ผลของโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดต่อระดับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด

The Effects of a Buddhist Art Therapy Program on Stress Reduction among Customer Service Employees at True Touch Co., Ltd.

สุภาวดี ตระกูลบุญ[1], ประสิทธิ์ แก้วศรี[2] และ พระครูภัทรธรรมบัณฑิต[3]

Suphavadee Trakulboon[1], Prasit Kaewsri[2] and Phrakru Phattharathammabandit[3]

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Faculty of Humanities, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Thailand

Corresponding Author, Email: [1]suphavadee.t@gmail.com

Retrieved: May 20, 2026; **Revised:** October 29, 2026**; Accepted:** October 30, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด (2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด (3) เพื่อทดสอบประสิทธิผลของโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด ใช้การวิจัยแบบกึ่งทดลอง (quasi-experimental design) สำรวจพนักงานลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 388 คน และคัดเลือกผู้มีคุณสมบัติตามเกณฑ์แบบเจาะจงจำนวน 26 คน ก่อนจัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมโดยการจับฉลาก กลุ่มละ 13 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดความเครียดในงานคอลเซ็นเตอร์ (Call Center Stress Scale: CCSS-39) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.948 และโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา และใช้ Wilcoxon Matched Pairs Signed-Rank Test และ Mann–Whitney U Test วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) โปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 6 กิจกรรม จัดเป็น 4 ระยะการเรียนรู้ ดำเนินกิจกรรม 2 วัน รวม 12 ชั่วโมง และ 3) หลังเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มทดลองมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยลดลงจาก 3.56 เป็น 2.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Wilcoxon Signed-Rank Test, $p = .008$) และมีคะแนนความเครียดเฉลี่ยหลังการทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุม (2.52 และ 3.33 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Mann–Whitney U Test, $p = .019$) ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์หลังโปรแกรมและการติดตามประมาณ 4 สัปดาห์สะท้อนการตระหนักรู้และกำกับอารมณ์ การเผชิญความเครียดอย่างมีสติ การพัฒนาแนวทางดูแลตนเอง และการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น

คำสำคัญ: พุทธศิลปะบำบัด; ความเครียด; พนักงานลูกค้าสัมพันธ์

Abstract

This study aimed to (1) examine the stress levels of customer service employees at True Touch Co., Ltd., (2) develop a Buddhist art therapy–based stress reduction program, and (3) evaluate the effectiveness of the program. A quasi-experimental design was employed.

A survey involved 388 customer service employees. Twenty-six eligible participants were purposively selected for the intervention study and allocated by drawing lots to an experimental group and a control group (13 participants each). The research instruments included the Call Center Stress Scale (CCSS-39), developed by the researcher with a Cronbach's alpha coefficient of 0.948, and a Buddhist art therapy stress reduction program. Quantitative data were analyzed using descriptive statistics, the Wilcoxon matched-pairs signed-rank test, and the Mann–Whitney U test, while qualitative data were analyzed using content analysis.

The results showed that (1) the employees' overall work-related stress was at a moderate level; (2) the Buddhist art therapy program comprised six core activities delivered over two days (12 hours) across four learning phases; and (3) the experimental group's mean stress score decreased from 3.56 before the program to 2.52 afterward, with a statistically significant within-group difference (Wilcoxon signed-rank test, p = .008). The experimental group also had a significantly lower posttest mean stress score than the control group (2.52 and 3.33, respectively; Mann–Whitney U test, p = .019). Qualitative interviews conducted after the program and at approximately four weeks of follow-up suggested changes in self-awareness and emotional regulation, mindful stress coping, personalized self-care strategies, and interpersonal relationships.

Keywords: Buddhist Art Therapy; Stress; Customer Service Employees

บทนำ

ความเครียดเป็นภาวะที่มนุษย์ต้องเผชิญในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ขัดขวางความงอกงามภายใน และบั่นทอนศักยภาพในการดำเนินชีวิต อย่างไรก็ตาม หากบุคคลสามารถก้าวผ่านสภาวะดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ประสบการณ์ดังกล่าวอาจกลายเป็นโอกาสที่เอื้อต่อการพัฒนาตนให้มีความมั่นคงแข็งแรง สามารถสร้างสรรค์ประโยชน์และมีคุณค่าในตนเองได้ นี่คือหัวใจสำคัญของการศึกษาในสาขาจิตวิทยาชีวิตและความตาย ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวิกฤตให้เป็นโอกาสในการเติบโตทางจิตวิญญาณ

ในปัจจุบันปัญหาสุขภาพจิตและความเครียดกำลังทวีความรุนแรงขึ้นในสังคมไทย จนกลายเป็น "ภัยเงียบ" ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนในวงกว้าง โดยเฉพาะในกลุ่มคนวัยทำงาน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (2567) และกรมสุขภาพจิต (2567) รายงานสถานการณ์ที่น่าวิตกว่าประชากรไทยจำนวนมากกำลังเผชิญกับปัญหาทางสุขภาพจิต โดยมีผู้ที่เสี่ยงต่อภาวะซึมเศร้าสูงถึงร้อยละ 17.20 และมีความเครียดสูงร้อยละ 15.48 โดยเฉพาะในกลุ่มคนวัยทำงานพบว่ามีความเครียดในระดับสูงถึงร้อยละ 40 (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2567) ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัญหาเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน และความไม่แน่นอนทางธุรกิจ สถานการณ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนากลไกที่ช่วยให้บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ความเครียดให้เป็นโอกาสในการพัฒนาศักยภาพและคุณค่าภายใน

ในบรรดากลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จัดเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อภาวะเครียดสูงเป็นพิเศษ งานวิจัยของ Gignac และ Appelbaum (1997) ซึ่งศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ พบว่าพนักงานกลุ่มนี้ต้องเผชิญกับแรงกดดันจากลูกค้า ภาระงาน และเป้าหมายขององค์กรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ

ชวนชื่น อัคคะวณิชชา และอมรินทร์ เทวตา (2559) ที่พบว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ต้องรับมือกับความก้าวร้าวจากลูกค้า ซึ่งส่งผลกระทบเชิงลบต่อสภาวะจิตใจและนำไปสู่วิธีเผชิญปัญหาต่างๆ เช่น การแสวงหาแรงสนับสนุนทางจิตใจ การควบคุมตนเอง และการหลีกเลี่ยง นอกจากนี้องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2023) ยังระบุว่าความเครียดที่สะสมเป็นเวลานานโดยไม่ได้รับการจัดการที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง อัตราการลาออกสูงขึ้น และกระทบต่อคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงาน

ศิลปะบำบัด (Art Therapy) เป็นหนึ่งในแนวทางที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่ามีประสิทธิภาพในการบำบัดความเครียดและส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจ Malchiodi (2003) นักศิลปะบำบัดและนักจิตวิทยาชื่อดังระบุว่า ศิลปะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกทางอารมณ์ สำรวจความรู้สึกภายใน และค้นพบแนวทางการจัดการกับความเครียดได้อย่างสร้างสรรค์ การศึกษาของ Kaimal et al. (2016) พบว่าระดับคอร์ติซอล (ฮอร์โมนความเครียด) หลังทำกิจกรรมศิลปะ 45 นาที ต่ำกว่าก่อนทำกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ Rubin (2016) เน้นย้ำว่ากระบวนการศิลปะบำบัดช่วยให้ผู้เข้าร่วมเกิดการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ฟื้นฟูสุขภาพจิต และเสริมสร้างทักษะชีวิตอย่างสมดุล อีกทั้งยังเหมาะสำหรับทุกเพศทุกวัย รวมถึงผู้ที่มีความบกพร่องทางร่างกายและจิตใจ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา วงการบำบัดมีพัฒนาการสำคัญในการผสมผสานแนวคิดตะวันออกเข้ากับการบำบัดแบบตะวันตก โดยเฉพาะการนำหลักการฝึกสติ (Mindfulness) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิต Jon Kabat-Zinn (1994) ได้บุกเบิกการนำแนวคิดการฝึกสติและการทำสมาธิมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ผ่านผลงานหนังสือ “Wherever You Go, There You Are. Mindfulness Meditation in Everyday Life” ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อแนวคิดด้านสุขภาพจิตและการพัฒนาตนเองทั่วโลก แนวคิดดังกล่าวได้ถูกนำมาผสมผสานในกระบวนการศิลปะบำบัด เกิดเป็น “ศิลปะบำบัดแบบใช้สติ” (Mindfulness-Based Art Therapy) หรือ “ศิลปะตามสติ” (Mindfulness Art) การศึกษาของ Monti et al. (2006) พบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าการผสมผสานการฝึกสติกับศิลปะบำบัดช่วยลดความเครียดและส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับศิลปะบำบัดและศิลปะบำบัดแบบใช้สติมักจำกัดขอบเขตการบูรณาการไว้เพียงบางมิติของพุทธธรรม โดยเฉพาะการเน้นหลักสติและการยอมรับอารมณ์เป็นหลัก (Çınar, 2022) และมักมุ่งเน้นการนำไปใช้ในบริบทของผู้ป่วยหรือบุคคลทั่วไป (Joshi et al., 2021) มากกว่าการประยุกต์ใช้ในบริบทองค์กรหรือสำหรับพนักงานที่ทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเครียดสูง

พระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่ลึกซึ้งและเป็นระบบในการเข้าใจและจัดการกับความทุกข์ในชีวิต (มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2539) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อริยสัจ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมแกนกลางที่เสนอกรอบการทำงานสมบูรณ์ครบวงจร ตั้งแต่การตระหนักรู้ปัญหา (ทุกข์) การวิเคราะห์สาเหตุ (สมุทัย) การมองเห็นทางออก (นิโรธ) และการพัฒนาวิธีการแก้ไข (มรรค) นอกจากนี้ อริยสัจ 4 ยังสามารถบูรณาการกับหลักธรรมอื่น ๆ ได้อย่างลงตัว อาทิเช่น ไตรลักษณ์ สติปัฏฐาน 4 พรหมวิหาร 4 ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการความเครียดอย่างครอบคลุมและลึกซึ้ง ในบริบทของประเทศไทยซึ่งมีรากฐานทางวัฒนธรรมที่หล่อเลี้ยงด้วยพระพุทธศาสนามาช้านาน การนำหลักธรรมเหล่านี้มาบูรณาการเข้ากับกระบวนการศิลปะบำบัดจึงไม่เพียงสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรม แต่ยังมีศักยภาพในการตอบสนองต่อความต้องการด้านสุขภาพจิตของคนไทยได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน (พระมหาสมชาย สิริจนฺโท, 2564)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่ายังมีประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบูรณาการหลักพุทธธรรมหลายประการเข้ากับกระบวนการศิลปะบำบัดอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในบริบทขององค์กรไทยและกลุ่มพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความเครียดสูง งานวิจัยส่วนใหญ่มักจำกัดขอบเขตการบูรณาการไว้เพียงบางมิติของพุทธธรรม (Lee et al., 2020) เช่น หลักสติและสมาธิเท่านั้น ทั้งที่หลักธรรมอื่น ๆ เช่น อริยสัจ

4 หรือพรหมวิหาร 4 มีศักยภาพอย่างยิ่งในการช่วยให้บุคคลเข้าใจและจัดการกับความเครียดได้อย่างเป็นระบบ และลึกซึ้งในบริบทของประเทศไทย แม้จะมีงานวิจัยเช่น พุทธศิลปกรรมบำบัด ของพิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ และคณะ (2566) ที่พยายามนำแนวคิดพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ แต่ยังขาดการเชื่อมโยงกับหลักธรรมเชิงลึกที่เป็นแก่นของพุทธศาสนา

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่อง "ผลของโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดต่อการลดความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด" โดยพัฒนาโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดเชิงกระบวนการที่บูรณาการหลักธรรมหลายประการเข้ากับกิจกรรมศิลปะบำบัดอย่างเป็นระบบ เพื่อเสริมสร้างทรัพยากรภายในของพนักงานในการตระหนักรู้ เข้าใจ และจัดการความเครียดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับบริบทชีวิตและการทำงาน การวิจัยนี้มุ่งศึกษาประสิทธิผลของการนำพุทธศิลปะบำบัดไปประยุกต์ใช้กับพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ในบริษัท ทรูทัช จำกัด ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงต่อความเครียดจากการทำงาน

ผลการวิจัยนี้อาจเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการประยุกต์ใช้กระบวนการพุทธศิลปะบำบัดเพื่อส่งเสริมสุขภาวะทางจิตใจของพนักงานในบริบทองค์กรไทย ทั้งนี้ การประเมินผลลัพธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิผลองค์กรในระยะยาวยังจำเป็นต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด

2) เพื่อพัฒนาโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดที่เหมาะสมกับบริบทงานบริการลูกค้าสัมพันธ์

3) เพื่อทดสอบประสิทธิผลของโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi-Experimental Research) แบบสองกลุ่มวัดก่อนและหลังการทดลอง (Pretest–Posttest Control Group Design) โดยคัดเลือกผู้เข้าร่วมที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์แบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 26 คน จากนั้นสุ่มจัดสรรผู้เข้าร่วมด้วยวิธีจับฉลากเข้าสู่กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 13 คน เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดก่อนและหลังการทดลอง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด จำนวน 3,646 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie และ Morgan ได้ 346 คน และเพิ่มเป็น 388 คน เพื่อป้องกันการตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์ การคัดเลือกผู้เข้าร่วมการทดลองดำเนินการเป็นสองขั้นตอน โดยขั้นแรกคัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์แบบเจาะจงจำนวน 26 คน จากนั้นนำผู้ที่ผ่านเกณฑ์มาจับฉลากจัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 13 คน

เกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกค้าสัมพันธ์ไม่น้อยกว่า 3 เดือน อายุระหว่าง 20–35 ปี มีคะแนนความเครียดระดับปานกลางขึ้นไป สามารถเข้าร่วมกิจกรรมตามระยะเวลาที่กำหนดและให้ข้อมูลในการติดตามผลภายหลังสิ้นสุดโปรแกรมได้ และยินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยสมัครใจ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ 1 แบบวัดความเครียดพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center Stress Scale: CCSS-39)

เป็นแบบประเมินตนเองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตาม Transactional Model of Stress and Coping ของ Lazarus & Folkman ประยุกต์ใช้กับบริบทงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย 39 ข้อ ใช้มาตรประเมินแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ครอบคลุม 4 มิติ ดังนี้

1) มิติภาระงาน (Workload) วัดปริมาณงาน ความเร่งรีบ และข้อจำกัดด้านเวลา เช่น การรับสายจำนวนมาก ภาระงานเกินกำลัง และการเปลี่ยนแปลงงานบ่อยครั้ง

