

## ผลการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท

### The effects of online individual counseling based solution focused brief therapy on work – related stress of employees

กวิณทิพย์ จันทนิยม<sup>1</sup> เพ็ญนภา กุลนภาดล<sup>2</sup> ดลดาว วงศ์ธีระธรรม<sup>3</sup>

Kawinthip Chanthaniyom<sup>1</sup> Pennapha Koolnaphadol<sup>2</sup> Doldao Wongtheerathorn<sup>3</sup>

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Student (B.Sc.) Counseling Psychology, Faculty of Education, Burapha University

Corresponding author, E – mail: kwin.nan15@gmail.com

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Associate Professor, Ed.D., Department of Research and Applied Psychology, Faculty of Education, Burapha University, , E – mail: drpennapha@yahoo.com

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Assistant Professor, Ph.D., Department of Research and Applied Psychology, Faculty of Education, Burapha University, , E – mail: doldao.p@gmail.com

Received: June 23, 2019; Revised: April 9, 2020; Accepted: April 20, 2020

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัทเอกชนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีคะแนนความเครียดในการทำงานตั้งแต่ 79 คะแนนขึ้นไป จำนวน 20 คน และมีความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 10 คน และกลุ่มควบคุม 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบวัดความเครียดในการทำงานและโปรแกรมการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยให้การปรึกษาแก่กลุ่มทดลองจำนวน 8 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการปรึกษาใดๆ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่ม และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี นิวแมน – คูลส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานต่ำกว่าพนักงานบริษัทกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานบริษัทกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลต่ำกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** ความเครียดในการทำงาน/ พนักงานบริษัท/ การปรึกษาออนไลน์/ ทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น

## Abstract

This quasi – experimental research aimed to study the effects of Online Individual Counseling based Solution Focused Brief Therapy on Work – Related Stress of Employees. The sample group were company employees having a high work – related stresses level between 79 and above. About 20 people were randomly assigned into two groups. They volunteered to participate in the study. The simple random sampling method was adopted to assign there sample into two groups equally: 10 for an experimental group and 10 for a control group. The research materials were work – related stress level testing and online individual counseling solution focus brief therapy program. The intervention was administered for an experimental group in 8 sessions. Each session took and the counseling was done 60 minutes once a week. The sample is the control group did not receive any consultation. The data were analyzed by using repeated measures analysis of variance: one between – subjects variable and one within – subject variable and tested of pair differences, using Newman – Keul's Method. The results revealed that on average, the score of work – related stress of employees in the experimental were lower than this in the control groups with statistically significant difference at .05 level when measuring in the post – test and follow – up phases. The mean score of work – related stress of experimental group employees in the post – test and follow – up phases were lower than the one in the pre – test phase with statistically significant different at .05 level.

**Keywords:** Work – Related Stress/ Employees/ Online Counseling/ Solution Focused Brief Therapy

## บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจส่วนใหญ่ล้วนขับเคลื่อนไปได้โดยคนหรือพนักงานในองค์กร ซึ่งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ก็เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นหน่วยงานหนึ่ง เนื่องมาจากงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์มีหน้าที่ที่หลากหลายประกอบด้วย งานวางแผนนโยบาย การออกกฎระเบียบข้อบังคับ การวางแผนกำลังคน การกำหนดตำแหน่ง การกำหนดเงินเดือน การสรรหาบุคลากร การบรรจุและแต่งตั้ง การพัฒนาบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการ และการให้ออกจากงาน (สมาน รังสิโยภุชณ์, 2540, อ้างถึงใน สุันทา สมใจ, 2557) จากลักษณะงานที่หลากหลายนี้จะเห็นได้ว่ามีสถานะที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานในหน่วยงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Slater & Gordon Lawyers (2014) ได้ทำการสำรวจจำนวนพนักงาน 2,053 คน ที่ทำงานเต็มเวลา พบว่าพนักงานที่ทำงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูงที่สุดถึงร้อยละ 62 และจากการที่ผู้วิจัยได้ทำงานบริษัทเอกชนในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พบว่า หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในแผนกประสบปัญหาต่างที่กล่าวมาและจากการที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสพูดคุยกับบุคคลที่ทำงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทหลายแห่งซึ่งก็ได้พบปัญหาที่คล้ายคลึงกันจึงเป็นที่มาที่ทำให้ผู้วิจัยต้องการทำการศึกษถึงความเครียดในการทำงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

ความเครียดในการทำงานเป็นความรู้สึกและสภาวะอารมณ์ของบุคคลที่เป็นผลมาจากสิ่งต่างๆ จากการทำงานทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสุขภาพที่คนปกติพึงมี ความเครียดยังรวมไปถึงความบีบคั้น

