเอง สิ่งที่ได้ทำได้ เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ให้กำลังใจตนเอง ปลุกปลอบตนเอง

- มองผู้อื่น มองในด้านดี ให้อภัย แม่เมตตา หวังดี ไม่หวังผลตอบแทนจากคนอื่น สุขใจที่ได้ช่วยคนอื่น ทำตัวให้เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น คาดหวังว่าผู้อื่นจะช่วยเหลือเกื้อกูลกันได้ รู้จักปรึกษาผู้อื่น

- มองโลกและอนาคตในแง่ดี มีความหวัง มีทางออก ยอมรับเหตุการณ์ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ หาช่องทางแก้ปัญหาได้

การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ

วิธีการจัดการกับความเครียด(Stress Management) การจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น ไม่ใช่การระงับหรือหลีกเลี่ยงความเครียด แต่เป็นการ “ปรับตัว” และ “เผชิญ” กับความเครียดโดยไม่ผิดพลาดตามมาในทางลบ สิ่งสำคัญประการหนึ่งก็คือ ตัวเราต้องสามารถตระหนักถึงความเครียดที่มากเกินไปได้ ซึ่งกระทำ ได้โดย

- 1.ต้องรู้ตัวให้ได้ก่อนว่า ตอนนี้ตัวเองกำลังเครียดแล้ว เช่น มีสัญญาณเตือนหลายอย่างที่บ่งชี้ถึงอาการ ของความเครียด

- 2.ทบทวนหาสาเหตุของความเครียด ว่าเราเครียดเพราะอะไร มีสาเหตุจากอะไร เช่นจากปัจจัยภายในคือตัวเราเอง หรือจากปัจจัยภายนอก เช่นจากคนอื่น เพื่อนร่วมงาน จากงาน หรือจากปัจจัยทางเศรษฐกิจ เพื่อเราจะได้พิจารณาหาแนวทางแก้ไขให้เหมาะสมต่อไป

- 3.รู้จักยอมรับสภาพความเป็นจริงของชีวิตในปัจจุบัน และพร้อมที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขตัวเองก่อนเป็นอันดับแรก

- 4.เรียนรู้วิธีการจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น และปรับใช้ให้เหมาะสมกับบุคลิกลักษณะของแต่ละคน

การจัดการความเครียดอย่างเป็นระบบ เป็นการนำเอาทักษะต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้สำหรับจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น รวมไปถึงทักษะที่ใช้สำหรับดูแลตนเอง เพื่อป้องกันความเครียดให้เกิดขึ้นน้อยลง หรือช่วยให้เรารับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น การมองให้เป็นระบบจะช่วยให้เรามี

ความชัดเจนขึ้น เข้าใจถึงบทบาทและความสำคัญของแต่ละทักษะมากขึ้น มองเห็นเป็นองค์รวมได้ง่ายขึ้นด้วย เมื่อใดก็ตามที่เกิดความเครียดขึ้น สิ่งที่จะนำมาใช้คือ

1) ทักษะการจัดการความเครียด โดยมุ่งที่ปัญหาว่าเราจะจัดการกับปัญหาที่ทำให้เครียดด้วยวิธีไหน

2) หากในขณะนั้นมีปัญหาเกี่ยวกับอารมณ์เกิดขึ้นมาด้วย ให้เรานำทักษะการจัดการกับความเครียดโดยมุ่งที่อารมณ์มาใช้

3) สิ่งที่เราจะต้องปฏิบัติเป็นประจำคือ เราต้องคอยดูแลร่างกายเราให้มีความพร้อมที่จะรับมือกับความเครียดอยู่ตลอด โดยใช้ทักษะการดูแลสุขภาพ การดูแลทางอารมณ์ และการดูแลทางด้านจิตใจ



วิธีดี

เรื่อง

“ การบริหารยึดเหยียดร่างกายในทำนั้ง ”

เนื้อหาประกอบด้วย

ท่าบริหารจำนวน 12 ท่า

ความยาว 11 นาที

วิธีดี

เรื่อง

“ การบริหารยึดเหยียดร่างกายในทำยืน ”

เนื้อหาประกอบด้วย

ท่าบริหารจำนวน 14 ท่า

ความยาว 11 นาที

ใบความรู้ที่ 3

เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด

ในขณะที่มีความเครียดกล้ามเนื้อส่วนต่างๆ ของร่างกายจะหดเกร็ง(Muscle Contraction) ตึงเครียดและปวดเกร็ง การผ่อนคลาย(Relaxation)เป็นสภาวะที่ “ ร่างกาย ” และ “ จิตใจ ” มีความสมดุลได้อย่างปกติ ซึ่งสามารถสังเกตได้จาก

- ทางร่างกาย - อัตราการเต้นของชีพจรต่ำกว่า 72 ครั้ง / นาที
- อุณหภูมิที่ผิวหนังสูงกว่า 90 ฟาเรนไฮต์
- ความตึงของกล้ามเนื้ออยู่ระหว่าง 2 – 4 Microvolt (โดยวัดจากเครื่อง

Electromyography : EMG)

ทางจิตใจ รู้สึกสบาย ผ่อนคลาย และสงบ

การผ่อนคลายแบ่งเป็น 2 แบบ

1.การผ่อนคลายความเครียดเบื้องต้น(Relaxing) เป็นการผ่อนคลายที่ทำได้ง่ายๆและรวดเร็ว เพื่อผ่อนคลายความเครียดในเบื้องต้น เราสามารถกระทำตอนไหนก็ได้ตลอดเวลาที่เราต้องการแม้ขณะที่ทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การไปเดินรำ ทานอาหารนอกบ้าน ดูทีวี เล่นกีฬา หรือทำสวน

2.การผ่อนคลายความเครียดระดับลึก(Deeper relaxation) เป็นการผ่อนคลายกล้ามเนื้ออย่างลึกเป็นทักษะที่ฝึกเพื่อฟื้นฟูสภาพร่างกาย ทำให้จิตใจสงบ ทำให้ความเครียดลดลงสู่ระดับสมดุล ประกอบด้วยวิธีการแบบเรากระทำให้กับร่างกายเราเพื่อจิตใจสงบ(Active relaxation) และแบบได้รับการกระทำจากคนอื่นแล้วทำให้เราสบายใจ(Passive relaxation) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1Active relaxation ได้แก่ การใช้วิธีกระทำต่อร่างกาย หรือจิตใจของเราด้วยตัวเราเอง แล้วมีผลทำให้เกิดการผ่อนคลายอย่างลึกๆและรู้สึกสงบ จะประกอบด้วยสิ่งแรกคือ การออกกำลังกาย ซึ่งทำให้ร่างกายเกิดการเคลื่อนไหวแล้วนำไปสู่การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ สิ่งนี้จะทำให้จิตใจผ่อนคลายไปด้วย กิจกรรมที่จัดว่าเป็น Active relaxation ได้แก่ การฝึกโยคะ การฝึกเกร็ง/คลายกล้ามเนื้อ การผ่อนคลายกล้ามเนื้อทีละส่วน การสะกดจิตตนเอง และการกำหนดลมหายใจ

2.2Passive relaxation การกระทำจากคนอื่น หรือจากภายนอกกระทำต่อร่างกายและจิตใจของเรา แล้วเราทำตัวให้ผ่อนคลาย ซึ่งจะทำให้ผ่อนคลายความเครียดได้ในระดับเดียวกันกับ Active relaxationกิจกรรมที่จัดว่าเป็น Passive relaxation ได้แก่ การนวดเบาๆ การนวดเท้า การผ่อนคลายด้วยกลิ่น และการสะกดจิต

เทคนิคยืดเส้นยืดสายเพื่อคลายเครียด

เพื่อปรับสมดุลของร่างกาย (บิดขี้เกียจอย่างมีสติ) เป็นการบริหารร่างกายด้วยท่ามือเปล่า พร้อมทั้งหายใจเข้าออกอย่างช้า ๆ ให้ผสมผสานกับการยืดและคลายของกล้ามเนื้อทุกอริยาบถด้วย

จิตใจที่สงบ เมื่อปฏิบัติอย่างถูกต้องเป็นประจำ จะทำให้กระดูกสันหลังและกล้ามเนื้อที่คอ งอหรือบิดเกร็ง จากการทำงานหรือการพลัดตกหกล้มกระทบกระแทกต่าง ๆ ปรับตัวเข้าสู่ภาวะสมดุล สมองและอวัยวะทั่วร่างกายได้รับออกซิเจนและโลหิตหล่อเลี้ยงเพียงพอ การจับถ่ายของเสียจากเนื้อเยื่อทั่วร่างกายเป็นไปอย่างสมบูรณ์ จะรู้สึกปลอดโปร่ง เบาสบาย สุขภาพสมบูรณ์ ผิวพรรณเปล่งปลั่ง จิตใจผ่องใส และช่วยป้องกันการเจ็บป่วยนานาชนิด

1.เทคนิคยืดเส้นยืดสายเพื่อคลายเครียด.....โดยวิธีนั่ง

ท่าเตรียมพร้อม

นั่งบนเก้าอี้ที่เหมาะสมกับขนาดของร่างกาย ไม่ต้องพิงพนักหลังตรง หน้าตั้งตรง แยกเข่าและเท้าให้อยู่ในแนวเดียวกับช่วงไหล่ทั้งสองข้าง ปลายเท้าชี้ตรงไปข้างหน้า เข่าตั้งตรงทำมุมฉากกับพื้น มือวางสบาย ๆ ไว้บนขาทั้งสองข้าง หายใจออกอย่างช้า ๆ จิตใจสงบนิ่ง พร้อมทั้งฝึกบริหารท่าต่าง ๆ

ท่า 1 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ก้มศีรษะจนรู้สึกตึงต้นคอด้านหลัง
หยุดค้างไว้ 10 – 30 นาที

ท่า 2 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านข้างและบ่า



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : เอียงศีรษะลงด้านขวาจนรู้สึกตึง
หยุดค้างไว้ 10 – 30 นาที แล้วสลับมาทางซ้าย

ท่า 3 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อหมุนศีรษะ



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : บิดหน้าไปทางด้านขวาจนรู้สึกตึงคอตั้งตรง

หยุดค้างไว้ 10 – 30 นาที แล้วสลับมาทางซ้าย

ท่า 4 ทำบริหารกล้ามเนื้อไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ยกไหล่ขึ้นหมุนไหล่มาทาง
ด้านหน้า 10 ครั้ง สลับหมุนมาทางด้าน
หลัง 10 ครั้ง

ท่า 5 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อปลายแขนด้านหน้า



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ยกแขนข้างขวาเหยียดศอกมา
ทางด้านหน้า และหงายฝ่ามือขึ้น ใช้มือ
ซ้ายจับที่ฝ่ามือขวา ออกแรงดึงฝ่ามือขวา
เข้าหาตัวหยุดค้างไว้ 10 – 30 นาที แล้ว
สลับทำแขนข้างซ้าย

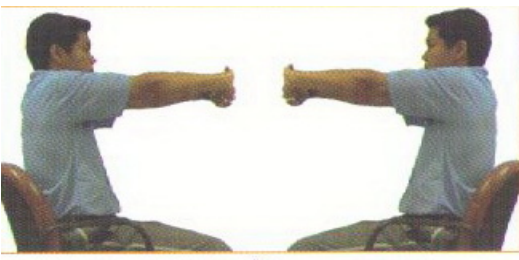
ท่า 6 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อปลายแขนด้านหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ยกแขนข้างขวาเหยียดศอกมา
ทางด้านหน้า และคว่ำฝ่ามือ มือซ้ายจับที่
หลังมือขวา ออกแรงดึงเข้าหาตัว หยุด
ค้างไว้ 10 – 30 นาที แล้วสลับทำแขน

ท่า 7 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อสะบักและแขน



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ประสานมือทั้งสองข้างหมุน
พลิก หงายฝ่ามือออกคั่นตรงไปด้านหน้า
เหยียดแขนตึงเสมอไหล่ หยุดค้างไว้ 10
– 30 นาที

ท่า 8 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อสะบักและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ยกแขนขวาขึ้นมาระดับอก งอศอกวางฝ่ามือขวาที่ไหล่ซ้าย มือซ้ายข้างซ้ายจับและดึงศอกขวาเข้าหาตัว จนรู้สึกตึงที่ไหล่พร้อมกับบิดหน้าไปทางด้านขวา หยุดค้างไว้ 10 – 30 วินาที แล้วสลับทำด้านซ้าย

ท่า 9 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นแขนด้านหลังและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ยกแขนขวาขึ้นเหนือศีรษะ งอศอกวางฝ่ามือขวาที่แผ่นหลัง เอามือซ้ายจับและดึงศอกขวาจนรู้สึกตึงแล้วหยุดค้างไว้ประมาณ 10 – 30 วินาที แล้วสลับทำแขนข้างซ้าย

ท่า 10 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อแขนและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : ประสานมือทั้งสองข้างหมุนพลิกหงายฝ่ามือดันขึ้นไปเหนือศีรษะ แขนเหยียดตึงก่อนไปทางด้านหลัง แอ่นหน้าอกค้างไว้ 10 – 30 วินาที

ท่า 11 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อลำตัวด้านข้าง



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : มือประสานกันเหนือศีรษะ เอียงลำตัวไปด้านขวาหยุดค้างไว้ประมาณ 10 – 30 วินาที แล้วสลับเอียงตัวไปด้านซ้าย

ท่า 12 ทำบริหารข้อเท้า



ท่าเตรียมพร้อม : นั่งลำตัวตรง

ปฏิบัติ : หมุนข้อเท้ามาทางด้านขวา 10

รอบ แล้วสลับมาทางซ้าย 10 รอบ

ที่มา กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2551). ประชุมได้ผล คนได้สุขภาพ(Healthy Meeting)
กรุงเทพมหานคร. บริษัทไซเบอร์เพลสจำกัด.