2) มิติการสนับสนุนและความมั่นคงในงาน (Support and Job Security) วัดการได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือ และความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงาน รายได้ และโอกาสความก้าวหน้า

3) มิติสมดุลชีวิตและการทำงาน (Work–Life Balance) วัดความสามารถในการจัดสรรเวลาระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว การพักผ่อน และความสัมพันธ์กับครอบครัว

4) มิติแรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ (Customer Service Quality Pressure) วัดประสบการณ์ทางอารมณ์จากการให้บริการลูกค้าและระดับความชัดเจนของบทบาทหน้าที่

แบบวัดผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่า IOC ทุกข้อสูงกว่า 0.8 และมีค่าความเชื่อมั่นเชิงภายใน (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.948

เครื่องมือที่ 2 โปรแกรมพุทธศิลปะบำบัด

ผู้วิจัยพัฒนาโปรแกรมนี้ขึ้นโดยบูรณาการองค์ความรู้จาก 4 สาขา ได้แก่ Job Demands–Resources Model (JD-R), Transactional Model of Stress and Coping, ศิลปะบำบัด และหลักธรรมในพระพุทธศาสนา โดยใช้อริยสัจ 4 เป็นโครงสร้างหลักของกระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการหลักธรรมเสริม 5 ประการ ได้แก่ ไตรลักษณ์ สติปัฏฐาน 4 พรหมวิหาร 4 อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 โปรแกรมดังกล่าวผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 6 กิจกรรม ดำเนินกิจกรรม 2 วัน รวม 12 ชั่วโมง โดยจัดกระบวนการเรียนรู้เป็น 4 ระยะ ทั้งนี้ ARIYA Model ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบเป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นก่อนการทดลอง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลใช้วิธีหลากหลาย ได้แก่ (1) แบบวัด CCSS-39 เก็บ 2 ครั้ง คือก่อนและหลังโปรแกรม (2) แบบประเมินรายกิจกรรม (3) การสังเกตและบันทึกระหว่างกิจกรรม (4) การสัมภาษณ์หลังโปรแกรมและการติดตามข้อมูลเชิงคุณภาพประมาณ 4 สัปดาห์ภายหลังสิ้นสุดโปรแกรม และ (5) เอกสารทุติยภูมิจากองค์กร ทั้งนี้ การติดตามผลดังกล่าวมิได้เป็นการวัดคะแนนความเครียดด้วย CCSS-39 ซ้ำในสัปดาห์ที่ 4

การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการตามหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด โดยได้รับการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย (หมายเลขใบรับรอง ว.742/2568) ก่อนเริ่มดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับการพิทักษ์สิทธิ์ของผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่าน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) Wilcoxon Signed-Rank Test เพื่อเปรียบเทียบภายในกลุ่ม และ Mann–Whitney U Test เพื่อเปรียบเทียบคะแนนหลังการทดลองระหว่างสองกลุ่มอิสระ โดยค่าเฉลี่ยใช้เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูล ไม่ใช่ผลการทดสอบ Wilcoxon โดยตรง

เชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยอ่านข้อมูลซ้ำหลายครั้ง กำหนดรหัสข้อมูล (Coding) และจัดกลุ่มสร้างหมวดหมู่ (Categories)

ผลการวิจัย

1) ผลการศึกษาระดับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด พบว่า พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับความเครียดโดยรวมและรายมิติของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์

มิติความเครียด	Mean	SD	ระดับ
ภาระงาน (Workload)	3.49	1.02	ปานกลาง-สูง
สมดุลชีวิตและการทำงาน (Work–Life Balance)	2.71	1.12	ปานกลาง
แรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ (Customer Service Quality Pressure)	2.69	1.16	ปานกลาง
การสนับสนุนและความมั่นคงในงาน (Support and Job Security)	2.45	1.12	ต่ำ-ปานกลาง
ความเครียดโดยรวม	**2.84**	**1.17**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 1 พนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมิติภาระงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือมิติสมดุลชีวิตและการทำงาน และมิติแรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ ตามลำดับ

2) ผลการพัฒนาโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดเพื่อลดความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด พบว่า โปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 6 กิจกรรม จัดเป็นเวลา 2 วัน รวม 12 ชั่วโมง เรียงตามกระบวนการเรียนรู้ 4 ระยะ ได้แก่ ระยะการตระหนักรู้ (Awareness) ระยะการเข้าใจเหตุปัจจัย (Realizing) ระยะการเกิดความเข้าใจและความสมดุลภายใน (Insight) และระยะการฝึกปฏิบัติและการประยุกต์ใช้ (Your Path & Application) ทั้งนี้ โปรแกรมทั้ง 4 ระยะครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 5 ของ ARIYA Model โดยระยะการฝึกปฏิบัติและการประยุกต์ใช้รวมองค์ประกอบ Y – Your Path of Practice และ A – Application in Work–Life Context ผลการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน พบว่าโครงสร้าง เนื้อหา และลำดับกิจกรรมมีความเหมาะสม ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 โครงสร้างกิจกรรมของโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัด

ลำดับ	ชื่อกิจกรรม	กระบวนการ	หลักธรรมที่บูรณาการ
1	รู้จักความเครียด (Stress Mapping)	Awareness	อริยสัจ 4 (ทุกข์), สติปัฏฐาน 4
2	ร่างกายกับความเครียด (Body Scan Art)	Awareness	สติปัฏฐาน 4 (กายานุปัสสนา)
3	ปมความเครียด (Clay Sculpture)	Realizing	อริยสัจ 4 (สมุทัย)
4	เครือข่ายความเครียด (Dependent Origination Mapping)	Realizing	อริยสัจ 4 (สมุทัย)
5	ศิลปะแห่งความไม่เที่ยงและการปล่อยวาง(Mandala Sand Art)	Insight	ไตรลักษณ์, อริยสัจ 4 (นิโรธ)
6	เส้นทางใหม่ในใจเรา (Turning Stress to Steps)	Your Path & Application	อริยสัจ 4 (มรรค), สังคหวัตถุ 4

กิจกรรมทั้ง 6 มีลักษณะสำคัญร่วมกัน 4 ประการ ได้แก่ 1) เป็นกิจกรรมเชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ที่เน้นการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติและการสะท้อนประสบการณ์ภายใน 2) ใช้ศิลปะเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดและสำรวจประสบการณ์ภายในที่ยากต่อการสื่อสารด้วยภาษา 3) สร้างพื้นที่ปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safe Space) เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสะท้อนและสำรวจตนเองอย่างอิสระโดยปราศจากการตัดสิน และ 4) ทุกกิจกรรมเริ่มต้นด้วยการฝึกสติกำหนดลมหายใจ 5–10 นาที และปิดท้ายด้วยการสะท้อนและเชื่อมโยงประสบการณ์เข้ากับหลักธรรมในพระพุทธศาสนา

3) ผลการทดสอบประสิทธิผลของโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมของกลุ่มทดลองด้วย Wilcoxon Signed-Rank Test แสดงรายละเอียดจำแนกตามมิติความเครียด ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมของกลุ่มทดลองด้วย Wilcoxon Signed-Rank Test

มิติความเครียด	Mean ก่อน	Mean หลัง	สถิติ W	p-value
ภาระงาน	4.34	3.45	15	0.012
การสนับสนุนและความมั่นคงในงาน	2.89	2.04	18	0.021
สมดุลชีวิตและการทำงาน	3.37	2.20	12	0.009
แรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ	3.67	2.38	14	0.015
คะแนนรวม	**3.56**	**2.52**	**10**	**0.008**

ผลการทดสอบ Wilcoxon Signed-Rank Test พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนความเครียดรวมเฉลี่ยลดลงจาก 3.56 ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม เป็น 2.52 หลังเข้าร่วมโปรแกรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (W = 10, p = .008)

เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผู้วิจัยใช้สถิติ Mann–Whitney U Test โดยมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบ Mann–Whitney U Test เปรียบเทียบระดับความเครียดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังโปรแกรม

มิติความเครียด	Mean ทดลอง	Mean ควบคุม	สถิติ U	p-value
ภาระงาน	3.45	4.19	42	0.028
การสนับสนุนและความมั่นคงในงาน	2.04	2.75	48	0.041
สมดุลชีวิตและการทำงาน	2.20	3.47	38	0.022
แรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ	2.38	2.85	50	0.049
คะแนนรวม	**2.52**	**3.33**	**36**	**0.019**

ก่อนการทดลอง กลุ่มควบคุมมีคะแนนความเครียดรวมเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความเครียดหลังการทดลองระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมด้วย Mann–Whitney U Test พบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนความเครียดต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งในภาพรวมและทั้ง 4 มิติ โดยคะแนนความเครียดรวมเฉลี่ยหลังการทดลองของกลุ่มทดลองเท่ากับ 2.52 และกลุ่มควบคุมเท่ากับ 3.33 (U = 36, p = .019)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์หลังโปรแกรมและการติดตามเชิงคุณภาพประมาณ 4 สัปดาห์ พบว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลองสะท้อนการเปลี่ยนแปลงด้านการตระหนักรู้ การเผชิญความเครียด และการดูแลตนเอง ทั้งนี้ ไม่มีการวัดคะแนนความเครียดเชิงปริมาณซ้ำในช่วงติดตามผล

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยนี้มุ่งอธิบายความหมายของผลการวิจัย โดยเชื่อมโยงเข้ากับแนวคิดและทฤษฎีทางจิตวิทยา หลักธรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ การอภิปรายผลให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจ “กระบวนการเปลี่ยนแปลง” ที่สะท้อนจากข้อมูลอันจะนำไปสู่การตีความเชิงกระบวนการ เพื่อสะท้อนคุณค่าเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติของงานวิจัยนี้อย่างเป็นระบบ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 2.84, SD = 1.17) โดยมิติภาระงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 3.49) รองลงมาคือมิติสมดุลชีวิตและการทำงาน (Mean = 2.71) และมิติแรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ (Mean = 2.69) ผลดังกล่าวสะท้อนลักษณะเฉพาะของงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่ดำเนินงานภายใต้โครงสร้างและมาตรฐานที่ชัดเจนพร้อมการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธนชัย ยมจินดา และคณะ (2564) ที่ศึกษาความเครียดของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานครช่วงโควิด-19 พบว่าพนักงานมีระดับความเครียดในระดับปานกลางเช่นกัน (M = 2.80) สะท้อนให้เห็นว่าความเครียดในระดับปานกลางเป็นลักษณะร่วมของพนักงานในงานบริการที่มีแรงกดดันเชิงโครงสร้างสูง