ต่างๆ ทั้งทางกาย ทางใจ และทางอารมณ์ (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2552) เป็นภาวะจิตใจที่กำลังเผชิญปัญหาต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในตัวคนหรือนอกตัวคนเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งผลกระทบประการหนึ่งที่เกิดขึ้นจากความเครียดคือประสิทธิภาพงานที่ลดลง มีงานวิจัยพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความเครียดจากงานและประสิทธิภาพงาน ดังเช่น ผลการศึกษาของ Ekienabor (2016) พบว่าความเครียดจากงานนั้นส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ความเครียดยังมีผลกระทบต่อความมุ่งมั่นในการทำงาน เมื่อความเครียดสูงขึ้นโดยที่ไม่มีการตระหนักในการจัดการเพื่อแก้ปัญหาจะส่งผลให้ความสามารถในการทำงานของพนักงานลดลงส่งผลเสียต่อชื่อเสียงขององค์กรและการสูญเสียพนักงานที่มีทักษะ ซึ่งสถานการณ์ เหล่านี้จำเป็นที่จะต้องได้รับความสนใจจากผู้บริหารองค์กรเพื่อที่จะพัฒนาการใช้หลักปฏิบัติในการจัดการความเครียดอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การสำรวจสถานการณ์ประชากรวัยแรงงานทั่วโลก องค์กรอนามัยโลก (WHO) ได้ระบุว่า มีประชากรวัยแรงงานที่เสี่ยงต่อการเกิดปัญหาจากการทำงานมากกว่า 1,900 ล้านคนทั่วโลก โดยในจำนวนนี้ ร้อยละ 8 ของแรงงานทั้งหมดประสบปัญหาความเครียดจากการทำงานสอดคล้องกับข้อมูลในปี พ.ศ. 2560 ของการให้บริการทางสายด่วนสุขภาพจิต 1323 พบประชาชนโทรปรึกษาเรื่องปัญหาเครียดวิตกกังวลมากเป็นอันดับ 1 เกือบ 30,000 สายและเป็นวัยทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 ของสายที่โทรขอรับบริการทั้งหมด ในการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 17 ในหัวข้อ “สุขใจ วัยทำงาน” “Mental Health in the workplace” ปี พ.ศ. 2561 ของกรมสุขภาพจิต ท่านอธิบดีกรมสุขภาพจิต ได้เปิดเผยว่า ปัญหาสุขภาพจิตที่พบมากในวัยทำงานมีภาวะเครียดและวิตกกังวลรวมอยู่ด้วย (กรมสุขภาพจิต, 2561) และยังมีข้อมูลเพิ่มเติมในปี พ.ศ. 2562 ได้มีรายงานถึงสถิติการให้การปรึกษาปัญหาสุขภาพจิตผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1323 ในรอบเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2562 พบว่า ปัญหาด้านความเครียดและวิตกกังวลมีถึงร้อยละ 27 ของสายที่โทรเข้ามาใช้บริการทั้งหมด (กรมสุขภาพจิต, 2562) และจากนโยบายของทางกรมสุขภาพจิต ประจำปี พ.ศ. 2558 – 2559 นั้นได้กล่าวว่า ในวัยทำงาน ควรได้รับการช่วยเหลือทั้งทางสังคมและจิตใจ ควรที่จะป้องกันและกำจัดความเครียดในวัยทำงาน นอกจากนี้ในการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 17 ในหัวข้อ “สุขใจ วัยทำงาน” “Mental Health in the workplace” ปี 2561 ทางกรมสุขภาพจิตก็ได้ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพจิตของคนวัยทำงาน โดยเร่งหาแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหา ช่วยส่งเสริมให้คนในวัยทำงานมีภาวะสุขภาพจิตที่ดี เพื่อลดค่าใช้จ่ายจากปัญหาสุขภาพจิต สามารถช่วยดึงศักยภาพของคนวัยทำงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดี (กรมสุขภาพจิต, 2561)

การช่วยเหลือบุคคลที่มีความเครียดมีหลากหลายวิธี ซึ่งวิธีการหนึ่งที่ใช้คือการให้การปรึกษา โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดการปรึกษาทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น (Solution – Focused Brief Therapy): SFBT ซึ่งเป็นทฤษฎีการปรึกษาในกลุ่ม Postmodern (Corey, 2009) และพัฒนามาจากแนวความคิดการปรึกษาเชิงกลยุทธ์ เป็นการบำบัดที่มีแนวคิดมุ่งถึงอนาคตมากกว่าเรื่องในอดีต มีเป้าหมายที่ชัดเจนและใช้ระยะเวลาเพียงสั้นๆ ในการบำบัด โดยมุ่งเน้นถึงผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน โดยการใช้เทคนิคที่มีอยู่ในทฤษฎีในการบำบัด เช่น คำถามปาฏิหาริย์ (Miracle Question) ที่เป็นเทคนิคสำคัญของทฤษฎีการปรึกษาแบบ SFBT ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และสามารถปฏิบัติได้จริง เพื่อหาคำตอบ และทางออกให้กับปัญหาที่ตนเองประสบอยู่ได้ และตระหนักได้ว่าตนเองมีศักยภาพในการแก้ปัญหา การค้นหาข้อยกเว้น (Exceptions) จะชี้ให้เห็นว่าบางครั้งปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นน้อยลงหรือไม่ เมื่อสามารถระบุข้อยกเว้นได้แล้ว ตัวอย่างของความสำเร็จหรือข้อยกเว้นนั้นเองจะถูกนำมาใช้ประโยชน์เพื่อการเปลี่ยนแปลง (กุลวิณ ชุ่มฤทัย, 2562) เป็นต้น การบำบัด