2.เทคนิคยืดเส้นยืดสายเพื่อคลายเครียด.....โดยวิธียืน

ท่าเตรียมพร้อม

ยืนศีรษะตรง แยกเท้า ประมาณเท้าช่วงกว้างของไหล่ หายใจออกอย่างช้าๆ จิตใจสงบนิ่ง
พร้อมที่จะฝึกบริหารท่าต่างๆ

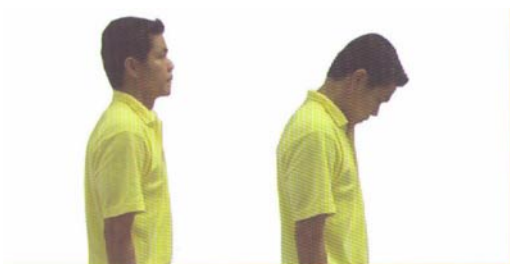
ท่า 1 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วง
ไหล่

ปฏิบัติ : ก้มศีรษะลงจนรู้สึกตึงต้นคอ

ท่า 2 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหน้า



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : เงยศีรษะขึ้นยืนคางไปด้านหน้า

ไม่แอ่นคอ หยุดค้างไว้ 10 – 30 วินาที

ท่า 3 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านข้างและป่า



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : เอียงศีรษะลงทางด้านขวา จนรู้สึกตึง ค้างไว้ 10 – 30 วินาที แล้วสลับมาทำข้างซ้าย

ท่า 4 ทำบริหารกล้ามเนื้อไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกไหล่ขึ้น หมุนไหล่มาทางด้านหน้า 10 ครั้ง แล้วสลับมาทางด้านหลัง

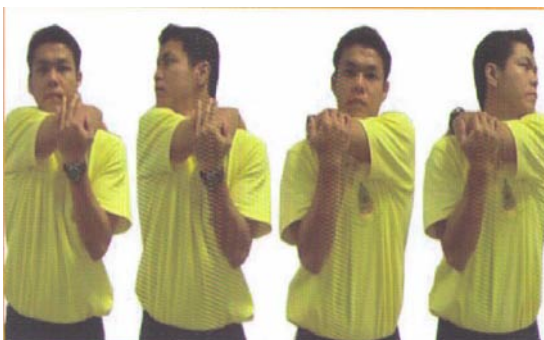
ท่า 5 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อสะบักและแขน



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ประสานมือกันทั้งสองข้าง หมุนพลิกหงายฝ่ามือออก ดันตรงไปด้านหน้าเหยียด แขนตึงเสมอไหล่ หยุดค้างไว้ 10 – 30 วินาที

ท่า 6 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อสะบักและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกแขนขวาขึ้นมาระดับอก งอศอก วางฝ่ามือขวาที่ไหล่ซ้าย มือซ้ายจับและดึงศอกขวาเข้าหาตัวจนรู้สึกตึงที่ไหล่ พร้อมกับบิดหน้าไปทางขวา หยุดค้างไว้ 10 – 30 วินาทีแล้วสลับทำด้านซ้าย

ท่า 7 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นแขนและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกแขนขวาขึ้นมาเหนือศีรษะ งอศอกกว้างฝ่ามือขวาที่แผ่นหลัง เอามือซ้ายจับ และดึงศอกขวาจนรู้สึกตึง แล้วหยุดค้างไว้ประมาณ 10 – 30 วินาที แล้วสลับทำด้านซ้าย

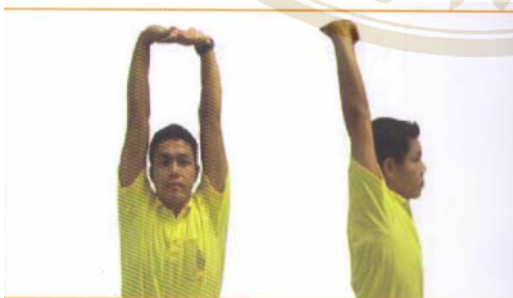
ท่า 8 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อหน้าอกและไหล่ด้านหน้า



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : มือประสานกันด้านหลัง แขนเหยียดตึง พยายามยกแขนขึ้นข้างบน ปิดหน้าอกขึ้น หยุดค้างไว้ 10 – 30 วินาที

ท่า 9 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อแขนและไหล่



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ประสานมือกันทั้งสองข้าง หมุนพลิกหงายฝ่ามือดันขึ้นไปเหนือศีรษะ แขนเหยียดตึงก่อนไปทางด้านหลัง แอ่นหน้าอกค้างไว้ 10 – 30 วินาที

ท่า 10 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : มือประสานเหนือศีรษะ โน้มลำตัวไปทางด้านหน้า งอเอว แขนทั้งสองข้างขนานกับพื้น หยุดค้างไว้ 10 – 30 วินาที

ท่า 11 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อลำตัวด้านข้าง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : มือประสานกันเหนือศีรษะ เอียงลำตัวไปด้านขวา หยุดค้างไว้ประมาณ 10 – 30 วินาที แล้วสลับเอียงตัวไปด้านซ้าย

ท่า 12 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นขาด้านหน้า



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : งอเข่าขวา ยกเท้าขึ้น มือซ้ายจับที่หลังเท้าขวา ออกแรงดึงจนรู้สึกตึง หยุดค้างไว้ประมาณ 10 – 30 วินาที สลับทำด้านซ้าย

ท่า 13 ทำยืดเหยียดกล้ามเนื้อต้นขาด้านหลังและน่อง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ก้าวขาขวาไปข้างหน้า เปิดปลายเท้าขวาขึ้น เข้าเข่า งอเล็กน้อย แล้วงอเอว โน้มตัวไปด้านหน้า จนรู้สึกตึงที่จับที่ต้นขาด้านหลัง หยุดค้างไว้ประมาณ 10 – 30 วินาที แล้วสลับทำข้างซ้าย

ท่า 14 ท่ายืดเหยียดกล้ามเนื้อคอด้านหลัง



ท่าเตรียมพร้อม : ยืนแยกขากว้างประมาณ
ช่วงไหล่

ปฏิบัติ : ยกขาขวาขึ้น กระดก
ปลายเท้าขึ้นลง 10 – 30 รอบ แล้ว
สลับทำด้านซ้าย



ภาคบ่าย เวลา 13.00 – 16.00 น. รวมเวลา 180 นาที

วัตถุประสงค์	องค์ประกอบ/ กลุ่ม/เวลา	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	เนื้อหา/สื่อ
1.เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ รู้จักตนเองและผู้อื่น และสามารถพัฒนาตนเองได้	ประสบการณ์ กลุ่ม 10 – 11 คน เวลา 30 นาที	-ผู้วิจัย และผู้ช่วยวิจัย นำเข้าสู่บทเรียนด้วย “เกมสรีรภาพทางจิตวิทยา” โดยวางรูปภาพไว้ที่พื้นห้องเป็นจุดๆระยะห่างกันพอประมาณ -สมาชิกกลุ่มเลือกเข้าไปอยู่ตามรูปภาพที่ตนเองชอบ และทำกิจกรรมตามใบงานที่ 3 “เห็นเป็นรูปอะไร” และ “เพราะอะไรถึงมองภาพเดียวกันออกมาเหมือนกัน หรือ ต่างกัน”	ใบงานที่ 3
2.เพื่อให้พนักงานมีความรู้และทักษะความคิดเชิงบวก	สะท้อนความคิด/อภิปราย/ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 40 นาที	-นำเสนอกลุ่มใหญ่ -กลุ่มอภิปรายในประเด็น “ตั้งแต่คิดจนถึงปัจจุบันท่านได้พบเจอคนลักษณะไหนบ้าง” -ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่อง การรู้จักตนเอง / การมองคนอื่น	คำถามผู้วิจัย ใบความรู้ที่ 4
3.เพื่อให้พนักงานมีความรู้และทักษะการผูกมิตรสื่อสารอย่างถูกต้อง	ประยุกต์แนวคิด กลุ่ม 10 – 11 คน เวลา 30 นาที ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 20 นาที ขั้นลงมือปฏิบัติ กลุ่ม 10 – 11 คน เวลา 45 นาที	-แบ่งกลุ่มอภิปรายตามใบงานที่ 4 “ใครเป็นคนแบบไหน” -แบ่งกลุ่มอภิปรายตามใบงานที่ 5 “แม่น้ำจะเซ้” -นำเสนอกลุ่มใหญ่ ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่อง ความคิดเชิงบวก -แบ่งกลุ่มอภิปรายตามใบงานที่ 6 “ทำไมถึงทำกับฉันได้” -นำเสนอกลุ่มใหญ่ -ผู้วิจัยสรุปประเด็นและบรรยายให้ความรู้เรื่อง ทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และนำสู่การฝึกทักษะการผูกมิตรและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ -แจกคู่มือการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง / ตารางการฝึกปฏิบัติ / แบบบันทึกการฝึกปฏิบัติ พร้อมชี้แจงรายละเอียด -ผู้วิจัยสรุปเน้นความสำคัญกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด	ใบงานที่ 4,5 ใบความรู้ที่ 5 ใบงานที่ 6 ใบความรู้ที่ 6

ใบงานที่ 3

1.แบ่งสมาชิกกลุ่มตามภาพที่ท่านเลือก พร้อมตอบคำถาม ดังนี้(ให้เวลากลุ่มละ 4 นาที)

คำถามที่ 1. “เห็นเป็นรูปอะไร”

คำถามที่ 2. “เพราะอะไรถึงมองภาพเดียวกันออกมาเหมือนกัน หรือ ต่างกัน ”

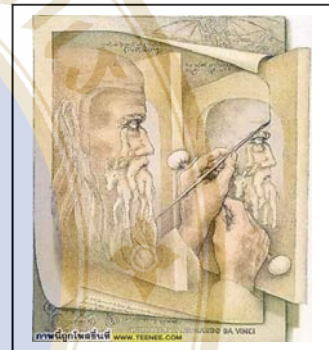
2.ส่งตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอข้อคิดเห็นของกลุ่มๆละ 2 นาที ระยะเวลา 10 นาที



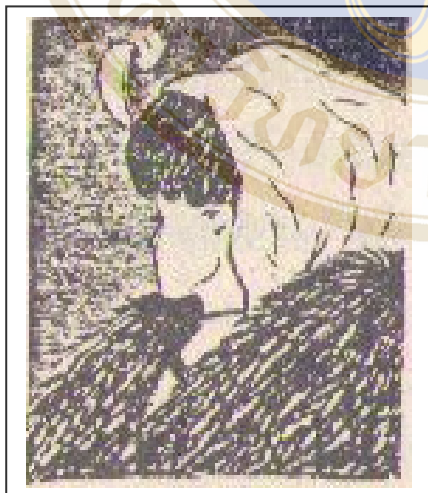
ภาพที่ 1



ภาพที่ 2



ภาพที่ 3



ภาพที่ 4



ภาพที่ 5

ใบความรู้ที่ 4

การประเมินตนเอง

คนเรามีการสำรวจหรือมองตนเองได้หลายวิธี แต่ละคนก็มีการสำรวจแตกต่างกันออกไป บางคนอาจใช้เครื่องมือในการสำรวจ บางคนอาจใช้หลักการสำรวจภายในหรือเรียกว่าสมาธิ และตามหลักจิตวิทยาได้แบ่งการสำรวจหรือการมองตนเอง ออกเป็น 4 แบบ ดังนี้

1.ประเภท กูแน่ มึงแย่ (I am O.K. / You are not O.K.) คนประเภทนี้เห็นว่าตัวเองเท่านั้นที่แน่ คนอื่นแย่หมด คนอื่นนั้นไร้ใจไม่ได้ทำอะไรเองไม่เป็น มักจะดูถูกคนอื่น จึงออกจะหลงตัวเองเอาการทีเดียว

2.ประเภท กูแย่ มึงเท่านั้นที่แน่ (I am not O.K. / You are O.K.) คนประเภทนี้ดูถูกตัวเอง เห็นว่าตัวเองไร้ค่า คนอื่นเท่านั้นที่มีความสามารถ คนพวกนี้ชอบที่จะยึดเหยียดสิทธิและหน้าที่ของตนเองให้กับคนอื่น

3.ประเภท ทั้งกูและมึงก็แย่ (I am not O.K. / You are not O.K.) พวกนี้มักจะเป็นอาชญากรหรือคนป่วยในโรงพยาบาลโรคจิต เป็นพวกที่เกลียดสังคมและตัวเอง มองชีวิตอย่างสิ้นหวัง คนเหล่านี้เมื่อสิ้นหวังก็อาจจะฆ่าตัวเองหรือฆ่าและทำร้ายคนอื่น เพราะเห็นว่าทั้งตัวเขาและคนอื่นนั้นไร้ค่า คนพวกนี้อันตราย ควรเก็บตัวไว้เพื่อรักษา

4.ประเภท กูก็แน่ มึงก็แน่ (I am O.K. / You are O.K.) เป็นทัศนคติชีวิตอีกแบบหนึ่งที่ดี และเหมาะสมกับสังคมโลกที่พัฒนาแล้ว เพราะเป็นคนที่มีมองเห็นทั้งตนเองและคนอื่นมีคุณค่า มีความภูมิใจที่เกิดมาในโลกนี้ และมีความสุขใจที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ เพราะเชื่อว่าทุกคนก็มีค่า มีสิทธิ และมีความต้องการเหมือนกัน ด้วยเหตุนี้จะทำให้ตนเองมีเหตุผล มีส่วนร่วมในสังคมและทำให้สังคมมีระเบียบน่าอยู่

การประเมินผู้อื่น

ลักษณะคนทั่วไปที่พบได้บ่อยๆ

1.พวกชอบวางมาดเกร็ง : ไม่ปล่อยตัวตามสบาย ผืนเกร็งตลอด ขาดการผ่อนคลายทางจิตใจ/กล้ามเนื้อ

2.พวกที่มีความกลัวอยู่เสมอ : กลัวถูกคุกคามชีวิต(จากโรคภัย อดอยาก โจร ฯลฯ) และกลัวถูกทอดทิ้ง(สังคมไม่ยอมรับ กลัวไม่มีเพื่อน กลัวเหงา ฯลฯ)

3.พวกที่มีความอายมาก : เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเพื่อปกป้องตนเอง ไม่ให้ทำในสิ่งที่อยากทำ เพราะคิดว่าไม่ควร เนื่องจากข้อห้ามทางวัฒนธรรม สังคม จะเกิดความเก็บกดสูง

4.พวกคิดมาก กังวล : อยากเป็นในสิ่งที่เป็นไปได้สูงมากเกินไป ตั้งความหวังในชีวิตไม่เป็น

5.พวกที่วางตัวเป็นผู้ใหญ่มากไป : คอยเตือนตัวเองตลอดเวลา ผ่อนคลายตัวเองไม่เป็น จะขาดอารมณ์ขัน เอาจริงเอาจัง ผิดหวังจะเสียใจมาก

6.พวกเอาแต่ได้ เห็นแก่ตัว : ต้องการเอาชนะทุกรูปแบบในชีวิต ไม่ยอมแพ้ ใจแคบ เอาตัวเองเป็นใหญ่ คือฉัน

7.พวกที่ตั้งมาตรฐานตัวเองไว้อู้ง : ใฝ่หาความสมบูรณ์แบบ เข้มงวดตัวเองและคนอื่น พอใจในสิ่งต่างๆได้ยาก

8.พวกที่แบ่งเวลาไม่เป็น : ชอบทำหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน ชีวิตมักจะซุกมุ่นุ่นวาย

9.พวกที่มีอารมณ์รุนแรง : ไม่รู้จักผ่อนคลาอารมณ์ ชอบโกรธ ด่าหิินิเตียน ลงโทษคนอื่น ข่มขู่

10.พวกที่สร้างจินตนาการเกี่ยวกับชีวิตไม่เป็น : มักคิดไปในทางที่ไม่ดี ไม่คิดสร้างสรรค์ จะหาความสดชื่นในชีวิตได้ยาก

“อย่าคิดว่าคนอื่นจะคิด จะรู้สึกเหมือนกับตนเอง เสมอไป ต้องเข้าใจและยอมรับในตัวคนอื่น”
เมื่อเราประเมินได้ว่าเขาเป็นแบบไหน เราไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติของเรา หรือไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติของเขา เพราะเขาก็คือเขา และเราก็คือเรา แต่เราต้องยอมรับในสิ่งที่เขาเป็นอยู่ให้ได้ ถ้าเราเข้าใจ จะทำให้เรายอมรับในตัวเขา ปรับตัวเราให้อยู่ร่วมกับเขาได้ เพื่อสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยลดความเครียดให้น้อยลงได้