ในเชิงโครงสร้าง แม้การทำงานในคอลเซ็นเตอร์จะมีระบบสนับสนุนที่ค่อนข้างสมบูรณ์ เช่น ระบบอัตโนมัติ สคริปต์การสนทนา และฐานข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งช่วยลดความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ระบบดังกล่าวจัดเป็นทรัพยากรในการทำงาน (Job Resources) ที่ดี อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติ ระบบสนับสนุนเหล่านี้กลับทำหน้าที่เป็นกลไกควบคุมคุณภาพและการประเมินผลที่เข้มข้น ส่งผลให้พนักงานต้องรับมือกับภาระงานที่มีความเข้มข้น (Job Demands) ในระดับสูง ทั้งด้านเวลา คุณภาพการสื่อสาร และผลลัพธ์จากตัวชี้วัดหลายตัว ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของงานคอลเซ็นเตอร์ที่พบได้เด่นชัดกว่างานบริการประเภทอื่น ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถอธิบายได้ภายใต้กรอบแนวคิด Job Demands–Resources Model (JD-R Model) ของ Demerouti et al. (2001) และ Bakker และ Demerouti (2007) ซึ่งเสนอว่าแม้องค์กรจะมีทรัพยากรสนับสนุนการทำงานที่เพียงพอ หากลักษณะงานมีความต้องการสูงอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ในการทำงาน ความสัมพันธ์เชิงซ้อนระหว่าง "การสนับสนุน" และ "แรงกดดัน" ดังกล่าวช่วยอธิบายได้ว่าเหตุใดพนักงานลูกค้าสัมพันธ์จึงมีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความเครียดในมิติที่เกี่ยวข้องกับภาระงานและการประเมินผลในระดับสูง ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยยังสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิด Transactional Model of Stress and Coping ของ Lazarus & Folkman (1984) ซึ่งเสนอว่าความเครียดไม่ได้เกิดจากปริมาณงานโดยตรง แต่เกิดจากกระบวนการประเมินสถานการณ์ (Appraisal) ของบุคคล เมื่อพนักงานรับรู้ว่าความต้องการของงานเกินกว่าขีดความสามารถในการรับมือ ความเครียดจึงเกิดขึ้นแม้ว่าโครงสร้างงานจะมีระบบสนับสนุนที่พร้อมก็ตาม กล่าวคือ ทรัพยากรในงานที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอต่อการบรรเทาความเครียดได้จริง หากพนักงานขาดทรัพยากรภายใน (Personal Resources) ในการรับมือกับแรงกดดันเชิงอารมณ์ที่สะสมต่อเนื่อง ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง และประพล เปรมทองสุข (2567) ที่ศึกษาพนักงานบริการส่วนหน้าโรงแรมระดับ 4–5 ดาวในประเทศไทย พบว่าภาระงานและความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานบริการอย่างมีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา แสงนิลาวิวัฒน์ และเกสร สำเภาทอง (2567) ที่ศึกษาพนักงาน 1330 Contact Center สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พบว่าปัจจัยด้านลักษณะงาน ระบบการทำงาน และแรงกดดันจากการให้บริการประชาชนภายใต้สถานการณ์วิกฤต มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดและรูปแบบการจัดการความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยทั้งสองชิ้นยืนยันให้เห็นว่าความเครียดในลักษณะนี้เป็นรูปแบบที่พบได้ทั่วไปในงานบริการที่ต้องเผชิญกับลูกค้าและมาตรฐานคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่อง มิใช่ลักษณะเฉพาะของบริษัท แต่เพียงแห่งเดียว

ในบริบทของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ระดับความเครียดปานกลางที่พบในการสำรวจนี้ไม่ควรถูกตีความว่าเป็นสัญญาณเชิงบวก เนื่องจากมิติภาระงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean = 3.49) เมื่อเปรียบเทียบกับมิติอื่น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าภาระงานเป็นประเด็นความเครียดที่เด่นชัด และอาจสะสมในระยะยาวจนนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ หากองค์กรไม่มีกลไกรองรับที่เหมาะสม ดังนั้น ความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์จึงมิได้เป็นเพียงผลลัพธ์จากปริมาณงานหรือโครงสร้างระบบงานเท่านั้น หากแต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้ การปรับตัว และทรัพยากรทางจิตใจของพนักงาน การพัฒนาโปรแกรมที่มุ่งเสริมทรัพยากรภายในของพนักงานควบคู่กับการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานจึงเป็นแนวทางที่จำเป็นและเหมาะสมกับบริบทนี้ ซึ่งเป็นฐานสำคัญที่นำไปสู่ก ารพัฒนาโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดในงานวิจัยครั้งนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดที่เหมาะสมกับบริบทงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ ผลการพัฒนาโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดแสดงให้เห็นว่า การออกแบบโปรแกรมในลักษณะเชิงกระบวนการ (Process-based Intervention) ภายใต้กรอบ ARIYA Model มีความเหมาะสมกับบริบทงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีแรงกดดันเชิงโครงสร้างสูง มีการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และส่งผลกระทบต่อภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม โปรแกรมประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 6 กิจกรรม จัดเรียงตามกระบวนการเรียนรู้ 4 ระยะ ได้แก่ ระยะการตระหนักรู้ ระยะการเข้าใจเหตุปัจจัย ระยะการเกิดความเข้าใจและความสมดุลภายใน และระยะการฝึกปฏิบัติและการประยุกต์ใช้

การจัดลำดับกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวสอดคล้องกับหลักอริยสัจ 4 ซึ่งเป็นโครงสร้างหลักของโปรแกรม กล่าวคือ ระยะการตระหนักรู้สอดคล้องกับทุกข์ ระยะการเข้าใจเหตุปัจจัยสอดคล้องกับสมุทัย ระยะการเกิดความเข้าใจและความสมดุลภายในสอดคล้องกับนิโรธ และระยะการฝึกปฏิบัติและการประยุกต์ใช้สอดคล้องกับมรรค แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย ภูมิประมาณ และคณะ (2565) ที่พบว่าอริยสัจ 4 เป็นหลักธรรมสำคัญที่สามารถนำมาบำบัดความเครียดของคนวัยทำงานได้อย่างเป็นระบบ โดยช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจต้นเหตุของความเครียดและพัฒนาแนวทางการรับมือที่ยั่งยืน ผู้วิจัยเห็นว่าจุดเด่นของการนำอริยสัจ 4 มาเป็นโครงสร้างโปรแกรมคือการที่หลักธรรมมิได้ถูกนำเสนอในฐานะคำสอน แต่ถูกแปลงเป็นลำดับของประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผู้เข้าร่วมสามารถสัมผัสได้จริงในแต่ละกิจกรรม

ในเชิงจิตวิทยา การออกแบบโปรแกรมให้ผู้เข้าร่วมค่อย ๆ สำรวจและเข้าใจประสบการณ์ของตนเองก่อนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งหมายถึงการใส่ใจพิจารณาอย่างแยบคายตามเหตุและปัจจัย และสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ของ นัยนา ดอรมาน และคณะ (2563) ที่เน้นว่าการเรียนรู้อาจพัฒนาได้เมื่อบุคคลสามารถเชื่อมโยงประสบการณ์ตรงกับการสะท้อนคิดและการสร้างความเข้าใจ ผู้วิจัยพบว่าจุดนี้เป็นข้อแตกต่างสำคัญระหว่างโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดกับโปรแกรมจัดการความเครียดทั่วไปที่มักมุ่งเน้นการสอนเทคนิคสำเร็จรูปโดยไม่เปิดพื้นที่ให้ผู้เข้าร่วมได้สำรวจประสบการณ์ภายในอย่างแท้จริง

เมื่อพิจารณาในมุมมองพุทธจิตวิทยา กระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวมีลักษณะสอดคล้องกับหลักโยนิโสมนสิการ ซึ่งหมายถึงการใส่ใจพิจารณาอย่างแยบคายตามเหตุและปัจจัย กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมมิได้เพียงรับรู้ว่าตนมีความเครียด แต่สามารถพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ ความคิด อารมณ์ และการตอบสนองของตนเองได้ชัดเจนขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2558) ที่อธิบายว่าโยนิโสมนสิการเป็นกระบวนการคิดที่ช่วยให้บุคคลมองเห็นสิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริง อันอาจเอื้อต่อการพัฒนาความเข้าใจและการปรับตัว ความเหมาะสมของโปรแกรมกับบริบทงานบริการลูกค้าสัมพันธ์ยังสะท้อนผ่านกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับสถานการณ์การทำงานจริง โดยเปิดพื้นที่ให้ผู้เข้าร่วมได้สำรวจรูปแบบความคิดและอารมณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ จากสถานการณ์ที่มีแรงกดดันด้านเวลาและการประเมินผล