ด้วยทฤษฎีนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนได้ภายในระยะเวลาที่ไม่นาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ MacDonald (2016) พบว่าการบำบัดโดยใช้ทฤษฎีนี้มีแนวโน้มจะให้ผลดีเมื่อใช้เวลาเกิน 60% ขึ้นไปหรือโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 3 – 6.5 ครั้งของระยะเวลาในการบำบัด และทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นยังสามารถนำมาใช้ในการช่วยในเรื่องของความเครียดได้อีกด้วย โดย Beauchemin (2015) ทำการศึกษาประสิทธิภาพของทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นต่อความเครียดและสุขภาพ พบว่า การช่วยเหลือด้านสุขภาพที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น สามารถยกระดับการรับรู้เรื่องสุขภาพและความเครียดได้ และมีประสิทธิภาพมากกว่าการรักษาแบบปกติ นอกจากนี้ผลลัพธ์ยังชี้ให้เห็นว่าการช่วยเหลือดังกล่าวยังคงมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับหนึ่งอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

การให้การปรึกษาถึงแม้จะเป็นแนวทางที่ดีในการช่วยบุคคลให้หาทางออกจากปัญหาได้ แต่ในสังคมไทยนั้น มี ค่านิยมและความเชื่อที่ว่า การไปพบจิตแพทย์หรือนักจิตวิทยานั้น ต้องเป็นคนที่มีความผิดปกติทางจิต เป็นคนวิกลจริตหรือคนโรคจิตเท่านั้น ด้วยค่านิยมและความเชื่อเช่นนี้ของคนในสังคมไทย การให้การปรึกษาจึงอาจเข้าถึงบุคคลได้ค่อนข้างยาก ซึ่งการใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยจึงเป็นช่องทางที่ดีในการให้การปรึกษาแก่บุคคลทั่วไป (ณัฐวุฒิ สรพิพัฒน์เจริญ, 2558) การปรึกษาออนไลน์รูปแบบวีดิโอคอลจึงนับว่าเป็นทางเลือกที่ดี Mallen (2005) ได้ศึกษาถึงประโยชน์ของวีดิโอคอลในการให้การปรึกษาแก่ผู้ที่รับบริการนั้นสามารถสร้างการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบโต้กันได้อย่างทันทีทันใดทั้งทางเสียงและภาพเคลื่อนไหวระหว่างคู่สนทนาทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุนี้จึงเปรียบได้ว่าวีดิโอคอลคล้ายคลึงกับการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (เจอหน้ากันจริง) งานวิจัยของ Steel, Cox & Garry (2011) ที่ได้ศึกษาความสำคัญต่อแนวทางการรักษาโดยใช้วีดิโอคอลสำหรับผู้ป่วยเรื้อรังทางจิตและสุขภาพ ก็แสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ในการรักษาและความพึงพอใจของผู้เข้ารับการรักษาใกล้เคียงกับกลุ่มผู้เข้ารับการรักษาแบบเจอตัว

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นในการลดระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการปรึกษามาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการช่วยลดระดับความเครียดในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการศึกษา

เพื่อศึกษาผลการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท

## สมมุติฐานการวิจัย

1. กลุ่มทดลองที่ได้รับการให้การปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นมีคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะหลังการทดลอง และในระยะติดตามผล ต่ำกว่ากลุ่มควบคุม
2. กลุ่มทดลองที่ได้รับการให้การปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นมีคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล ต่ำกว่าระยะก่อนทดลอง

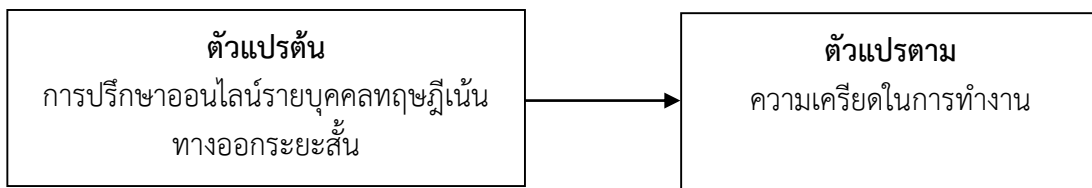
### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการให้การศึกษาโดยใช้สื่อออนไลน์เข้ามาช่วยให้เข้าถึงการรับการศึกษาได้ง่ายขึ้น
2. สามารถนำรูปแบบการปฐษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางอกระยะสั้นไปพัฒนาและนำไปปรับใช้กับบุคคลและหน่วยงานอื่นอย่างเหมาะสมต่อไปและช่วยประหยัดเวลาเพิ่มความสะดวกมากยิ่งขึ้นในการรับบริการปฐษา

### ข้อจำกัดของการวิจัย

1. ผู้เข้าร่วมทดลองต้องใช้สมาร์โฟนที่มีโปรแกรมไลน์ (Line Application) เป็นช่องทางในการสื่อสาร และสามารถใช้โปรแกรม Line Application ได้เป็นอย่างดี
2. สถานที่ในการปฐษาต้องไม่อับสัญญาณและสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ โดยผ่านทางสัญญาณไวไฟ (Wi - Fi) หรือสัญญาณเครือข่ายของสมาร์โฟนระบบ 4G
3. ในการรับบริการปฐษาผู้เข้าร่วมการทดลองต้องอยู่ในสถานที่ปราศจากเสียงและสิ่งรบกวนรอบข้าง
4. ผู้เข้าร่วมการทดลองต้องรับบริการปฐษาในช่วงเวลาที่ได้ทำการตกลงร่วมกันไว้ระหว่างผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมทดลอง

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการปฐษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางอกระยะสั้นต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัท

### ขอบเขตการวิจัย

**ประชากร** คือ พนักงานบริษัทเอกชน 2 แห่ง และบริษัทในเครือ จำนวน 80 คน ที่ทำงานในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทุกตำแหน่ง และมีความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ พนักงานบริษัทเอกชน 2 แห่งและบริษัทในเครือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีคะแนนความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับรุนแรง คือตั้งแต่ 79 คะแนนขึ้นไป จำนวน 20 คนทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้พนักงานจากบริษัทแรกเป็นกลุ่มทดลอง 10 คน และให้พนักงานจากบริษัทที่สองเป็นกลุ่มควบคุม 10 คน (พนักงานทั้งสองบริษัทมีคุณลักษณะไม่แตกต่างกัน)

## งานวิจัยเกี่ยวกับการปรึกษาออนไลน์

ตั้งแต่ปี ค.ศ.1961 มีการใช้วิดีโอคอลเกิดขึ้นเป็นครั้งแรกสำหรับกลุ่มจิตบำบัด (Wittson, Affleck & Johnson, 1961) ได้มีการใช้วิดีโอคอลเพื่อการรักษาอย่างค่อยเป็นค่อยไป และได้มีการพัฒนาขึ้นในอีกหลายๆ ประเทศ อุมารณ สุขารมณ (2559) ได้ให้ความหมาย การปรึกษาออนไลน์ไว้ว่า เป็นรูปแบบการปรึกษาที่ผู้ให้การปรึกษากับผู้รับการปรึกษาอยู่คนละสถานที่ อาจเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นคนละเวลาหรือเกิดขึ้นเวลาเดียวกันก็ได้โดยใช้การสื่อสารกันผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีการศึกษาเรื่องการบริการสุขภาพจิตผ่านวิดีโอคอลในหลายๆ งานวิจัย โดยงานวิจัยของ Meier (2000) ได้ทำการศึกษากลุ่มผู้รับบริการออนไลน์จากความเครียดเกี่ยวกับงาน โดยกลุ่มดังกล่าว (กลุ่มผู้บริหารระดับสูงจำนวน 52 คน) ได้มีความพึงพอใจเป็นอย่างสูงในการรับบริการออนไลน์ ทั้งในแง่ประสบการณ์ที่ได้รับและหัวข้อในการพูดคุย โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจ 83 ข้อที่ผู้ทำการศึกษาได้จัดทำขึ้น โดยสมาชิกกลุ่มยังบอกอีกว่าพวกเขา รู้สึกได้รับความสะดวกสบายและเป็นส่วนตัวในการเข้ารับบริการเพราะสามารถขอคำปรึกษาได้จากที่บ้าน และงานวิจัยของ Bouchard et al. (2000) เป็นคนแรกที่ได้ทำการรายงานเกี่ยวกับหลักฐานการรักษาภาวะตื่นตระหนกที่มาพร้อมกับโรคกลัวชุมชน (PA – Panic Disorder with Agoraphobia) ที่ประสบความสำเร็จด้วยการใช้วิดีโอคอลในการบำบัด การศึกษาของพวกเขา มีผู้เข้าร่วม 8 คนที่ได้รับการรักษาด้วยการใช้วิดีโอคอลร่วมกับวิธีการตามทฤษฎี CBT ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงการลดสถานะการเกิดอาการของผู้เข้าร่วม การมีส่วนร่วมในการรักษาและมีความพึงพอใจในระดับสูง

## งานวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น

การรักษาตามทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นได้มีการพัฒนามานานแล้วกว่า 50 ปี ซึ่งมีการคิดค้นขึ้นครั้งแรกในช่วงปี ค.ศ.1970 โดย Steve De Shazer และ Insoo Kim Berg ณ สถาบัน Brief Family Therapy ใน Milwaukee สหรัฐอเมริกา ถูกใช้ครั้งแรกในประเทศสหรัฐอเมริกาและถูกนำไปใช้ทั่วโลกในเวลาต่อมา ปัจจุบันได้รับความนิยม เพราะเป็นวิธีการรักษาระยะสั้นที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงมากกว่าเพียงแค่พยายามจะแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การปรึกษาตามทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นเชื่อว่าทุกคนนั้นมีความสามารถในการที่จะกำหนดเป้าหมายของตนเอง ซึ่งเป้าหมายของแต่ละคนมีความเฉพาะตัวและต้องกำหนดเป้าหมายด้วยคนๆ นั้นเองเท่านั้น (Prochaska & Norcross, 2007 cite in Corey, 2009) งานวิจัยของ Barandeh et al. (2010) ทำการศึกษาผลของทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นในการลดความเครียดในการทำงานของพนักงานหญิง จำนวน 24 คน ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง โดยกลุ่มทดลองได้เข้ารับโปรแกรมการปรึกษา 8 ครั้ง ผลการวิจัย พบว่า การปรึกษาโดยใช้ทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นมีประสิทธิภาพในการลดความเครียดในการทำงาน และยังมีประโยชน์ในการลดความเครียดระหว่างบุคคล อาการทางกายภาพและความเครียดจากอคติในงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมาส หวานสนิท (2559) ได้ศึกษาผลการปรึกษาโดยใช้ทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นต่อความสามารถในการแก้ปัญหา ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นนิตินชั้นปีที่ 4 คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 16 คน ผลการวิจัย พบว่า นิสิตกลุ่มทดลองมีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหาสูงกว่านิตินกลุ่มควบคุมในระยะหลังการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนิตินกลุ่มทดลองมีคะแนนความสามารถในการแก้ปัญหา ในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล สูงกว่าระยะก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