การพัฒนาตนเอง

1.ต้องยอมรับตนเอง(Self – acceptance) จากการสำรวจและประเมินตนเอง ทำให้มองเห็นว่าเรามีจุดอ่อนตรงไหน และเราต้องยอมรับในความเป็นจริงนั้นเสียก่อน จึงสามารถนำไปสู่การพัฒนาตัวเองได้ เมื่อเราผิดเราก็ต้องยอมรับว่าตนเองผิด

2.คิดพัฒนาตนเอง ธรรมชาติของคน ทุกคนต้องการความก้าวหน้า ดร.โซลลิแวน เสนอหลักการพัฒนาที่เรียกว่า “ระบบแห่งตน” คือ

- คนเราถ้ามีอะไรดีจะอวดคนอื่น ก็จะแสดงออกมา เรียกว่า ฉันทิ
- ถ้ามีอะไรที่ตนคิดว่าไม่ดีก็จะปกปิดไว้ไม่อยากให้ใครรู้ เรียกว่า ฉันทิไม่ดี
- แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดีอย่างมาก จนเราไม่ยอมรับก็จะปฏิเสธ เรียกว่า ไม่ใช่ฉันทิ



การพัฒนาต้องทำตามขั้นตอน คือ

การยอมรับจากวงกลมข้างใน คือ “ไม่ใช่ฉันทิ” มาเป็น “ฉันทิไม่ดี” ก่อนแล้วจึงจะพัฒนาเป็น “ฉันทิ” ได้

ใบงานที่ 4

ใครเป็นคนประเภทไหน

ให้นักถึงคนที่คุณต้องพบเจอเป็นประจำ เขียนชื่อของคนที่มิลักษณะดังต่อไปนี้รวมทั้งตัวคุณด้วย (ใช้เวลา.....5 นาที)

1.ประเภทบ้างาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ตลอด ไม่ยอมหยุดพัก เป็นคนที่มีมักจะแสวงหาแต่เงิน ตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการเคารพและการชมเชยจากบุคคลอื่น(แต่ตนเองกลับไม่พึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่) เมื่อใดที่เขารู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่ เมื่อนั้นเขาจะพบกับความสงบ

1).....2).....

3).....4).....

2.ประเภทคนที่แสนดี หมายถึง เป็นคนที่คอยปลอบใจยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือ หรือขอความช่วยเหลือ ปัญหาให้กับคนอื่น(คนประเภทนี้เขาต้องการการยอมรับ เขาอาจทุ่มเทพลังจำนวนมากให้กับความสัมพันธ์ ซึ่งจะทำให้พลังถูกถ่ายทอดไป และself-esteemต่ำ)

1).....2).....

3).....4).....

3.ประเภทบุคคลผู้นำสงสาร หมายถึง คนในกลุ่มนี้ชอบพูดถึงปัญหาต่างๆ ปัญหาสุขภาพที่ไม่ดี หรือเรื่องแย่ๆ ภายในครอบครัวและเรื่องงาน(พวกเขาต้องการความสนใจจากบุคคลอื่น โดยอาศัยเหตุการณ์ที่ไม่พึงพอใจเหล่านั้น)

1).....2).....

3).....4).....

4.ประเภทชอบสร้างปัญหา หมายถึง กลุ่มคนที่มีแต่ความขัดแย้งกับคุณในเกือบทุกๆ เรื่อง (คนกลุ่มนี้ต้องการให้คนอื่นชอบตน แต่ผลที่เกิดขึ้น คือ การทำลายตัวเอง) อยากให้คนสนใจ ต่อต้านสังคม

1).....2).....

3).....4).....

5.ประเภทสมบูรณ์แบบ(Perfectionist) หมายถึง เป็นที่พยายามที่จะเป็นที่หนึ่ง(to be the first) พยายามที่จะทำให้ตนประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุด(ในทุกๆอย่างที่เขาทำ คนกลุ่มนี้มักจะคอยเปรียบเทียบตัวเองกับคนอื่นอยู่ตลอด) ไม่ปล่อยตัวตามสบาย ขาดการผ่อนคลาย พวกที่คอยแข่งขันอยู่ตลอด อยากเป็นในสิ่งที่เป็นไปได้สูงมาก คิดมากกังวล

1).....2).....

3).....4).....

ใบงานที่ 5

แม่น้ำจระเข้

1.แบ่งกลุ่มๆละ 10 – 11 คน รวม 6 กลุ่ม ให้เวลากลุ่มละ 6 นาที

มีหมู่บ้านอยู่ 2 หมู่บ้านตั้งอยู่ใกล้กัน โดยอยู่คนละฟากแม่น้ำ ติดต่อกันมาหาสู่กันทางสะพานซึ่งอยู่เพียงสะพานเดียว หมู่สาวคู่หนึ่งจาก 2 หมู่บ้านนี้รักกันมาก ถึงกับได้มีการหมั้นหมายเพื่อที่จะแต่งงานกันในไม่ช้า

คืนวันหนึ่งเกิดพายุพัดจัด สะพานข้ามแม่น้ำพังลงผู้คนทั้งสองฝั่ง จึงไม่สามารถไปมาหาสู่กันได้ หญิงสาวเป็นห่วงและคิดถึงชายคู่หมั้นมาก เพราะก่อนหน้าจะเกิดเหตุชายหนุ่มได้ประสบอุบัติเหตุถึงกับขาหัก หญิงสาวกระวนกระวายใจมากจะรอให้สร้างสะพานข้ามแม่น้ำใหม่ก็กินเวลานานเป็นเดือน จึงไปติดต่อชายซึ่งเป็นเจ้าของเรือซึ่งเป็นผู้เดียวที่มีเรือ และขอร้องชายเจ้าของเรือพาเธอข้ามฟากไปหาคู่หมั้น โดยยินดีจะจ่ายค่าเช่าเรือให้ตามที่เรียกร้อง ชายเจ้าของเรือนี้ความจริงมิใช่ใครอื่น เขาเป็นชายหนุ่มคนหนึ่งซึ่งปองรักในตัวหญิงสาวมานานแล้ว เมื่อหญิงสาวขอร้องเช่นนี้ เขาเห็นว่าเป็นโอกาสที่อาจจะช่วยให้เขาสมหวังได้ ประกอบกับการพาหญิงสาวข้ามแม่น้ำไปนั้นนับว่าเป็นการเสี่ยงอันตรายมาก เพราะแม่น้ำนี้จะมีจระเข้ชุม ชาวบ้านทั้ง 2 หมู่บ้านจึงมักไม่ใช้เรือเป็นพาหนะในการไปมาติดต่อ ชายหนุ่มจึงยื่นข้อเสนอว่า “ถ้าคุณอยากไปจริง ๆ ผมจะพยายามฝ่าอันตรายไปเรื่องเงินทองนั้นผมไม่คิดเพียงขอให้คุณมาอยู่กับผมสักคืนเดียวเท่านั้นผมก็พอใจ” หญิงสาวได้ยินดังนั้นก็โกรธมากและผละจากไป นอนคิดอยู่หลายวันก็ยังตัดสินใจไม่ได้ จึงไปหาเพื่อนหญิงคนหนึ่งเพื่อขอคำแนะนำเพื่อนหญิงผู้นั้นได้ฟังเรื่องราวแล้วเห็นว่าตนอาจจะเดือดร้อน ถ้านำตัวเองเข้าไปพัวพันในเรื่องนี้จึงบอกปิดไปว่า “ฉันไม่รู้จะแนะนำอย่างไรเธอไปคิดเอาเองก็แล้วกัน”

หญิงสาวรู้สึกผิดหวังที่เพื่อนหญิงไม่ได้ช่วยเหลืออะไรเธอเลย ในที่สุดด้วยความหวังโยในชายหนุ่มคู่หมั้นเธอจึงตัดสินใจกลับไปหาชายเจ้าของเรือและตกลงตามข้อเสนอของชายนั้น

วันรุ่งขึ้นชายเจ้าของเรือจึงพาหญิงสาวเดินทางข้ามฟากไปด้วยความปลอดภัย หญิงสาวรีบไปหาชายหนุ่มคู่หมั้นทั้งสองดีใจมากที่ได้พบกันชายหนุ่มได้ถามว่าทำอะไรจึงมาได้ หญิงสาวจึงเล่าเรื่องทั้งหมดให้ชายหนุ่มฟังชายหนุ่มโกรธหญิงสาวมาก ต่อว่าหญิงสาวและประกาศตัดสัมพันธ์กับเธอ หญิงสาวเสียใจมากขณะที่กำลังร้องไห้อยู่ มีเพื่อนชายคนหนึ่งผ่านมาเขาจึงเข้ามาสอบถามไถ่เรื่องราว หญิงสาวเล่าเรื่องให้ฟัง เพื่อนชายคนนั้นเห็นใจหญิงสาวมาก และโกรธชายหนุ่มคู่หมั้นของเธอที่ทำเช่นนั้นจึงเข้าไปเจรจาต่อว่าต่อขานกับชายหนุ่ม หวังจะให้ทั้งคู่คืนดีกันแต่ชายหนุ่มไม่ยอม เพื่อนชายของหญิงสาวเกิดบันดาลโทสะจึงตรงเข้าชกต่อยจนชายหนุ่มล้มลงสิ้นสติ

จากเรื่องนี้มีบุคคลสำคัญอยู่ 5 คน คือ

1. 1.หญิงสาว 2.ชายหนุ่มคู่หมั้น 3.ชายเจ้าของเรือ
- 4.เพื่อนหญิงของหญิงสาว 5.เพื่อนชายของหญิงสาว

ใครเลวที่สุด ? เลวที่สุดคือ เลวอันดับ 1 และ เลวรองลงมาเป็น 2,3,4 และ 5 ตามลำดับ

2. ส่งตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอข้อคิดเห็นของกลุ่มๆละ 3 นาที ระยะเวลา 18 นาที

ใบความรู้ที่ 5

ความคิดเชิงบวก

การคิดบวก ให้สำเร็จมีองค์ประกอบ คือ

๑. ความเข้าใจว่าอะไรคือการคิดบวก
๒. ความชำนาญในการเตือนตัวเองให้คิดบวก
๓. พฤติกรรมที่น่าจะเป็นของคนคิดบวก
๔. สภาพทั่วไปที่เอื้อต่อการคิดบวก

การมองโลกเชิงบวก (positive thinking) จึงหมายถึงการมองสิ่งต่างๆอย่างเข้าใจ ยอมรับได้ในด้านลบ มองปัญหา ความทุกข์ ความไม่ราบรื่น ความไม่ถูกต้องว่าเป็นเรื่องธรรมดา และรู้จักเลือกใช้ประโยชน์จากด้านบวกที่แฝงอยู่จากสิ่งนั้นๆ ได้ เพราะเหตุการณ์บางอย่าง เราไม่สามารถเลือกได้ว่าจะให้เกิดหรือไม่ให้เกิด แต่เมื่อเกิดขึ้นไปแล้ว เราสามารถเลือกได้ว่าจะมองและรู้สึกกับมันอย่างไร

บันไดขั้นที่ 1 : มองตัวเองว่าดี

การที่คนเราจะมองโลกหรือมองคนอื่นในแง่ดีได้ ต้องมาจากพื้นฐานที่มองและเชื่อว่าตัวเองดีเสียก่อน ขึ้นตอนเพื่อการมองตัวเองว่าดี มีดังต่อไปนี้

- หาข้อดีของตนเอง ลองสำรวจพิจารณาข้อดีของตนเอง (ไม่ใช่การเข้าข้างตัวเอง) อาจเป็นความดีเล็กๆน้อย เช่น พาคนแก่ข้ามถนน ช่วยลูกนกที่ตกต้นไม้ ฯลฯ เพื่อให้เกิดความรักและความภาคภูมิใจในตัวเอง
- ถ่อมตัว การมองเห็นว่าความดีของตนเองนั้นมีไว้เพื่อบอกตัวเองให้เกิดความพอใจในตัวเอง รักตัวเอง แต่ไม่ใช่เพื่อชมหรือคุยทับคนอื่น การถ่อมตัวจึงเป็นอีกคุณสมบัติหนึ่งที่พึงจะมีควบคู่กัน
- นอกจากจะรู้จักแข็ง(ข้อดี)แล้ว ยังควรต้องสำรวจจุดอ่อนของตนเองด้วย เพราะเมื่อเรายอมรับได้นั่นคือข้อบกพร่องของเราจริงๆ ก็จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้ในที่สุด
- เพิ่มความดี แม้จะรู้ว่าตนมีข้อดีในด้านใดบ้าง ก็ไม่ควรหยุดตัวเองไว้เพียงเท่านั้น แต่ควรเพิ่มคุณสมบัติอื่นๆที่ดีให้มากยิ่งขึ้น อาจเริ่มต้นโดยการตั้งเป้าหมายเป็นข้อๆว่าอยากจะทำอะไรดีเพิ่มขึ้นบ้าง แล้วค่อยๆฝึกฝนไปทีละข้อ งานนี้เป็นการเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองให้มากขึ้นได้ด้วย

บันไดขั้นที่ 2 : มองคนอื่นว่าดี

เมื่อผ่านบันไดขั้นแรกมาแล้ว จะทำให้เราเริ่มตระหนักว่าคนทุกคนล้วนแต่ไม่สมบูรณ์แบบ ย่อมมีข้อบกพร่องอย่างน้อยแตกต่างกันออกไป เพราะแม้แต่ตัวเราเองก็ยังมีข้อเสีย ดังนั้น การมีชีวิตที่มีความสุขจึงหมายถึงการอยู่ร่วมกันโดยเลือกมองและใช้ประโยชน์จากความคิดที่ผู้อื่นมีอยู่ โดยไม่ใช่การเสแสร้ง แกล้งทำ แต่เรามองเห็นความคิดของเขาจริงๆ

บันไดขั้นที่ 3 : มองสิ่งที่เหลืออยู่ ไม่ใช่สิ่งที่ขาดหาย

เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆขึ้น ลองมองความทุกข์หรือปัญหานั้นเป็นเรื่องธรรมดา เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นไปแล้วย่อมกลับไปแก้ไขไม่ได้ แต่เราสามารถนำมาพิจารณาได้ว่าในวิกฤติที่เราพบนั้นมีข้อดีอะไรแฝงอยู่หรือจะใช้ประโยชน์จากปัญหานั้นได้อย่างไรบ้าง เช่น ผู้ป่วยที่เป็นมะเร็ง รู้สึกรักตัวเองมากขึ้น เลิกทำอะไรไร้สาระ แล้วหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาจิตใจมากขึ้น เช่น ฝึกสมาธิ ช่วยเหลืองานการกุศล เป็นต้น