1. ระยะก่อนทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานบริษัท 2 แห่งและบริษัทในเครือ จำนวน 80 คน ทำแบบวัดความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น คัดเลือกพนักงานฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ที่มีคะแนนความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับรุนแรง คือ ตั้งแต่ ระดับคะแนน 79 คะแนนขึ้นไป จำนวน 20 คน และทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยให้พนักงานจากบริษัทแรกเป็นกลุ่มทดลอง 10 คน และให้พนักงานจากบริษัทที่สองเป็นกลุ่มควบคุม 10 คน คะแนนที่ได้จากการวัดครั้งนี้จะเป็นคะแนนของระยะก่อนการทดลองและจะดำเนินการทดลองให้การศึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นผ่านโปรแกรม Line application กับกลุ่มทดลอง โดยโปรแกรมแบ่งออกเป็น 8 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที ให้การศึกษาค้นละ 1 ครั้งต่อสัปดาห์ รวมทั้งหมด 8 สัปดาห์ ให้การศึกษาในวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี ในช่วงระยะเวลา 20.00 ถึง 22.00 และวันเสาร์ – อาทิตย์ ในช่วงระยะเวลา 10.00 ถึง 16.00 ของทุกสัปดาห์

2. ระยะหลังการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานบริษัทเอกชนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดความเครียดในการทำงาน หลังจากการทดลองในครั้งนี้ 8 ซึ่งเป็นขั้นยุติการศึกษา คะแนนจากการทำแบบวัดครั้งนี้จะเก็บผลเป็นคะแนนหลังจากการทดลอง

3. ระยะติดตามผล หลังจากการทดลองเสร็จเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยให้พนักงานบริษัทเอกชนฝ่ายทรัพยากรมนุษย์กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดความเครียดในการทำงาน เพื่อเก็บผลคะแนนเป็นคะแนนในระยะติดตามผล (Follow – Up) โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับคำตอบแบบวัดก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผลด้วยวิธีการทางสถิติ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบวัดความเครียดในการทำงานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จำนวน 20 ข้อ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1 และมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.91
2. โปรแกรมการศึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ของคะแนนความเครียดในการทำงานของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังทดลอง และระยะติดตามผล
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และระยะติดตามผล ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่มและหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม (Repeated – measures analysis of variance: One between – subjects variance and one with in subjects variance) ของฮาวเวล (Howell) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีของนิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls procedure)

## ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล

	กลุ่มทดลอง				กลุ่มควบคุม		
	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ติดตามผล		ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	ติดตามผล
$\bar{X}$	83.90	56.40	54.80	$\bar{X}$	83.70	83.60	82.90
SD	2.77	3.06	3.49	SD	3.20	2.88	4.48

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานบริษัทในกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล เป็น 83.90 56.40 และ 54.80 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล เป็น 83.70 83.60 และ 82.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบผลย่อยของวิธีการทดลองในระยะก่อนการทดลอง ระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผล

Source of Variances	SS	df	MS	F
ระยะก่อนการทดลอง				
Between group	0.20	1	0.20	0.02
Error	610.30	54	11.30	
ระยะหลังการทดลอง				
Between group	3699.20	1	3699.20	327.36*
Error	610.30	54	11.30	
ระยะติดตามผล				
Between group	3948.05	1	3948.05	349.38*
Error	610.30	54	11.30	

ปรับค่า df เป็น 24,  $F_{.05} (1, 24) = 4.26$  \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า ระยะก่อนการทดลอง พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ในระยะหลังการทดลองและระยะติดตามผล พบว่า พนักงานบริษัท กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบผลย่อยของระยะเวลาในการทดลองของพนักงานบริษัทกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น

Source of Variances	SS	df	MS	F	p
Between Subjects	257.93	9			
Interval	5352.07	2	559.31	19.33*	0.00
Error	520.83	18	28.94		
Total	5614.97	29			

$F(2, 18) = 3.55$

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ได้รับการปรึกษาออนไลน์บุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นในระยะเวลาก่อนการทดลอง ระยะเวลาหลังการทดลอง และระยะติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนข้างต้นแสดงว่า ต้องมีระยะเวลาการทดสอบอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบเปรียบเทียบด้วยวิธีการทดสอบรายคู่ โดยวิธีของ นิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls procedure) ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ได้รับการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของนิวแมน – คูลส์ (Newman – Keuls procedure)