บันไดขั้นที่ 4 : หมั่นบอกตัวเอง

ขึ้นชื่อว่าเป็นความคิดส่วนใหญ่ก็มักจะอยู่กับเราไม่นานหรอก (ถ้าไม่คิดซ้ำๆวนเวียนด้วยเหตุด้านลบเช่นความโกรธ ความกังวล ความไม่พอใจต่างๆ ฯลฯ เป็นส่วนใหญ่) แต่ความคิดก็มักเป็นต้นทางและบ่อเกิดของการกระทำของเรา ดังนั้น เราจึงจำเป็นต้องทำให้ความคิดดีๆอยู่กับเราตลอดเวลาละ เช่น บอกตัวเองว่าเป็นคนเก่งทุกครั้งที่ทำอะไรสำเร็จ แม้จะเป็นเพียงความสำเร็จเล็กน้อยก็ตาม บอกตัวเองว่าเพื่อนร่วมงานก็เป็นคนดีคนหนึ่งแม้เขาจะมีข้อบกพร่องอีกหลายอย่าง บอกตัวเองว่าเราโชคดีที่ได้ทำงานยากๆแม้ค่าตอบแทนจะน้อยแต่ก็ทำให้เราได้ประสบการณ์ที่หาไม่ได้ง่ายๆ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะทำให้เราเป็นคนมองในแง่บวกได้ดีขึ้นๆ และมีความสุขในชีวิตได้ง่ายมากยิ่งขึ้น เพราะจะอยู่กับใครก็ได้ ไม่ถูกขังอยู่ในความคิดที่ทำให้เกิดทุกข์ของตัวเองจนคลื่นความหงุดหงิด กระวนกระวายส่งเผื่อไปทำให้คนอื่นไม่มีความสุขในการอยู่ร่วมกับเราและท้ายที่สุดก็เหงา เพราะเหตุที่ใครรอบข้างหายหมดทุกที

บันไดขั้นที่ 5 : ใช้ประโยชน์จากคำว่าขอบคุณ

เคยมีคำสอนจากอาจารย์เซนท่านหนึ่งกล่าวไว้ว่า เมื่อต้องพบเจอเรื่องราว จงยิ้มแล้วกล่าวคำว่าขอบคุณ เพราะนั่นคือบททดสอบที่ดีของการมีชีวิตที่เข้มแข็ง หากมีคนด่าว่าเรา การกล่าวคำว่าขอบคุณ แทนที่จะได้ตอบ จะช่วยลดทอนความรุนแรงลงได้เกือบทั้งหมด ทั้งยังทำให้บุคคลนั้นแปลกใจ และอาจกลับไปพิจารณาพฤติกรรมของตัวเองได้โดยที่เราไม่ต้องพูดอะไรสักคำ...หากเราตั้งใจ และฝึกหัดเพราะห่ออุปสรรคต่างๆอย่างมกพอ เราจะรู้สึกขอบคุณต่อข้อขัดข้องเหล่านั้นเช่นเดียวกัน อย่างน้อยก็ทำให้เราเรียนรู้ที่จะเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น เข้าใจจากผลพวงว่าสิ่งใดไม่ควรทำ (แม้ยังไม่รู้ว่าจะต้องทำอย่างไรจึงจะสำเร็จก็ตาม) และช่วยให้รอบคอบมากขึ้นเพื่อไม่ผิดพลาดซ้ำอีก..

ใบงานที่ 6

ทำไมถึงทำกับฉันได้

1.แบ่งกลุ่ม ๆ ละ 5 – 6 คน รวม 10 กลุ่ม ให้เวลากลุ่มละ 4 นาที

กิจกรรมที่ 1 ฝึกบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่ได้รับ

กิจกรรมที่ 2 ไล่บทสนทนาที่เว้นว่าง.....
และใช้การสื่อสารและเทคนิคอะไร?

กลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

สถานการณ์ที่ 1

หัวหน้างาน : ทำไมมาทำงานป้านี้

ลูกน้อง : แม่ป่วย.....พาแม่ไปโรงพยาบาล(ค่ะ)

หัวหน้างาน : ป่วยบ่อยจริงๆ แม่คุณนะ.....ลาออกไปเฝ้าแม่เสียเลยซี

ลูกน้อง :

กลุ่มที่ 3 และ กลุ่มที่ 4

สถานการณ์ที่ 2

สมทรง : หัวหน้าคะ วันนี้ขออนุญาตหยุดงาน 1 วัน ได้ไหมคะ ลูกสาว

ป่วยมาก รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ต้องไปเฝ้าลูกสาว

หัวหน้า : มีงานด่วนให้ลาไม่ได้

สมทรง :

.....

หัวหน้า : ตกลง

สมทรง : ขอบคุณค่ะ

กลุ่มที่ 5 และ กลุ่มที่ 6

สถานการณ์ที่ 3

หัวหน้า : แดง ช่วยยกของไปให้หน่อยนะ จะรีบใช้

แดง : หัวหน้าคะ ต้องขอโทษด้วย แดงยังยกของให้ไม่ได้ในขณะนี้
เพราะเร่งบรรจุของให้ลูกค้าด่วนมาก ลูกค้ารออยู่ คิดว่าหัวหน้า
อาจรอนาน.....

หัวหน้า : ตกลงค่ะ

แดง : ขอบคุณมากนะคะ

กลุ่มที่ 7 และ กลุ่มที่ 8

สถานการณ์ที่ 4

เจียว : แพนเค้ก ช่วยดูอุณหภูมิของหม้อต้มให้หน่อยนะ เราจะไปเข้า
ห้องน้ำเธอจะมาดูให้เราหรือเปล่า

แพนเค้ก : ได้ แต่รอสักครู่ล่ะ เรากำลังล้างมืออยู่

เจียว :
.....

กลุ่มที่ 9 และ กลุ่มที่ 10

สถานการณ์ที่ 5

หัวหน้า : อ้าว สุรีย์ ไปทำอะไรมา เมื่อวานก็ยังไม่เห็นดีๆ อยู่ที่นี่นา

สุรีย์ : ถึงใส่ผลไม้ที่ปลอดเปลือกแล้ว ตกใส่เท้าล่ะ นิดหน่อยเองค่ะ หนู
ไม่เป็นไรหรอก

หัวหน้า : ไม่นิดหน่อยนะ คุณนะมีความตั้งใจทำงาน

แต่.....

...

สุรีย์ : ขอบคุณมากนะคะ ที่ตักเตือน

ใบความรู้ที่ 6

การสื่อสาร

หมายถึง การสื่อความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยการแลกเปลี่ยน ถ่ายทอดเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิด ความเห็น ความต้องการ ความรู้ ความเชื่อ และทัศนคติ ซึ่งฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้ถ่ายทอดให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบ และอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้รับและมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อกันด้วย

การติดต่อสื่อสารมี 2 ลักษณะ คือ

1. การติดต่อสื่อสารโดยใช้คำพูด
2. การติดต่อสื่อสารโดยใช้ท่ากิริยา หรือท่าทาง

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร
2. ตัวสาร
3. ช่องทาง
4. ผู้รับสาร
5. ปฏิกิริยาตอบสนอง

ประเภทของการสื่อสาร

1. การใช้ภาษาพูด
2. การใช้ภาษาท่าทาง

ชนิดของการสื่อสาร

1. การสื่อสารทางเดียว
2. การสื่อสารสองทาง

1. เทคนิคในการขอร้อง ขอความช่วยเหลือ และการขอความร่วมมือ

- การบอกความต้องการของเราโดยตรงไปตรงมา
- ขอความเห็นชอบ(ถามความเห็นชอบของเขา)
- ขอขอบคุณเมื่อเขาทำตาม

ตัวอย่าง การสื่อสารในทางบวกระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

ลูกน้อง : หัวหน้าคะ วันนี้ขออนุญาตหยุดงาน 1 วัน ได้ไหมคะ ลูกสาวป่วยมาก รักษาตัวอยู่

ในโรงพยาบาล ต้องไปเฝ้าลูกสาว

หัวหน้า : มีงานด่วนให้ลาไม่ได้

ลูกน้อง : (อาจจะต้องใช้การต่อรอง เช่น) ถ้าหนูทำงานด่วนให้เสร็จแล้ว จะขออนุญาตไป
ได้ไหมคะ

หัวหน้า : ตกลง

ลูกน้อง : ขอบคุณค่ะ

2.เทคนิคการปฏิเสธ

- บอกความรู้สึกที่ต้องปฏิเสธ ประกอบเหตุผล
- ปฏิเสธด้วยความนุ่มนวล
- หาทางออกให้ พร้อมขอความเห็นชอบ
- ขอบคุณเมื่อเขาทำตาม

ตัวอย่าง หัวหน้ามอบหมายงานให้ทำ แต่มีงานด่วนที่ต้องทำก่อน หากจำเป็นต้องปฏิเสธ

หัวหน้า : แดง ช่วยพิมพ์งานด่วนให้หน่อยนะ จะรีบใช้

แดง : หัวหน้าคะ ต้องขอโทษด้วย พิมพ์ให้ไม่ได้ในขณะนี้ เพราะว่ามีงานของผู้บริหาร
ด่วน มาก ท่านรออยู่ คิดว่าจะไม่แล้วเสร็จในวันนี้ ถ้าหัวหน้าต้องการด่วนจะให้ตัวพิมพ์ให้ได้ไหม
ค่ะ

หัวหน้า : ตกลงค่ะ

แดง : ขอบคุณมากนะคะ

3.ศิลปะในการชม

ต้องชมทันทีด้วยความจริงใจ

4.ศิลปะในการติ

- 4.1 ต้องมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมาก่อน
- 4.2 ใช้คำพูดในทางบวก
- 4.3 เมื่อตำหนิแล้วควรมีข้อเสนอแนะให้

ตัวอย่าง ผู้บังคับบัญชาจะตำหนิลูกน้องว่าทำงานผิดพลาดบ่อยๆ คำพูดทางบวกที่ควรจะใช้คือ

หัวหน้า : คุณมีความตั้งใจดีแล้ว แต่ถ้ามีความระมัดระวังให้มากขึ้นกว่านี้จะดีมาก

ศิลปะของการผูกมิตร

บุคคลที่มีความสามารถในการสร้างมิตรภาพ กับบุคคลอื่นได้ดี นับว่าเป็นพรสวรรค์ของ
บุคคลนั้น เพราะการที่เราจะอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขนั้น จำเป็นต้องมีมิตรคอยให้คำปรึกษา
หารือ หรือปรับทุกข์กันได้ ในการผูกมิตรจริงๆแล้วไม่ยากเลย เริ่มจากบุคคลนั้นต้องยึดหลักของ
ความจริงใจต่อมิตรอย่างแท้จริง แต่ในบางครั้งคนเราก็เอาเรื่องเล็กๆเพียงไม่กี่เรื่องมาเป็นอารมณ์
และทำให้เกิดความไม่พึงประสงค์

ในตัวเอง กลายเป็นคนลอยหลังไม่ยอมต่อสู้กับเหตุการณ์ต่างๆอีกต่อไป กลายเป็นคนเบื่อคนไม่
อยากคบกับใคร และในที่สุดก็รู้สึกกลัวในการที่จะติดต่อหรือพูดคุยกับผู้อื่น

ในการผูกมิตรนั้น มีหลักสำคัญที่ควรจะนำไปใช้คือ

1. ว่องไวในการที่จะทักทายกับบุคคลทั่วไปอย่างสม่ำเสมอ
2. เต็มใจในการรับฟังการพูดคุย หรือรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
3. มีความยินดีและเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ

ข้อควรปฏิบัติในการผูกมิตร

1. สำรวจตัวท่านเอง โดยตรวจสอบหรือพิจารณาการกระทำของตัวเองอย่างเป็นธรรม ไม่
มองตัวเองอย่างลำเอียง เข้าข้างว่าตัวเองนั้นมีแต่ข้อดี สำรวจว่าเรามากจะดีเทียบปมด้อยของผู้อื่น
หรือไม่ พวกเรามองจุดอ่อนหรือปมด้อยของผู้อื่นเป็นเรื่องธรรมดา เราอาจจะสามารถแนะนำให้
กำลังใจให้เขาหันกลับมาทำในสิ่งที่ถูกต้องได้ ทำให้ผู้อื่นมองว่าเราเป็นมิตรอย่างแท้จริง

2. สิ่งที่เราควรรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล บุคคลต่างๆ อาจมีลักษณะที่เหมือนกันอยู่หลายประการดังนี้

- | | |
|--|--|
| -ทุกคนไม่ชอบให้ใครตำหนิ | -ทุกคนชอบให้คนอื่นพูดในเรื่องที่ตนสนใจ |
| -ทุกคนอยากมีชื่อเสียงเด่น | -ทุกคนไม่ชอบให้ใครได้เปรียบ |
| -ทุกคนชอบเห็นการรับผิดชอบเมื่อทำผิด | -ทุกคนชอบคนหน้ายิ้มมากกว่าคนหน้าบึ้ง |
| -ทุกคนต้องการให้เป็นกันเองก่อน | -ทุกคนมีความสนใจในชื่อของตนเอง |
| -ทุกคนต้องการให้คนอื่นฟังเมื่อตนพูด | -ทุกคนอยากได้การยกย่องสรรเสริญ |
| -ทุกคนจะทำอะไรสำเร็จ ก็ต่อเมื่อมีความต้องการสิ่งนั้น | |
| -ทุกคนอยากให้คนอื่นเคารพ และเห็นด้วยกับความคิดของตนเอง | |
| -ทุกคนสนใจในตนเอง มากกว่าจะสนใจในตัวของคนอื่น | |

3. ลักษณะที่สำคัญยิ่งในการผูกใจมิตร

เรื่องการผูกมิตรนั้นไม่ว่าจะเป็นมิตรประเภทใดก็ตาม ย่อมต้องการคุณลักษณะของ
การผูกน้ำใจดังต่อไปนี้ทั้งนั้น

- 3.1 ไม่ล้อเลียนคนอื่นเล่นเป็นส่วนตัว
- 3.2 ไม่พูดเหน็บแนมเสียดสีเขา
- 3.3 ไม่โอ้อวดว่าตนมีความรู้มากกว่าเขา
- 3.4 ต้องเป็นคนรักษาคำพูด
- 3.5 ไม่กล่าวเท็จหรือพูดอะไรเกินความจริง

3.6 ไม่ทำตนใหญ่โตกว่าเขา

3.7 ไม่อวดตนเป็นนายของเขา

3.8 ไม่ตะโกนหรือพูดกระโชกโฮกฮากกับเขา

คุณสมบัติดังกล่าวหากท่านยังไม่มี จงพยายามสร้าง ฝึกฝนให้มีในตัวท่าน เพื่อเป็นการผูก
น้ำใจมิตร รักษาความเป็นมิตรให้ยืนนาน และท่านก็จะเป็นคนกว้างขวางในโอกาสต่อไป อย่างไม่
ต้องสงสัย



แผนการดำเนินกิจกรรม

ครั้งที่ 2

กิจกรรมพัฒนาหัวหน้างานในการให้แรงสนับสนุนกับพนักงาน

กลุ่มเป้าหมาย

หัวหน้างานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับสายการผลิต จำนวน 10 คน

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อให้หัวหน้างานกลุ่มเป้าหมายเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ถูกต้อง ในเรื่องต่อไปนี้