$\bar{X}$	ระยะก่อนการทดลอง	ระยะหลังการทดลอง	ระยะติดตามผล
	83.90	56.40	54.80
ระยะก่อนการทดลอง 83.90	–	– 27.50*	– 29.10*
ระยะหลังการทดลอง 56.40	–	–	– 1.60
ระยะติดตามผล 54.80	–	–	–
r		2	3
r.95 (r, 18)		2.97	3.61
r.95 (r, 18) $\sqrt{\frac{MS_{error}}{n}}$		5.05	6.14

จากตารางที่ 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทที่ได้รับการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ คือ 1) คะแนนเฉลี่ยในระยะเวลาหลังการทดลองต่ำกว่าระยะก่อนทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) คะแนนเฉลี่ยในระยะติดตามผลต่ำกว่าระยะก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ค่าเฉลี่ยความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่เข้ารับการปรึกษาในระยะเวลาหลังการทดลองและระยะติดตามผลไม่พบความแตกต่าง

## อภิปรายผล

1. พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้การศึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะเวลาหลังการทดลองต่ำ และระยะติดตามผลต่ำกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองหลังจากสิ้นสุดการศึกษาแล้วในระยะเวลาหลังการทดลองนั้นมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม และถึงแม้ว่าจะยุติการศึกษาไปแล้วเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะติดตามผลของกลุ่มทดลองก็ยังคงต่ำกว่ากลุ่มควบคุม แสดงให้เห็นว่าผลของโปรแกรมการศึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น ซึ่งใช้เวลาทั้งหมด 8 ครั้ง เป็น

ระยะเวลา 8 สัปดาห์ มีประสิทธิภาพในการทำให้พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองสามารถจัดการความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทำให้ความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทกลุ่มทดลองนั้นลดลงมากกว่ากลุ่มควบคุม ทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นเป็นการให้การปรึกษาที่มีแนวคิดมุ่งถึงอนาคตมากกว่าเรื่องของอดีตใช้ระยะเวลาอันสั้นในการเข้าโปรแกรมการปรึกษา มีเป้าหมายที่ชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงด้านมุมมองต่อสถานการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงด้านความคิด และทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นยังมีเทคนิคที่ช่วยให้ได้เรียนรู้และฝึกฝนในการหาทางออกและจัดการความเครียดที่เกิดขึ้น อย่างเช่น เทคนิคการใช้คำถามปฎิหารีย์ ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษาถูกกระตุ้นให้แสดงออกถึงสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิมมากกว่าที่จะจมอยู่กับปัญหา ในโปรแกรมการปรึกษาของผู้วิจัยก็ได้มีการใช้เทคนิคคำถามปฎิหารีย์นี้ในการให้การปรึกษาครั้งที่ 6 คำถามปฎิหารีย์จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับรู้เกี่ยวกับปัญหาในมุมมองใหม่ช่วยในการระบุทางออกหรือวิธีจัดการความเครียดที่ปรากฏขึ้น นอกจากทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นจะมีเทคนิคที่ช่วยให้หาทางออกได้แล้ว ยังมีจุดเด่นตรงที่ใช้ระยะเวลาอันสั้นในการปรึกษา มีความกระชับ และนำเสนอในรูปแบบออนไลน์ โดยใช้วีดีโอคอลเข้ามาช่วยในการปรึกษา ซึ่งเปรียบเสมือนกับการให้การปรึกษาแบบเผชิญหน้ากันจริงๆ และเป็นการเพิ่มความสะดวกสบาย มีความรวดเร็วในการปรึกษาอีกด้วย ผู้รับการปรึกษาสามารถรับการปรึกษาได้จากที่บ้านหรือจากสถานที่ที่ผู้รับการปรึกษารู้สึกสะดวกในการรับการปรึกษาจากผู้วิจัย ทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความสบายใจที่จะพูดคุย ไม่รู้สึกเกร็ง ส่งผลให้การปรึกษาในแต่ละครั้งเป็นไปได้อย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bouchard et al. (2000) เป็นคนแรกที่ได้ทำการรายงานเกี่ยวกับหลักฐานการรักษาภาวะตื่นตระหนกที่มาพร้อมกับโรคกลัวชุมชน (Panic Disorder with Agoraphobia) ที่ประสบความสำเร็จด้วยการใช้วีดีโอคอลในการบำบัด มีผู้เข้าร่วม 8 คนที่ได้รับการรักษาด้วยการใช้วีดีโอคอลร่วมกับวิธีการตามทฤษฎี CBT ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงการลดสถานการณ์เกิดอาการของผู้เข้าร่วม การมีส่วนร่วมในการรักษาและมีความพึงพอใจในระดับสูง จึงสรุปได้ว่าพนักงานบริษัทกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นส่งผลให้พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการช่วยลดความเครียดในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ส่วนกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการปรึกษา ผู้วิจัยได้ทำการแนะนำว่าควรที่จะหาแนวทางการจัดการกับความเครียดของตนเองด้วย ไม่ว่าจะเป็นวิธีการให้ลองเข้าพบนักจิตวิทยาตามศูนย์บริการต่างๆ หรือถ้าไม่สะดวกไปที่ศูนย์บริการก็สามารถผ่านทางแอปพลิเคชันออนไลน์ได้ เนื่องจากปัจจุบันนี้มีแอปพลิเคชันที่สามารถรับการปรึกษาจากนักจิตวิทยาแบบออนไลน์ที่สามารถโหลดมาใช้งานในโทรศัพท์สมาร์ตโฟนได้แล้ว และอีกช่องทางหนึ่งคือสามารถโทรปรึกษาสายด่วนปัญหาสุขภาพจิตของกรมสุขภาพจิตได้ที่เบอร์ 1323

2. พนักงานบริษัทกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นมีค่าเฉลี่ยคะแนนความเครียดในการทำงานในระยะหลังการทดลอง และระยะติดตามผลต่ำกว่าระยะก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อภิปรายได้ว่า ทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถสร้างมุมมองใหม่ ไม่ยึดติดกับความในอดีต ไม่มีวแต่คิดถึงสาเหตุของปัญหา และสามารถสร้างทางออกให้กับตัวเองได้ เกิดการเรียนรู้ที่จะจัดการสิ่งที่เป็นปัญหาได้ดี เกิดการพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาจจะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปที่ละเล็กละน้อย แต่สำหรับทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นก็นับว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นถือว่าเป็นความก้าวหน้าของผู้รับการปรึกษา ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคต่างๆ ของทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นช่วยทำให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เคยทำ มีการกำหนดเป้าหมายเฉพาะของตนเองที่จะสร้างขึ้น เรียนรู้ที่จะค้นหา

วิธีการต่างๆ ที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อไปสู่ยังเป้าหมายที่ตนเองต้องการ อย่างเช่น การศึกษาในครั้งที่ 7 เป็นการทบทวนแนวทางการจัดการความเครียดของตนเองที่ผ่านมา มีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และเข้าใจความสามารถของตนเองในการจัดการความเครียดมากขึ้น ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ช่วยให้เกิดการรู้เท่าทันความเครียดและพัฒนาความสามารถในการจัดการกับความเครียด ทำให้จัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี จากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานบริษัท กลุ่มทดลองยังคงมีความสามารถในการจัดการกับความเครียดในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของการศึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Beauchemin (2015) ได้ศึกษาผลของการช่วยเหลือทางสุขภาพด้วยทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นที่เน้นการแก้ปัญหาต่อความเครียดและสุขภาพของนักศึกษา ผู้เข้าร่วมโครงการได้รับการสุ่มเลือก โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เครื่องมือที่วิจัยคือ Perceived Stress Scale และการเข้าร่วมโปรแกรมทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นเป็นเวลา 7 สัปดาห์ ผลการวิจัย พบว่า การช่วยเหลือด้านสุขภาพที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาด้วยทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น สามารถยกระดับการรับรู้เรื่องสุขภาพและความเครียดได้ และมีประสิทธิภาพมากกว่าการรักษาแบบปกติ นอกจากนี้ผลลัพธ์ยังชี้ให้เห็นว่าการช่วยเหลือดังกล่าวยังคงมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับหนึ่งอย่างต่อเนื่องอีกด้วย และจากการที่ผู้วิจัยได้ให้การปรึกษาแก่ผู้รับการปรึกษาผ่านรูปแบบออนไลน์ โดยใช้วีดีโอคอล สามารถโต้ตอบกันได้อย่างทันทีทันใด ทำให้การปรึกษานั้นมีความสะดวกสบาย ทำให้ผู้รับการปรึกษากล้าที่จะพูดคุย การใช้วีดีโอคอลเข้ามาช่วยในการปรึกษาจึงมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกับการปรึกษาแบบเผชิญหน้ากัน สอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ Greene et al. (2010, as cited Simpson, 2009) ผู้เข้าร่วมการบำบัดจำนวน 112 คนที่ได้มาจากการสุ่มให้ไปบำบัดทั้งแบบตัวต่อตัวและแบบที่ผ่านวีดีโอคอลสำหรับโรค PTSD แม้ว่าจะมีโอกาสมากที่จะสามารถตรวจพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างเงื่อนไขต่างๆ เนื่องจากมีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก แต่ข้อค้นพบอีกครั้งก็ไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างเงื่อนไขต่างๆ ข้อสรุปที่ได้คือการบำบัดแบบตัวต่อตัวและแบบที่ผ่านวีดีโอคอลมีประสิทธิภาพเหมือนกันนั่นเอง

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การที่จะนำโปรแกรมการปรึกษาออนไลน์รายบุคคลทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้นไปใช้ผู้วิจัยและผู้รับการปรึกษาจะต้องสามารถใช้โปรแกรม Line Application ได้เป็นอย่างดี
2. แบบวัดความเครียดที่ใช้ในครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทความเครียดในการทำงานเท่านั้น ผู้ที่สนใจจะนำแบบวัดไปใช้วัดความเครียดในแบบอื่นๆ ควรนำข้อคำถามมาปรับรายละเอียดให้เหมาะสมกับความเครียดที่จะทำการวัด