1. มีความรู้ ความเข้าใจถึงสาเหตุ และผลกระทบของความเครียด
2. มีความรู้และความเข้าใจในบทบาทของผู้นำในการสนับสนุนพนักงานในการจัดการ

ความเครียด

3. สามารถให้การสนับสนุนทางสังคมต่อพนักงานอย่างถูกต้อง

วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม หัวหน้างานกลุ่มเป้าหมายมีความสามารถ ดังนี้

1. บอกสาเหตุ ผลกระทบของความเครียดได้ถูกต้อง
2. บอกบทบาทของผู้นำในการสนับสนุนพนักงานในการจัดการความเครียดได้ถูกต้อง
3. ให้คำแนะนำ / ข้อมูล และสนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานต่อพนักงานได้อย่างถูกต้อง
4. ให้กำลังใจ และรับฟังความคิดเห็นต่อพนักงานได้อย่างถูกต้อง

แนวคิด

แรงสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยเสริมเพื่อสนับสนุนด้านจิตใจ ทางกาย และเครื่องมือ ในการให้บุคคลมีความสามารถในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยทั่วไป เมื่อบุคคลประสบปัญหา มักจะได้รับความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากบุคคลในเครือข่ายของ บุคคลนั้นๆ และหัวหน้าที่ทำงานก็เป็นกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ ที่ให้การช่วยเหลือต่อบุคคล โดยเกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงานหรือวิชาชีพ จากทฤษฎีความเครียดที่ เกี่ยวข้องกับแรงสนับสนุนทางสังคม จะพบว่าบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางด้านอารมณ์ การ ประเมินเปรียบเทียบพฤติกรรม ข้อมูลข่าวสาร สิ่งของ การเงิน หรือแรงงาน จะเป็นบุคคลที่มี ความสามารถในการเผชิญภาวะเครียดได้ดี

สถานที่

ห้องประชุมของบริษัทสยามพรีเมฟ

ระยะเวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที

ภาคเช้า เวลา 9.00 – 12.00 น. รวมเวลา 180 นาที

วัตถุประสงค์	องค์ประกอบ/กลุ่ม/ เวลา	กิจกรรมการเรียนรู้การสอน	เนื้อหา/สื่อ
1.เพื่อให้ หัวหน้างานมี ความรู้และรับรู้ บทบาทตนเอง ต่อความ เครียด ในองค์กร	ประสบการณ์ กลุ่ม 4 – 8 คน เวลา 35 นาที	-ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย และสมาชิกกลุ่มแนะนำตัวเองด้วยกิจกรรม กลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเกิดความตื่นตัวกระปรี้กระเปร่า และเชื่อม ความสัมพันธ์ -กลุ่มอภิปรายในประเด็น “ผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ” -ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย สรุปประเด็นหลักๆ 2 – 3 ประเด็น -ผู้วิจัย ผู้ช่วยวิจัย นำเข้าสู่บทเรียนด้วยการให้สมาชิกทำแบบ ประเมินบุคลิกภาพของตนเอง -แบ่งกลุ่มสมาชิกตามผลคะแนนรวมที่ได้จากการประเมินแบบ ประเมิน -นำเสนอกลุ่มใหญ่	เกมส์ ลำรายชื่อ วิธีดีและ คำถามผู้วิจัย ใบงานที่ 1
	ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 30 นาที	-ผู้วิจัยสรุปประเด็นเน้นถึงความสำคัญในการเข้าใจบุคลิกภาพ ของตนเอง	ใบความรู้ที่ 1
	สะท้อนความคิด/ อภิปราย/ความคิด รวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 40 นาที	-แบ่งกลุ่มสมาชิกตามประเด็นหลักที่ได้จากการอภิปราย “ ผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ” -สมาชิกกลุ่มร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การแก้ปัญหาและ ผลลัพธ์ พร้อมตัวแทนสรุปประเด็น -ผู้วิจัยสรุปประเด็นเน้นถึงความสำคัญ ผลกระทบความเครียดต่อ องค์กร	ใบความรู้ที่ 2
	ประยุกต์แนวคิด กลุ่ม 4 – 8 คน เวลา 50 นาที	-กลุ่มชมวิธีดีเรื่องของสมาน และสายใจ -แบ่งกลุ่มอภิปรายตามใบงานที่ 2 “กรณีสมาน ” -แบ่งกลุ่มอภิปรายตามใบงานที่ 3 “กรณีสายใจ ”	วิธีดี ใบงานที่ 2,3
2.เพื่อให้ หัวหน้างานตะ หนักถึงบทบาท ตนเองในการ ให้การสนับสนุน ด้านต่างๆ ต่อพนักงาน	ความคิดรวบยอด กลุ่มใหญ่ เวลา 40 นาที	-ผู้วิจัยสรุปประเด็นเน้นถึงความสำคัญบทบาทของผู้นำในการ สนับสนุนทางด้านอารมณ์ ด้านข้อมูล/ข่าวสาร ด้านการ ประเมิน และด้านเครื่องมือ/สิ่งของ/การเงิน/เวลาและแรงงาน -แจกคู่มือส่งเสริมสุขภาพจิตพนักงาน	ใบความรู้ที่ 3

หมายเหตุ รวมเวลาดำเนินกิจกรรม 195 นาที พักรับประทานอาหารว่าง 15 นาที

เกมส์ “ ลำรายชื่อ ”

รายการ	ชื่อตัวบรรจง
1. ผู้ที่มีชื่อขึ้นต้นด้วยพยัญชนะ “ ค ”	
2. ผู้ที่มีอายุมากที่สุดในกลุ่ม	
3. ผู้ที่มีอายุน้อยที่สุด	
4. ผู้ที่มีแฟนมากที่สุด	
5. ผู้ที่ยังเป็นโสด	
6. ผู้ที่แต่งงานแล้ว	
7. ผู้ที่ผอมยาว	
8. ผู้ที่ผอมสั้น	
9. ผู้ที่ผอมบาง/น้อย	
10. ผู้ที่น้ำหนักมากที่สุดในกลุ่ม	
11. ผู้ที่น้ำหนักน้อยที่สุดในกลุ่ม	
12. ผู้ที่เตี้ยที่สุดในกลุ่ม	
13. ผู้ที่สูงที่สุดในกลุ่ม	
14. ผู้ที่ใส่แว่น	
15. ผู้ที่ใส่สร้อย	
16. ผู้ที่มีไฟบนใบหน้า	
17. ผู้ที่ใส่แว่นตา	
18. ผู้ที่ถนัดมือซ้าย	
19. ผู้ที่สวยงามที่สุด	
20. ผู้ที่ทาเล็บ	

หมายเหตุ เข้าได้ไม่เกิน 2 ชื่อ ใน 20 ชื่อ

วิธีดี

“ ความเครียดกับวัยทำงาน ”

เนื้อหา ประกอบด้วย สาเหตุ ผลกระทบ และการจัดการความเครียด
ความยาว 5 นาที 40 วินาที

ประเด็นคำถาม “ ผลกระทบความเครียดต่อองค์กร ”

1. พนักงานมีความเครียดบ้างไหม?
2. สาเหตุ ความเครียดที่เกิดต่อองค์กร
2. ใคร? ได้รับผลกระทบ ความเครียดที่เกิดต่อองค์กร
3. ใคร? ที่ควรรับผิดชอบและแก้ไขต่อสิ่งที่เกิดขึ้น
4. ความรู้สึกหลังแก้ไขปัญหา ความเครียดที่เกิดต่อองค์กร

ใบงานที่ 1

แบบประเมินบุคลิกภาพ

โปรดวงกลมล้อมรอบตัวเลขที่ท่านคิดว่าตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด

0 = ไม่จริงเลย 1 = ไม่ค่อยจริง 2 = จริงเพียงเล็กน้อย 3 = จริงพอสมควร
4 = จริงค่อนข้างมาก 5 = จริงมาก 6 = จริงที่สุด

ข้าพเจ้าเป็นคน

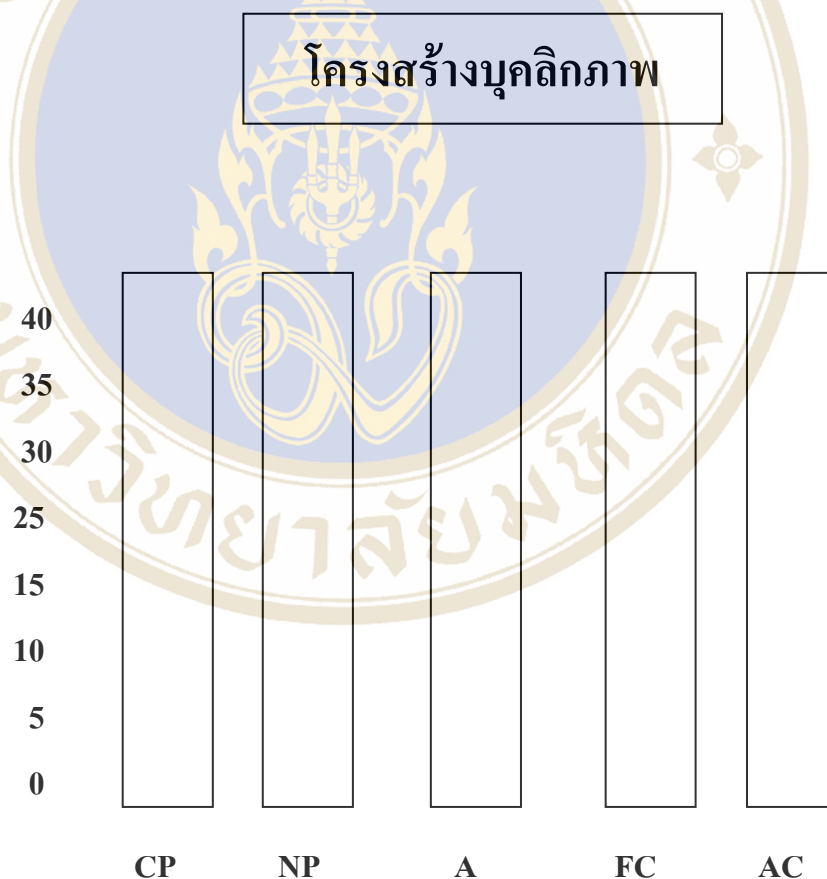
1.ชอบวิพากษ์วิจารณ์และแสดงความคิดเห็น	0	1	2	3	4	5	6
2.เชื่อว่าการดิ้นรนและการลงโทษ ทำให้สังคมดีขึ้น	0	1	2	3	4	5	6
3.มีความเชื่อมั่นและเป็นตัวของตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
4.ยึดมั่นจารีตประเพณีและความถูกต้องเป็นหลัก	0	1	2	3	4	5	6
5.ชอบเป็นผู้นำ	0	1	2	3	4	5	6
6.ชอบแนะนำสั่งสอนผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
7.ชอบเห็นใจคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
8.ชอบช่วยเหลือคน	0	1	2	3	4	5	6
9.รักและห่วงใยตัวเอง	0	1	2	3	4	5	6
10.ชอบสงสารคนอื่น เมื่อเห็นเขาทุกข์ร้อน	0	1	2	3	4	5	6
11.ห่วงใยต่อความรู้สึกและความทุกข์ของผู้อื่น	0	1	2	3	4	5	6
12.ชอบปกป้องและทุกข์ร้อนแทนคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
13.ชอบคิดแก้ปัญหา	0	1	2	3	4	5	6
14.ชอบใช้เหตุผลมากกว่าใช้อารมณ์	0	1	2	3	4	5	6
15.ชอบค้นคว้าศึกษาหาความรู้	0	1	2	3	4	5	6
16.ชอบความสงบไม่วุ่นวาย	0	1	2	3	4	5	6
17.ชอบคิดและทำมากกว่าพูด	0	1	2	3	4	5	6
18.ชอบพึ่งพาตนเอง	0	1	2	3	4	5	6
19.ชอบคิดริเริ่มสร้างสรรค์	0	1	2	3	4	5	6
20.กระตือรือร้นต่อสิ่งแปลกๆใหม่ๆ	0	1	2	3	4	5	6
21.ชอบความตื่นเต้นและการผจญภัย	0	1	2	3	4	5	6
22.ชอบชีวิตสนุกสนานร่าเริง	0	1	2	3	4	5	6
23.ชอบอิสระเสรี ไม่ชอบให้ใครบีบบังคับ	0	1	2	3	4	5	6
24.ชอบชีวิตที่สบายๆไม่จริงจัง	0	1	2	3	4	5	6
25.ชอบคล้อยตามคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
26.เอาใจคนเก่ง	0	1	2	3	4	5	6
27.ชอบการประนีประนอม ไม่ขัดใจใคร	0	1	2	3	4	5	6
28.ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย	0	1	2	3	4	5	6
29.รู้สึกไม่สบายใจ เมื่อต้องขัดแย้งกับคนอื่น	0	1	2	3	4	5	6
30.ชอบคิดมาก เมื่อทำความผิดหรือขัดใจใคร	0	1	2	3	4	5	6

โปรดรวมคะแนนของคุณ โดยแบ่งเป็นหมวดละ 6 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 - 6	รวมได้.....คะแนน	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่เข้มงวด(CP)
ข้อ 7 - 12	รวมได้.....คะแนน	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่ห่วงใย(NP)
ข้อ 13 - 18	รวมได้.....คะแนน	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่(A)
ข้อ 19 - 24	รวมได้.....คะแนน	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเด็กอิสระเสรี(FC)
ข้อ 25 - 30	รวมได้.....คะแนน	หมายถึง	บุคลิกภาพแบบเด็กที่สมยอม(AC)

หมายเหตุ คะแนนรวมแต่ละหมวดจะต้องไม่เกิน 36 คะแนน

เมื่อรวมคะแนนแต่ละหมวดเรียบร้อยแล้ว ให้เอาคะแนนที่ได้มาวาดเป็นกราฟตามแบบฟอร์มที่แจกให้



ที่มา ลิขิต กาญจนารักษ์. (2546). สรุปคำบรรยายจิตวิทยาเบื้องต้น.

หากคุณมีคะแนนในหมวดใดมากที่สุด แสดงว่าคุณมีบุคลิกภาพแบบนั้น ซึ่งมีลักษณะดังนี้
บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่เข้มงวด

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นคนเอาจริงเอาจัง ชอบควบคุมบังคับ ชอบกำหนดมาตรฐาน ชอบตัดสินผิดถูก ชอบห้าม ชอบสั่ง ชอบสอน ชอบตำหนิ จึงอาจทำให้คนใกล้ชิดรู้สึกอึดอัด เครียด ไม่อยากอยู่ใกล้ซิค

หากจะเป็นหัวหน้าที่ดี จะต้องระมัดระวังบุคลิกภาพของคุณให้ดี ลดความเข้มงวดลง รับฟังเหตุผลและความคิดเห็นของผู้อื่นให้มากขึ้น เปิดใจให้ยอมรับผู้อื่นที่มีความแตกต่างไปจากคุณบ้าง จะช่วยให้คุณเป็นคนที่น่าถ่อมและอบอุ่นขึ้น ผู้อื่นโดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชาจะกล้าที่จะเข้ามาพูดคุยและปรึกษาคุณมากขึ้น

บุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่ห่วงใย

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นคนใจสังสาร ใจอ่อน ชอบปกป้องและช่วยเหลือผู้อื่นเพราะคิดว่าผู้อื่นช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ชอบคิดแทน ทำแทนผู้อื่น ชอบเอาปัญหาของผู้อื่นมาวิตกกังวลแทน จนบางทีตัวเองต้องกลุ้มใจและเดือดร้อนโดยไม่ใช้เหตุ

หากจะเป็นหัวหน้าที่ดี จะต้องลดการคิดแทน ทำแทนผู้อื่นลง เปลี่ยนเป็นการช่วยให้กำลังใจ และช่วยให้ผู้อื่นแก้ปัญหาได้ด้วยตัวของเขาเอง ต้องตระหนักว่าการเห็นอกเห็นใจผู้อื่นเป็นสิ่งดี แต่ไม่ควรมีมากเกินไป เพราะจะทำให้คนอื่นฉวยโอกาสเอาเปรียบคุณได้ และคุณก็จะเบียดเบียนไปกับเรื่องของผู้อื่นโดยไม่จำเป็น

บุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นคนมีเหตุผล คิดก่อนพูด คิดก่อนทำ รอบคอบ อยู่ในโลกแห่งความเป็นจริง เป็นคนที่น่าเชื่อถือไว้วางใจ แต่อาจจะขาดอารมณ์ขันไปสักนิด และอยู่ในระเบียบวินัยมากไปสักหน่อย

หากจะเป็นหัวหน้าที่ดี ควรคงความเป็นผู้ใหญ่ที่มีความน่าเชื่อถือ มีความคิดที่รอบคอบเอาไว้ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่พนักงาน แต่ควรที่จะเพิ่มการมีอารมณ์ขัน ความเป็นกันเองกับผู้อื่นมากขึ้น เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

บุคลิกภาพแบบเด็กอิสระเสรี

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นคนสนุกสนาน ร่าเริง เปิดเผย มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่มีเล่ห์เหลี่ยม ไม่คิดมาก ดูเป็นคนมีความสุข แต่อาจจะดูแลและเหละในสายตาผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นไม่คิดที่จะมาปรึกษา หรือขอความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา

หากจะเป็นหัวหน้าที่ดี ควรวางตัวให้น่าเชื่อถือมากขึ้น รู้กาลเทศะ เล่นให้น้อยลง พยายามสังเกตอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่นให้มากขึ้น อย่าล้อเล่นในเรื่องที่ผู้อื่นจริงจัง และใช้ความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นประโยชน์ในการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้อื่น

บุคลิกภาพแบบเด็กที่สมยอม

ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ จะเป็นคนเรียบร้อย ไม่ค่อยกล้าขัดแย้งกับใคร มักยอมตามผู้อื่นอยู่เสมอ แต่ในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยมากๆ ก็จะโต้ตอบด้วยการดื้อเงียบ หรือทำเป็นรับปากเห็นด้วยแต่ก็ไม่ทำตาม และมักไม่ค่อยไว้วางใจใครง่ายๆ ซึ่งลักษณะแบบนี้เหมือนจะเป็นการสร้างเกราะให้ตัวเอง อาจทำให้ผู้อื่นเข้าถึงได้ยาก

หากจะเป็นหัวหน้าที่ดี ควรฝึกการสื่อสารให้ดีขึ้น โดยรู้จักแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นให้ผู้อื่นรับรู้บ้าง หัดมองคนในแง่ดี และเรียนรู้ที่จะไว้วางใจผู้อื่น เพื่อที่จะได้มีความเป็นมิตรต่อกัน

บุคลิกภาพที่เหมาะสม

โดยทั่วไป คนเราจะมีบุคลิกภาพทั้ง 5 แบบนี้มาประกอบกัน มากบ้างน้อยบ้าง แตกต่างกันไป

แต่หัวหน้าที่ดี ควรมีบุคลิกภาพแบบผู้ใหญ่เป็นหลัก เพื่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และควรตามมาด้วยบุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่ห่วงใย และเด็กอิสระเสรี เพื่อจะได้สามารถเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ พร้อมทั้งช่วยเหลือผู้อื่น และมีความเป็นกันเอง ที่จะทำให้อีกคนที่เข้ามาปรึกษาและขอความช่วยเหลือ ส่วนบุคลิกภาพแบบพ่อแม่ที่เข้มงวด และแบบเด็กที่สมยอม ควรมีให้น้อยที่สุด

ใบความรู้ที่ 2

ผลกระทบความเครียดต่อองค์กร

ความเครียดระดับบุคคลเกิดจาก

1. ปัญหาส่วนตัว

มีนักจิตวิทยาได้ทำรายการเหตุการณ์ต่างๆ ในชีวิตของคนเรา ทั้งเป็นความเครียดด้านดี ด้านร้าย มีระดับความเครียดมากน้อยไม่เท่ากัน และกล่าวว่ายังมีจำนวนเหตุการณ์ใหญ่ๆ ในชีวิตที่เกิดขึ้นมากในช่วง 1 - 2 ปีที่ผ่านมา จะเป็นเหตุให้เกิดความเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย และจิตใจได้

ตัวอย่างความเครียดด้านดี

มีความรัก/แต่งงาน
การเกษียณอายุ
มีบุตร
ซื้อบ้าน
ได้รับแต่งตั้งตำแหน่งใหม่
ประสบความสำเร็จอย่างไม่คาดคิด
มีเพื่อนใหม่
ได้หยุดพักผ่อนประจำปี

ตัวอย่างความเครียดด้านร้าย

การตายของคู่ครอง
จำคุก
การเจ็บป่วยโรคร้ายแรง
ถูกไล่ออกจากงาน
เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ
สามี/ภรรยา ถูกไล่ออกจากงาน
ปัญหากับนาย
การหย่าร้าง

2. ความเครียดที่เกิดขึ้นจากในสถานที่ทำงาน มาจากปัจจัย 6 ประการดังนี้

1 ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความเครียดเอง เช่น สภาพการทำงานที่มี ปริมาณมาก ใช้แรงกายมาก การตัดสินใจสูง จะเกิดอาการเบื่อหน่าย ถดถอย เมื่อทำงานเกินกำลังอยู่เป็นเวลานาน ใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ สภาพการทำงานที่มีเสียงดัง แสงสว่างสะท้อน ความร้อน กลุ่มควัน สกปรก เป็นต้น

2 บทบาทหน้าที่ในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดที่อาจเกิดจากการขัดแย้ง บทบาท และความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรือมากเกินไปเกินกำลังการกำกับดูแล หรือน้อยเกินไปกว่าที่จะได้ผลสำเร็จอย่างที่ต้องการ

3 สัมพันธภาพในงานกับผู้อื่น กับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หัวหน้างานที่ไม่ดี

4 ความเครียดจากอาชีพ เกิดขึ้นเมื่อเห็นว่าไม่มีโอกาสการเจริญเติบโต ไม่มีการขยับขยายความไม่มั่นคงในอนาคตอาชีพการงาน ความรู้สึกต่ำต้อยในการทำงาน ความรู้สึกทำงานมาก แต่ไม่ได้รับการยกย่องเท่าที่ควร

5 ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร อาจเกิดได้จากวัฒนธรรมองค์กรที่เคร่งเครียด การเมืองในองค์กร กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด และความรู้สึกที่เป็นปรปักษ์กับองค์กร และบรรยากาศการลดขนาดขององค์กรที่คลุมเครือ

6 ความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบ้านและองค์กร นักวิจัยหลายท่านมีความเห็นว่า ถ้าการสร้างสภาพจิตใจในงานไม่สัมพันธ์กับการสร้างสภาพจิตใจให้แก่ครอบครัว แรงขับของความต้องการทั้งสองฝ่ายจะทำให้เกิดความเครียดอย่างยิ่งต่อผู้ที่อยู่ตรงกลาง และอีกนัยหนึ่งแรงจูงใจจากครอบครัวที่ต่ำ ก็เป็นผลต่อความปรารถนาที่จะทำให้ผลงานต่ำไปด้วย เป็นต้นว่า กรณีคนเสียใจจากหย่าร้าง ก็จะส่งผลกระทบต่อความต้องการการทำงานให้เกิดผลผลิตสูง ๆ หรือการรับฟังการสั่งการจากผู้อื่น เป็นต้น

การแสดงออกเมื่อประสบความเครียด

คนมีปฏิกิริยาได้ตอบ เมื่อประสบความเครียดออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน เป็นผลจากต่างลักษณะปัจจัยที่เกิดความเครียดต่างสถานะ ต่างโอกาส และต่างบุคคล ออกเป็น 3 ด้านด้วยกัน

ทางด้านร่างกาย มีความดันโลหิตสูงขึ้น หัวใจเต้นแรง กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย ปวดท้อง มีการเจ็บหน้าอก และปวดหลัง

ทางด้านอารมณ์ รู้สึกกระวนกระวาย เศร้าหดหู่ โมโหฉุนเฉียว ก้าวร้าว สับสน หงุดหงิด

ทางด้านพฤติกรรม สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มของมีแอลกอฮอล์มากขึ้น กินจุผิดปกติ หรือเบื่ออาหาร ทำอะไรไม่ค่อยได้ จุกจิกแม้แต่เรื่องเล็กน้อย ประสิทธิภาพการทำงานตกลง อัตราการขาด ลาป่วย อุบัติเหตุสูงขึ้น และสัมพันธ์กับผู้อื่นเลวลง

ผลกระทบความเครียดต่อองค์กร

พนักงานไม่มีสมาธิในการทำงาน

พนักงานทำงานบกพร่องและผิดพลาด

พนักงานไม่รับผิดชอบงานที่ไม่ได้รับมอบหมาย

พนักงานขาดงานบ่อย

พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานลดลง

วิธีดี เรื่อง.....สมาน (ความยาว 7 นาที)

เนื้อหาประกอบด้วย

- 1.ผลกระทบต่อการทำงาน / องค์กร
- 2.ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3.การช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

หมายเหตุ นำเข้าสู่การอภิปรายโดยการให้ดูสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นกับสมาน
ตอนต้น โดยยังไม่รู้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับสมาน

วิธีดี เรื่อง.....สายใจ (ความยาว 8 นาที)

เนื้อหาประกอบด้วย

- 1.ผลกระทบต่อการทำงาน / องค์กร
- 2.ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน
- 3.การช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

หมายเหตุ นำเข้าสู่การอภิปรายโดยการให้ดูปัญหาที่เกิดขึ้นกับสายใจและ
การให้การช่วยเหลือ แต่ก็ยังเกิดปัญหาซ้ำอีก

ใบงานที่ 2

กรณี สมาน

1.แบ่งกลุ่มๆละ 4 – 8 คน ให้เวลากลุ่มละ 5 นาที

ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้างานของสมาน

1.ท่านคิดอย่างไร?

2.ท่านจะแก้ปัญหาอย่างไร?

2.ส่งตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอข้อคิดเห็นของกลุ่มๆละ 2 นาที ระยะเวลา 8 นาที

ใบงานที่ 3 กรณี สายใจ

1.แบ่งกลุ่มๆละ 4 – 8 คน ให้เวลากลุ่มละ 5 นาที

ในฐานะที่ท่านเป็นหัวหน้างานของสายใจ

1.ท่านคิดอย่างไร?

2.ท่านจะแก้ปัญหอย่างไร?

2.ส่งตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอข้อคิดเห็นของกลุ่มๆละ 2 นาที ระยะเวลา 8 นาที

ใบความรู้ที่ 3

บทบาทผู้นำบริหารความเครียด

“ ผู้นำ คือ บุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมตัวกัน โดยที่ว่าจะเป็นการอยู่รวมกันก็ตาม หรือทำการร่วมกันก็ตาม ให้พากันไปด้วยดี (โดยสวัสดิภาพ) สู่จุดหมายที่ตั้งาม (โดยถูกต้องตามธรรม) ”

ภาวะผู้นำ

เป็นเรื่องของการเลือกทัศนคติ และพฤติกรรมที่เหมาะสม การแสดงออกถึงความคิด การตัดสินใจ และความยืดหยุ่นในการทำสิ่งต่าง ๆ โดย

- 1.คุณภาพของภาวะผู้นำ อาจก่อให้เกิดผลกระทบอย่างรุนแรง ต่อคุณภาพชีวิตของคนในที่ทำงานนั้น
- 2.ลักษณะภาวะผู้นำ เป็นคุณสมบัติที่อาจขัดขวาง หรือ ช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงได้ คุณสมบัติของภาวะผู้นำ ประกอบด้วย ความคิดริเริ่ม ความพากเพียร ซื่อสัตย์ กาลเทศะ เมตตากรุณา ความขยัน กล้าหาญ มั่นคง ความมั่นใจ ยุติธรรม
- 3.คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ไม่ได้มาจากพันธุกรรม
- 4.ความเป็นผู้นำเป็นสิ่งที่สั่งสอนกันได้ มันเป็นเรื่องของการนำเอาพฤติกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการนำผู้อื่น

องค์ประกอบของความเป็นผู้นำ



คุณลักษณะของผู้นำ

- | | |
|--|---------------------|
| * สุขภาพสมบูรณ์และแข็งแรงดี | * ฟังได้ |
| * บุคลิกดี | * ใช้หลักการ |
| * ความรู้ดี (โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่) | * หาญรับหน้า |
| * ใช้มนุษยสัมพันธ์ | * กล้าตัดสินใจ |
| * ความคิดริเริ่มดี | * มุ่งมั่นการวางแผน |

ผู้รอบรู้ปัญหาสารพัด

ผู้ริเริ่มหลายอย่างแบบแยกสาย

ผู้รวดเร็วเร่งรัดงานทั้งหลาย

ทุ่มใจกายสุดชีวิตพิชิตงาน

ผู้นำต้องมีความสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบ พร้อมยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

จากการสั่งการของตนเองที่ให้ผู้อื่น ไปดำเนินการแทนตน

นิสัยผู้นำ

- | | |
|--------------------------|---------------------------------|
| - ตามทันกับข้อมูลข่าวสาร | - ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ |
| - สนใจใฝ่รู้อยู่เสมอ | - การปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่าง |

ต่อเนื่อง

- | | |
|--|--------------------|
| - มุ่งมั่นสู่เป้าหมาย | - คำนึงถึงคุณภาพ |
| - ความรอบคอบ และความเป็นระเบียบเรียบร้อย | - รู้จักบริหารเวลา |

กลยุทธ์ในการบริหารความเครียด

กลยุทธ์ในการบริหารความเครียดอาจแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

1.การบริหารความเครียดระดับบุคคล

การบริหารความเครียดระดับบุคคล โดยหัวหน้างานให้การส่งเสริมและสนับสนุนต่างๆ อาจทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

- การเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง เช่น รับประทานอาหารที่มีประโยชน์ ออกกำลังกายเป็นประจำ และนอนหลับให้เพียงพอ