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

โปรแกรมที่ใช้ในการวัดวีดีโอคอลครั้งนี้เป็นโปรแกรม LINE application ซึ่งในบางครั้ง สัญญาณอาจจะไม่เสถียร ในการปรึกษาออนไลน์ในการวิจัยครั้งถัดไปอาจจะลองเปลี่ยนไปใช้โปรแกรมอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากกว่าเดิม เช่น โปรแกรม Skype หรือสร้างโปรแกรมสำหรับใช้ในการปรึกษารูปแบบวีดีโอคอลขึ้นมาใหม่เพื่อใช้สำหรับการปรึกษาโดยเฉพาะ

## เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2561). ผู้เชี่ยวชาญทั้งไทยและต่างประเทศร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาทางแก้ปัญหา “สุขภาพจิตคนวัยทำงาน” ในเวทีการประชุมวิชาการสุขภาพจิตนานาชาติ ครั้งที่ 17 ประจำปี 2561. สืบค้นจาก <http://www.prdmh.com/ข่าวสาร/ข่าวแจกรกรมสุขภาพจิต/1165>  
ผู้เชี่ยวชาญทั้งไทยและต่างประเทศร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้หาทางแก้ปัญหา – “สุขภาพจิตคนวัยทำงาน” – ในเวทีการ.html.
- กรมสุขภาพจิต. (2562). กรมสุขภาพจิต เผยสถิติประชาชนโทรปรึกษาสายด่วน 1323 เรื่อง ความเครียดจากการเมืองเพิ่มขึ้นร้อยละ 68 และรับฟังความคิดที่แตกต่างได้ แต่ไม่แตกแยก. สืบค้นจาก <http://www.prdmh.com/ข่าวสาร/ข่าวแจกรกรมสุขภาพจิต/1363> – กรมสุขภาพจิต – เผยสถิติประชาชนโทรปรึกษาสายด่วน – 1323 – เรื่องความเครียดจากการเมืองเพิ่มขึ้นร้อยละ – 68 – และรับฟังความคิดที่แตกต่างได้ – แต่ไม่แตกแยก.html
- กุลวิณ ชุ่มฤทัย. (2562). ผลการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออกระยะสั้นต่อการแก้ปัญหาเชิงสังคมของนิสิตชั้นปีที่1. *วารสารวัดผลการศึกษา*, 36(99), 116–128.
- ณัฐวุฒิ สรพิพัฒน์เจริญ. (2558). การปรับตัวของนิสิตที่รับการศึกษาออนไลน์ตามแนวทฤษฎีการปรึกษาแบบเน้นทางออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา.
- ศุภชัย ยาวะประภาษ. (2552). ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก. *วารสารสังคมศาสตร์*, 19, 62–89.
- ศุภมาส หวานสนิท. (2559). ผลของการปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีเน้นทางออกระยะสั้น ต่อความสามารถในการแก้ปัญหา ของนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา.
- สุนันทา สมใจ. (2557). การบริหารงานบุคคล (Personnel Administration) กกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal). *วารสารวัดผลการศึกษา*, 31(89), 46–58.
- อุมาภรณ์ สุขารมณ. (2559). การให้คำปรึกษาออนไลน์ Online Counseling. *วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต*, 1(12), 1–10.
- Barandeh, N., Shafieabadi, A., & Ahghar, G. H. (2010). Job Stress, Group Counseling, Solution – Focused Therapy. *Spring 2010*, 5 (22), 1 – 21.
- Beauchemin, J. (2015). *Examining the effectiveness of a short – term solution – focused wellness group intervention on perceived stress and wellness among college students*. Graduate Program in Social Work, Doctor of Philosophy in the Graduate School of the Ohio State University.
- Bouchard, S., Payeur, R., Rivard, V., Allard, M., Paquin, B., Renaud, P., & Goyer, L. (2000). Cognitive behavior therapy for panic disorder with agoraphobia in videoconference: results. *Cyberpsychology & behavior*, 3, 999–1007.
- Corey, G. (2009). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (8th ed.). Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.

- Ekienabor, E. E. (2016). Impact of job stress on employees' productivity and commitment. *International journal for research in business, management and accounting*, 2(5), 124–133.
- MacDonald, A. J. (2016). *Solution – Focused Brief Therapy Evaluation List*. Retrieved from <http://www.solutionsdoc.co.uk>
- Mallen, M. J. (2005). *Online counseling: dynamics of process and assessment*. Ph.D., Doctor of Philosophy, Psychology (Counseling Psychology), Iowa State University.
- Meier, A. (2000). Offering social support via the Internet: A case study of an online support group for social workers. *Journal of technology in human services*, 17(2/3), 237–266.
- Simpson, S. (2009). Psychotherapy via videoconferencing: a review. *British journal of guidance & counseling*, 37(3), 271–286.
- Slater & Gordon Lawyers. (2014). *HR claim to be the most stressed at work with 62% citing stress*. Retrieved from <http://www.hrreview.co.uk/hr-news/wellbeing-news/hr-claim-to-be-the-most-stressed-at-work-with-62-citing-stress/52334hr-professionals>.
- Steel, K., Cox, D., & Garry, H. (2011). Therapeutic videoconferencing interventions for the treatment of long – term conditions. *Journal of telemedicine and telecare* 17(3), 109–117.