- พยายามเปลี่ยนแปลงที่จิตใจ เช่น พยายามยกระดับจิตใจตนโดยมองโลกในหลายๆแง่มุม สร้างอารมณ์ขัน รู้จักให้อภัย พยายามคิดในทางบวก

- แก้ไขปัญหาอย่างถูกวิธี

- เปลี่ยนแปลงสภาพที่ทำให้เครียด

- บริหารเวลา จัดลำดับความสำคัญของงาน

- การสนับสนุนทางสังคม(Social Support) การเข้าร่วมกลุ่ม การทำกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์ โดยทั่วไปการสนับสนุนทางสังคมจะมี 3 รูปแบบ คือ

1.การสนับสนุนทางอารมณ์(การให้กำลังใจ) ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ดูแลเอาใจใส่ การให้ความมั่นใจ ทำให้รู้สึกว่าได้ได้รับความเอาใจใส่หรือความรักความผูกพัน

2.การสนับสนุนด้านข้อมูล(การให้ข้อมูลต่างๆ) เป็นการช่วยเหลือโดยการให้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ การให้คำปรึกษา ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ หรือเป็นแนวทางปฏิบัติซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ได้

3.การสนับสนุนด้านเครื่องมือ/อำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นการช่วยเหลือในการให้เวลา การช่วย ปรับปรุงสิ่งแวดล้อม รวมถึงการช่วยเหลือด้านสิ่งของเพื่อเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงาน

- ใช้เครื่องมือต่างๆที่ช่วยผ่อนคลายความเครียด(Relaxation Techniques)

2.การบริหารความเครียดระดับองค์กร

- มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน เป็นไปได้ และนำไปปฏิบัติได้จริง เช่น ความปลอดภัย การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ

- มีการกำหนดเป้าหมายและให้ข้อมูลย้อนกลับ โดยให้พนักงานร่วมกำหนดเป้าหมาย และสามารถประเมินผลงานของตนเองได้

- มีการกำหนดโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน เอื้อต่อการทำงาน เช่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การให้ความคล่องตัวต่อการตัดสินใจ

- มีการออกแบบงานใหม่ ให้มีความน่าสนใจ และมีอิสระในการทำงาน

- มีกระบวนการจัดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ เช่น ค่าตอบแทน ผลประโยชน์และสวัสดิการที่ดี โอกาสในความก้าวหน้า ฯลฯ

- มีการแก้ไขสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

- ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อการรับรู้ข้อมูลต่างๆ เกิดความเข้าใจ เกิดการยอมรับ และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

- ส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน เช่น การกระจายอำนาจ และความรับผิดชอบ ความสามัคคี

- ส่งเสริมการจัดให้มีคลินิกให้คำปรึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องความเครียด และการบริหารความเครียดแก่พนักงาน

- มีการจัดทำโครงการFitness เช่น จัดอุปกรณ์ เครื่องมือ โปรแกรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพดี

- มีการจัดทำโครงการWellness เช่น จัดทำโครงการให้ความรู้เรื่องพิษและโทษของยาเสพติดต่างๆ

- มีการจัดให้มีคลินิกให้คำปรึกษา จัดกิจกรรมให้ความรู้เรื่องความเครียด และการบริหารความเครียดแก่พนักงาน
- มีการจัดกิจกรรมนันทนาการต่างๆ ให้แก่พนักงานให้เหมาะสม เช่น งานสังสรรค์ การสัมนานอกสถานที่
- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร



ภาคผนวก ค
ภาพการจัดกิจกรรม



ภาคผนวก ง
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายข้อ

ตารางที่ 1 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายข้อ (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1) รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.11	.323	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.09	.284	560.00	0.079
2) รู้สึกต้องการยาบำรุงให้มีกำลังวังชา						
ก่อนทดลอง	.00	.000	.03	.169	595.00	0.317
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.235	.03	.169	595.00	0.558
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.09	.284	560.00	0.079
3) รู้สึกทรุดโทรมและสุขภาพไม่ดี						
ก่อนทดลอง	.03	.169	.17	.383	525.00	0.048
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.11	.323	.06	.236	577.50	0.397
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.11	.323	.11	.323	612.50	1.000
4) รู้สึกไม่สบาย						
ก่อนทดลอง	.06	.236	.14	.355	560.00	0.235
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.11	.323	.03	.169	560.00	0.167
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.11	.323	.11	.323	612.50	1.000
5) เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ						
ก่อนทดลอง	.17	.382	.23	.426	577.50	0.553
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.09	.284	595.00	0.645
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.14	.355	.06	.236	560.00	0.235

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
6) รู้สึกดีหรือคลายมีแรงกดที่ศีรษะ						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.11	.323	612.00	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.03	.169	595.00	0.558
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.14	.355	.06	.236	560.00	0.235
7) มีอาการวูบร้อนหรือหนาว						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.14	.355	595.00	0.723
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.06	.236	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.09	.284	.06	.236	595.00	0.645
8) นอนไม่หลับเพราะกังวลใจ						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.20	.406	560.00	0.328
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.03	.169	595.00	0.558
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.03	.169	.14	.355	542.50	0.090
9) ไม่สามารถหลับได้สนิทหลังจากหลับแล้ว						
ก่อนทดลอง	.09	.284	.09	.284	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.06	.236	595.00	0.558
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.03	.169	.06	.236	595.00	0.558
10) รู้สึกดีใจเครียดอยู่ตลอดเวลา						
ก่อนทดลอง	.06	.236	.06	.236	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.00	.000	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.06	.236	577.50	0.154
11) รู้สึกหงุดหงิด อารมณ์ไม่ดี						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.09	.284	595.00	0.692
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.06	.236	577.50	0.154

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
12) รู้สึกกลัวหรือตกใจโดยไม่มีเหตุผลสมควร						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.06	.236	577.50	0.397
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.00	.000	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.03	.169	595.00	0.317
13) รู้สึกเรื่องต่างๆ ทับถมจนรับไม่ไหว						
ก่อนทดลอง	.17	.382	.09	.284	560.00	0.288
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.00	.000	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.06	.236	.06	.236	612.50	1.000
14) รู้สึกกังวล กระวนกระวาย และเครียดอยู่ตลอดเวลา						
ก่อนทดลอง	.06	.236	.03	.169	595.00	0.558
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.00	.000	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.03	.169	.06	.236	595.00	0.558
15) หออะไรทำให้ตัวเองไม่มีเวลาว่างได้						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.14	.355	595.00	0.723
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.06	.236	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.09	.284	.11	.323	595.00	0.692
16) ทำอะไรช้ากว่าปกติ						
ก่อนทดลอง	.09	.284	.11	.323	595.00	0.692
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.03	.169	595.00	0.317
17) รู้สึกว่าโดยทั่วไปแล้วทำอะไรๆ ได้ดี						
ก่อนทดลอง	.03	.169	.06	.236	595.00	0.558
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
18) พอใจกับการที่ทำงานล่วงไป						
ก่อนทดลอง	.00	.000	.03	.169	595.00	0.317
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.03	.169	595.00	0.317
19) รู้สึกว่าได้ทำตัวให้เป็นประโยชน์ในเรื่องต่าง ๆ						
ก่อนทดลอง	.09	.284	.09	.284	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.03	.169	595.00	0.558
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.06	.236	577.50	0.154
20) รู้สึกว่าสามารถตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้						
ก่อนทดลอง	.11	.323	.00	.000	542.500	0.041
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.03	.169	595.00	0.317
21) สามารถมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้						
ก่อนทดลอง	.06	.236	.03	.169	595.00	0.558
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
22) คิดว่าตัวเองเป็นคนไร้ค่า						
ก่อนทดลอง	.03	.169	.00	.000	595.00	0.317
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.00	.000	595.00	0.317
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000
23) รู้สึกว่าชีวิตนี้หมดหวังโดยสิ้นเชิง						
ก่อนทดลอง	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.00	.000	595.00	0.317
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000

ตารางที่ 5 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
24) รู้สึกไม่คุ้มค่าที่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป						
ก่อนทดลอง	.09	.284	.03	.169	577.50	0.307
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.00	.000	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000
25) คิดว่ามีความเป็นไปได้ที่อยากจบชีวิตตัวเอง						
ก่อนทดลอง	.20	.406	.06	.236	525.00	0.076
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.17	.382	.03	.169	525.00	0.048
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.09	.284	.03	.169	577.50	0.307
26) รู้สึกว่าบางครั้งทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียดมาก						
ก่อนทดลอง	.09	.284	.09	.284	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.03	.169	.03	.169	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.06	.236	577.50	0.154
27) พบว่าตัวเองรู้สึกอยากตายไปให้พ้น ๆ						
ก่อนทดลอง	.09	.284	.03	.169	577.50	0.307
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.06	.236	.00	.000	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.00	.000	.00	.000	612.50	1.000
28) พบว่ามีความคิดที่อยากจะทำลายชีวิตตัวเอง เข้ามาอยู่ในความคิดเสมอ ๆ						
ก่อนทดลอง	.17	.382	.09	.284	560.00	0.288
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	.11	.323	.03	.169	560.00	0.167
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	.09	.284	.03	.169	577.50	0.307

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1.ฉันเชื่อว่าปัญหาทุกอย่างแก้ไขได้						
ก่อนทดลอง	2.97	0.169	2.91	0.284	577.50	0.307
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.94	0.236	2.94	0.236	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	3.00	0.000	2.83	0.568	560.00	0.079
2.ฉันสามารถควบคุมการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม เมื่อเผชิญกับปัญหาที่ทำให้ตึงเครียด						
ก่อนทดลอง	2.51	0.658	2.49	0.562	578.50	0.649
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.69	0.530	2.83	0.382	539.50	0.239
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.83	0.382	2.69	0.583	554.00	0.335
3.ฉันสามารถคิดในทางที่ดี ถึงแม้ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้ตึงเครียด						
ก่อนทดลอง	2.83	0.382	2.71	0.458	542.50	0.258
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.86	0.355	2.80	0.473	592.50	0.710
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.94	0.236	2.71	0.572	505.500	0.038
4.เมื่อเกิดความเครียด ฉันสามารถเรียงลำดับได้ว่าอะไรควรทำก่อนทำหลังได้เสมอ						
ก่อนทดลอง	2.60	0.553	2.57	0.502	585.000	0.705
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.86	0.355	2.77	0.426	560.00	0.360
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.89	0.323	2.57	0.698	482.00	0.032

ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้สมรรถนะตนเองในการจัดการความเครียด ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
5.ฉันสามารถอดทน ฝืนใจ สู้กับทุกปัญหาที่เกิดขึ้น						
ก่อนทดลอง	2.80	0.406	2.74	0.443	577.50	0.572
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.71	0.519	2.83	0.382	557.00	0.360
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.97	0.169	2.69	0.583	471.50	0.006
6.การยืดเส้นยืดสายเพื่อคลายเครียดระหว่างทำงาน เป็นสิ่งที่ฉันสามารถทำได้						
ก่อนทดลอง	2.74	0.443	2.83	0.382	560.00	0.386
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.69	0.676	2.86	0.430	555.50	0.290
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.89	0.323	2.60	0.775	530.50	0.142
7.ฉันสามารถหาเวลาครั้งละประมาณ 1 – 5 นาที เพื่อยืดเส้นยืดสายคลายเครียดได้						
ก่อนทดลอง	2.74	0.505	2.77	0.490	595.50	0.779
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.91	0.373	2.89	0.404	595.50	0.655
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.86	0.355	2.66	0.684	550.00	0.278
8.ฉันสามารถยืดเส้นยืดสายคลายเครียดทุกครั้งที่ต้องการ						
ก่อนทดลอง	2.57	0.608	2.66	0.591	563.00	0.480
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.57	0.698	2.74	0.505	549.50	0.341
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.86	0.355	2.54	0.657	465.00	0.023

ตารางที่ 8 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติตัวในการจัดการความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาต่างๆ จะทำให้ความเครียดลดลง						
ก่อนทดลอง	2.89	0.404	2.97	0.169	577.00	0.300
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	3.00	0.000	2.91	0.373	577.50	0.154
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.89	0.404	2.94	0.338	578.50	0.321
2. การยอมรับเหตุการณ์ตามสภาพที่เป็นจริงจะช่วยลดความอึดอัดทุกข์ใจ						
ก่อนทดลอง	2.89	0.404	2.80	0.473	561.50	0.302
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.83	0.453	2.83	0.382	598.00	0.787
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.91	0.373	2.91	0.284	596.50	0.674
3. การพยายามหาสาเหตุของความเครียด จะทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงสาเหตุ						
ก่อนทดลอง	2.77	0.426	2.80	0.406	595.00	0.772
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.83	0.382	2.89	0.323	577.50	0.498
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.86	0.355	2.89	0.323	595.00	0.723
4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา จะช่วยทำให้เข้าใจปัญหาและลดความเครียดที่เกิดขึ้นได้						
ก่อนทดลอง	2.83	0.453	2.86	0.355	610.00	0.961
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.94	0.236	2.86	0.430	576.50	0.383
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.89	0.404	2.89	0.323	597.00	0.726
5. การสื่อสารที่ดี จะทำให้สถานการณ์ที่ตึงเครียดลดลง						
ก่อนทดลอง	2.91	0.284	2.89	0.323	595.00	0.692
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.94	0.338	2.94	0.236	596.00	0.581
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.97	0.169	2.94	0.236	595.00	0.558

ตารางที่ 9 คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ความคาดหวังผลดีจากการปฏิบัติตัวในการจัดการความเครียด ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
6. การทำให้จิตใจสงบและผ่อนคลาย จะช่วยให้สามารถจัดการกับปัญหาและความเครียดได้ดีขึ้น						
ก่อนทดลอง	2.91	0.284	2.94	0.236	595.00	0.645
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	3.00	0.000	2.97	0.169	595.00	0.317
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.91	0.373	2.89	0.323	579.500	0.424
7. การพูดคุยกับผู้อื่นเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาก็จะช่วยทำให้ความเครียดลดลง						
ก่อนทดลอง	2.80	0.473	2.91	0.373	544.50	0.148
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.83	0.382	2.94	0.236	542.50	0.136
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.91	0.284	2.83	0.382	560.00	0.288
8. การได้ยืดเส้นยืดสายคลายเครียดครั้งละประมาณ 1 - 5 นาที จะทำให้ร่างกายผ่อนคลายและกระฉับกระเฉง						
ก่อนทดลอง	2.63	0.547	2.89	0.323	470.50	0.022
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.86	0.430	2.89	0.323	610.50	0.966
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	3.00	0.000	2.86	0.355	525.00	0.021
9. การได้ยืดเส้นยืดสายคลายเครียด จะทำให้ฉันสามารถทำงานต่อได้ดีขึ้น						
ก่อนทดลอง	2.74	0.443	2.80	0.473	564.50	0.428
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.89	0.404	2.94	0.236	594.00	0.626
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.97	0.169	2.83	0.382	525.00	0.048
10. การได้ยืดเส้นยืดสายคลายเครียดสม่ำเสมอ จะทำให้จิตใจร่าเริงแจ่มใสและคลายเครียดได้						
ก่อนทดลอง	2.77	0.426	2.86	0.355	560.00	0.360
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.91	0.284	2.94	0.236	595.00	0.645
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.94	0.338	2.94	0.236	596.00	0.581

ตารางที่ 10 คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ของกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
1. หัวหน้างานให้กำลังใจ เรื่องการทำงานกับฉัน						
ก่อนทดลอง	1.49	0.612	1.37	0.547	538.00	0.322
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.14	0.692	1.43	0.558	480.00	0.083
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.40	0.604	1.60	0.497	511.00	0.173
2. หัวหน้างานไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของฉัน						
ก่อนทดลอง	1.29	0.667	1.34	0.591	591.50	0.783
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.37	0.598	1.54	0.561	520.00	0.218
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.51	0.612	1.57	0.502	597.50	0.839
3. หัวหน้างานมักตำหนิและทำให้ฉันหงุดหงิด						
ก่อนทดลอง	1.29	0.667	1.06	0.591	493.50	0.115
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.43	0.502	1.51	0.658	537.50	0.318
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.51	0.562	1.40	0.553	544.50	0.363
4. หัวหน้างานสนับสนุนในการจัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน						
ก่อนทดลอง	1.57	0.739	1.60	0.604	597.50	0.829
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.60	0.604	1.69	0.530	573.50	0.572
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.74	0.561	1.83	0.382	571.500	0.509
5. หัวหน้างานไม่เคยสนใจหรือรับฟังปัญหาเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์/เครื่องมือเพื่อทำงาน						
ก่อนทดลอง	1.29	0.750	1.23	0.843	598.50	0.859
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.23	0.843	1.60	0.604	471.50	0.062
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.71	0.519	1.63	0.547	561.50	0.453

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ของกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	x	SD	x	SD		
6. หัวหน้างานให้คำปรึกษา/แนะนำในการปฏิบัติงานเมื่อมีปัญหา						
ก่อนทดลอง	1.63	0.490	1.63	0.547	601.50	0.877
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.57	0.558	1.80	0.406	486.50	0.063
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.66	0.482	1.80	0.406	525.00	0.182
7. หัวหน้างานจัดการอบรมเรื่องต่างๆ หรือกิจกรรมเสริมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน						
ก่อนทดลอง	1.63	0.490	1.74	0.505	531.500	0.232
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.34	0.725	1.89	0.323	357.50	0.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.60	0.553	1.77	0.426	521.00	0.177
8. หัวหน้างานไม่สามารถให้ข้อเสนอแนะ หรือแก้ปัญหาในการทำงานให้ฉันได้						
ก่อนทดลอง	1.40	0.736	1.46	0.780	575.50	0.622
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.51	0.658	1.69	0.530	534.50	0.271
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.60	0.553	1.63	0.646	574.50	0.588
9. หัวหน้างานมอบหมายงานยากไป ซึ่งไม่เหมาะสมกับความรู้/ความถนัดของฉัน						
ก่อนทดลอง	1.71	0.519	1.57	0.502	515.00	0.165
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.71	0.572	1.71	0.622	600.00	0.837
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.74	0.505	1.49	0.742	511.50	0.140
10. หัวหน้างานกระตุ้นเตือนให้ฉันฝึกทักษะการผ่อนคลาย เช่น การยืดเหยียดคลายเครียด						
ก่อนทดลอง	0.91	0.562	1.00	0.686	572.00	0.584
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.86	0.601	1.06	0.838	526.50	0.275
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.11	0.676	1.31	0.718	513.00	0.202

ตารางที่ 12 คะแนนเฉลี่ยของทักษะการจัดการความเครียด ของกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	x	SD	x	SD		
1.ฉันปรึกษาคนใกล้ชิด เพื่อช่วยเหลือในการปรับปรุงจุดบกพร่อง / ข้อเสียของตัวเอง						
ก่อนทดลอง	1.31	0.676	1.23	0.770	573.50	0.582
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.97	0.568	1.43	1.037	473.00	0.060
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.37	0.770	1.37	0.843	609.50	0.967
2.ฉันกล้าคำยักย่อง/ชื่นชม ความสามารถคนอื่น						
ก่อนทดลอง	1.54	0.701	1.60	0.812	602.50	0.898
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.46	0.657	1.63	0.770	542.00	0.361
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.66	0.591	1.86	0.810	523.50	0.253
3.ฉันคิดกับตัวเองว่า “ คนทุกคนต้องมีสิ่งดีๆ ในตัวเอง ”						
ก่อนทดลอง	2.11	0.832	1.94	0.802	534.00	0.328
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.97	0.822	2.11	0.867	557.00	0.490
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.20	0.719	2.29	0.750	569.00	0.580
4.ฉันมองโลกในแง่ดี						
ก่อนทดลอง	2.00	0.939	1.94	0.725	583.00	0.714
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.31	0.796	2.03	0.954	506.00	0.180
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.46	0.741	2.17	0.954	521.00	0.236
5.ฉันพยายามต่อรอง เมื่อถูกขอให้ทำในสิ่งที่ไม่ถนัด						
ก่อนทดลอง	0.89	0.676	1.03	0.707	544.00	0.354
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.69	0.676	1.03	0.985	508.00	0.186
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.97	0.747	0.91	0.507	612.50	1.000

ตารางที่ 13 คะแนนเฉลี่ยของทักษะการจัดการความเครียด ของกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายชื่อ (n = 35) (ต่อ)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD		
6.ฉันให้กำลังใจ หรือช่วยเหลือเพื่อน/คนรอบข้าง						
ก่อนทดลอง	1.94	0.765	2.11	0.832	539.50	0.362
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.89	0.796	2.09	0.887	525.00	0.277
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	2.06	0.765	2.20	0.833	547.50	0.416
7.หากฉันมีความเครียด ฉันผ่อนคลายความเครียด โดยการยืดเส้นยืดสาย						
ก่อนทดลอง	1.37	0.731	1.69	0.900	510.00	0.157
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.49	0.919	1.97	0.923	442.50	0.035
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.74	0.741	1.83	0.923	584.50	0.725
8.ฉันใช้เวลาในการยืดเส้นยืดสายเพื่อคลายเครียด ครั้งละประมาณ 1 – 5 นาที						
ก่อนทดลอง	1.23	0.690	1.51	0.951	512.50	0.152
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.49	0.981	1.71	1.126	544.50	0.401
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.63	0.731	1.89	0.993	530.00	0.294
9.ฉันใช้เทคนิคการผ่อนคลายกล้ามเนื้อเพื่อคลายเครียด โดยเคลื่อนไหวกล้ามเนื้อทุกส่วน						
ก่อนทดลอง	1.14	0.912	1.57	1.119	485.50	0.107
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.57	0.815	1.71	1.045	578.50	0.673
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.74	0.780	2.00	1.000	511.00	0.209
10.ฉันยืดเส้นยืดสายคลายเครียดทุกครั้งที่มีโอกาส						
ก่อนทดลอง	1.29	0.893	1.63	1.031	500.00	0.154
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	1.69	0.900	1.74	1.010	608.50	0.961
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	1.71	0.710	1.83	0.954	580.00	0.683

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายด้าน

ตารางที่ 14 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียดแยกรายด้าน (Sub-scaled) ของกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายด้าน (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		z-test	p-value
	$\bar{x}$	SD		
1.ระดับความเครียดด้านอาการทางกาย (Somatic Symptoms) ข้อที่ 1 – ข้อที่ 7				
ก่อนทดลอง	0.23	0.490		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.09	0.373	-1.249	0.212
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.09	0.284	-1.387	0.166
2.ระดับความเครียดด้านอาการวิตกกังวลและการนอน ไม่หลับ (Anxiety and insomnia) ข้อที่ 8 – ข้อที่ 14				
ก่อนทดลอง	0.17	0.453		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.11	0.404	-0.707	0.480
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.06	0.236	-1.265	0.206
3.ระดับความเครียดด้านเป็นความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) ข้อที่ 15 – ข้อที่ 21				
ก่อนทดลอง	0.17	0.453		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.09	0.284	-1.000	0.317
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.11	0.323	-0.707	0.480
4.ระดับความเครียดด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) ข้อที่ 22 – ข้อที่ 28				
ก่อนทดลอง	0.09	0.373		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.430	-0.541	0.589
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.09	0.284	-0.000	1.000

ตารางที่ 15 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียดแยกรายด้าน (Sub-scaled) ของกลุ่มเปรียบเทียบ ก่อน การทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายด้าน (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มเปรียบเทียบ		z-test	p-value
	x	SD		
1.ระดับความเครียดด้านอาการทางกาย				
(Somatic Symptoms) ข้อที่ 1 – ข้อที่ 7				
ก่อนทดลอง	0.26	0.561		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.09	0.284	-1.897	0.058
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.14	0.430	-0.884	0.377
2.ระดับความเครียดด้านอาการวิตกกังวลและการนอน				
ไม่หลับ (Anxiety and insomnia) ข้อที่ 8 – ข้อที่ 14				
ก่อนทดลอง	0.23	0.426		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.03	0.169	-2.646	0.008
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.20	0.531	-0.188	0.851
3.ระดับความเครียดด้านเป็นความบกพร่องทางสังคม				
(Social dysfunction) ข้อที่ 15 – ข้อที่ 21				
ก่อนทดลอง	0.17	0.453		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.09	0.284	-0.250	0.803
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.14	0.430	-1.134	0.257
4.ระดับความเครียดด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง				
(Severe depression) ข้อที่ 22 – ข้อที่ 28				
ก่อนทดลอง	0.03	0.169		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.03	0.169	-0.000	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.03	0.169	-0.000	1.000

ตารางที่ 16 คะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียดแยกรายด้าน (Sub-scaled) ของกลุ่มทดลองและกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายด้าน (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		กลุ่มเปรียบเทียบ		Mann-Whitney U	p-value
	x	SD	x	SD		
1.ระดับความเครียดด้านอาการทางกาย (Somatic Symptoms) ข้อที่ 1 – ข้อที่ 7						
ก่อนทดลอง	0.23	0.490	0.26	0.561	609.00	0.953
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.09	0.373	0.09	0.284	596.50	0.067
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.09	0.284	0.14	0.430	593.50	0.067
2.ระดับความเครียดด้านอาการวิตกกังวลและการนอนไม่หลับ (Anxiety and insomnia) ข้อที่ 8 – ข้อที่ 14						
ก่อนทดลอง	0.17	0.453	0.23	0.426	564.00	0.398
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.11	0.404	0.03	0.169	577.00	0.300
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.06	0.236	0.20	0.531	558.00	0.219
3.ระดับความเครียดด้านเป็นความบกพร่องทางสังคม (Social dysfunction) ข้อที่ 15 – ข้อที่ 21						
ก่อนทดลอง	0.17	0.453	0.17	0.453	612.50	1.000
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.09	0.284	0.09	0.284	612.50	1.000
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.11	0.323	0.14	0.430	610.50	0.966
4.ระดับความเครียดด้านอาการซึมเศร้าที่รุนแรง (Severe depression) ข้อที่ 22 – ข้อที่ 28						
ก่อนทดลอง	0.09	0.373	0.03	0.169	594.50	0.547
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	0.14	0.430	0.03	0.169	559.50	0.163
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	0.09	0.284	0.03	0.169	577.50	0.307

ตารางที่ 17 คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ของกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายด้าน (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มทดลอง		z-test	p-value
	$\bar{x}$	SD		
1.การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ข้อที่ 1-3 และข้อที่ 10				
ก่อนทดลอง	4.97	1.543		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	4.80	1.549	-0.535	0.592
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	5.54	1.559	-1.817	0.069
2.การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร ข้อที่ 4-ข้อที่ 5				
ก่อนทดลอง	2.86	1.004		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	2.83	1.150	-0.218	0.827
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	3.46	0.817	-2.829	0.005
3.การสนับสนุนทางด้านข้อมูล ข้อที่ 6-ข้อที่ 9				
ก่อนทดลอง	6.37	1.457		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	6.14	1.498	-0.414	0.679
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	6.60	1.397	-0.611	0.541

ตารางที่ 18 คะแนนเฉลี่ยของการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ของกลุ่มเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ภายหลังการทดลอง 4 สัปดาห์ และ 8 สัปดาห์ จำแนกตามรายด้าน (n = 35)

ข้อความ	กลุ่มเปรียบเทียบ		z-test	p-value
	$\bar{x}$	SD		
1.การสนับสนุนทางด้านอารมณ์ ข้อที่ 1-3 และข้อที่ 10				
ก่อนทดลอง	4.77	1.416		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	5.54	1.788	-1.964	0.050
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	5.89	1.605	-2.781	0.005
2.การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร ข้อที่ 4-ข้อที่ 5				
ก่อนทดลอง	2.83	1.124		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	3.29	0.987	-1.670	0.095
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	3.46	0.701	-2.426	0.015
3.การสนับสนุนทางด้านข้อมูล ข้อที่ 6-ข้อที่ 9				
ก่อนทดลอง	6.40	1.519		
หลังทดลอง 4 สัปดาห์	7.09	1.222	-2.140	0.032
หลังทดลอง 8 สัปดาห์	6.69	1.728	-0.747	0.455

ภาคผนวก จ
คำรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์



COA. No. MU-IRB 2008/141.2110

Documentary Proof of Mahidol University Institutional Review Board

Title of Project. Effect of a Stress Management Program. Applying Self-Efficacy and Social Support to Stress Level among Workers in a Medium-Sized Industry (Thesis for Master Degree)

Principle Investigator. Miss Ravinun Nuchasilp

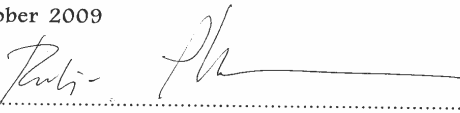
Name of Institution. Faculty of Public Health

Approval includes. 1) MU-IRB Submission form version received date 16 October 2008
2) Participant Information sheet version date 17 October 2008
3) Informed consent form version date 17 October 2008
4) Questionnaire version received date 16 October 2008

Mahidol University Institutional Review Board is in full compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval. 21 October 2008

Date of Expiration. 20 October 2009

Signature of Chairman. 
(Professor Rutja Phuphaibol)
Vice Chair for Chair

Signature of Head of the Institute. 
(Associate Professor Sansanee Chaiyaroj)
Vice President for Research and Academic Affairs

Office of the President, Mahidol University, 999 Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel. (662) 8496223-5 Fax. (662) 8496223

ภาคผนวก ข
“คู่มือการจัดการความเครียดเบื้องต้น”



ภาคผนวก ข

วิธีการฝึกปฏิบัติ “ยืดเหยียดกล้ามเนื้อทำยืน และทำนั่ง”

(รายละเอียดอยู่ปกท้ายเล่ม)



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางรวินันท์ นุชศิลป์
วัน เดือน ปีเกิด 8 พฤศจิกายน 2507
สถานที่เกิด จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา ประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสูง
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีกทม.
พ.ศ.2534 – 2536
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการพยาบาลสาธารณสุข
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ.2549 – 2552
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน
กลุ่มโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดราชบุรี
ตำแหน่ง: พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