การเสริมกิจกรรมด้วยการฝึกสติในแต่ละระยะของโปรแกรมสอดคล้องกับแนวคิดของ Kabat-Zinn (2003) ที่อธิบายว่าสติเป็นการตระหนักรู้ที่เกิดจากการใส่ใจประสบการณ์ในปัจจุบันอย่างตั้งใจและไม่ตัดสิน และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย ภูมิประมาณ และคณะ (2565) ที่ระบุว่าสติสัมปชัญญะและมหาสติปัฏฐาน 4 เป็นหลักธรรมสำคัญในการบำบัดความเครียดของคนวัยทำงาน โดยช่วยพัฒนาความสามารถในการสังเกตประสบการณ์ทางกาย อารมณ์ และความคิดอย่างไม่ตัดสิน ในบริบทงานลูกค้าสัมพันธ์ที่พนักงานต้องเผชิญกับสถานการณ์กดดันอย่างต่อเนื่อง การมีพื้นที่ให้ “หยุด” และ “สังเกตตนเอง” ก่อนการเรียนรู้จึงอาจเป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในโปรแกรม

การจัดกิจกรรมในลักษณะที่ไม่เน้นการประเมินผล และเปิดพื้นที่ให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันอย่างเปิดเผยสอดคล้องกับแนวคิด Psychological Safety ของ Edmondson & Bransby (2023) ซึ่งชี้ว่าความรู้สึกปลอดภัยทางอารมณ์เป็นเงื่อนไขสำคัญที่เอื้อให้ผู้เข้าร่วมสามารถสะท้อนประสบการณ์ได้อย่างแท้จริงและเรียนรู้จากกันและกันได้อย่างมีความหมาย ผู้วิจัยพบว่าในทางปฏิบัติ ความรู้สึกปลอดภัยนี้เกิดขึ้นได้ยากในบริบทองค์กรที่มีวัฒนธรรมการประเมินผลเข้มข้น การออกแบบโปรแกรมจึงให้ความสำคัญกับการสร้างพื้นที่ที่แตกต่างออกไปจากบรรยากาศการทำงานปกติอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนจากคำพูดของผู้เข้าร่วมที่ระบุว่า "รู้สึกได้ว่าที่นี่พูดได้โดยไม่ต้องกลัวถูกตัดสิน" (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(6), สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2568)

การใช้ศิลปะเป็นสื่อกลางในกระบวนการเรียนรู้ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถเข้าถึงประสบการณ์ภายในได้โดยไม่ต้องพึ่งพาการอธิบายเชิงเหตุผลเพียงอย่างเดียว สอดคล้องกับแนวคิดของ de Witte et al. (2021) ที่สังเคราะห์งานวิจัยด้านศิลปะบำบัดและพบว่ากระบวนการสร้างงานศิลปะช่วยเปิดประตูสู่ประสบการณ์ทางอารมณ์ที่ยากจะเข้าถึงด้วยการพูดหรือการคิดเชิงตรรกะ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaimal et al. (2016) ที่พบว่าการทำกิจกรรมศิลปะมีความสัมพันธ์กับการลดลงของระดับคอร์ติซอลซึ่งเป็นฮอร์โมนความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในบริบทพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ถูกฝึกให้ควบคุมและจัดการอารมณ์ภายใต้มาตรฐานที่กำหนด ศิลปะจึงทำหน้าที่เป็นพื้นที่ปลอดภัยที่ช่วยให้อารมณ์และความรู้สึกที่แท้จริงได้รับการรับรู้และแสดงออกอย่างเหมาะสม

กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดอาจตีความได้จากประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงที่ผู้เข้าร่วมรายงาน โดยเริ่มจากการตระหนักรู้ตนเองซึ่งผู้เข้าร่วมรายงานว่าสังเกตสภาวะอารมณ์ของตนได้เร็วขึ้น ดังที่สะท้อนว่า “รู้ตัวเร็วขึ้นเมื่อเริ่มเครียด” (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(3), สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2568) ต่อมาผู้เข้าร่วมเริ่มเข้าใจเหตุของความเครียดได้ชัดขึ้น โดยสามารถมองเห็นเหตุและปัจจัยของสถานการณ์แทนการโทษตนเองหรือผู้อื่น ดังที่สะท้อนว่า“เข้าใจว่าลูกค้าโกรธเพราะมีปัญหา ไม่ใช่เพราะตัวเรา” (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(4), สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2568) เมื่อการเรียนรู้ลึกขึ้น ผู้เข้าร่วมเริ่มเกิดมุมมองใหม่ต่อสถานการณ์เดิม ดังที่สะท้อนว่า “งานยังเท่าเดิม แต่ใจไม่หนักเหมือนเดิม” (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(9), สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2568) และสามารถใคร่ครวญอย่างแยบคายโดยไม่นำความเครียดจากสถานการณ์หนึ่งไปทับถมอีกสถานการณ์หนึ่ง ประเด็นสำคัญที่ผู้เข้าร่วมสะท้อนคือการพัฒนาแนวทางดูแลใจที่เหมาะสมกับตนเองได้โดยไม่ใช่การรับเทคนิคสำเร็จรูป แต่เกิดจากการค้นพบด้วยตนเองและนำไปทดลองใช้ในชีวิตจริง ดังที่สะท้อนว่า “เริ่มขอคำแนะนำจากเพื่อนหรือหัวหน้าเมื่อมีปัญหา” (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(12), สัมภาษณ์, 3 ธันวาคม 2568)

กล่าวโดยสรุป ความเหมาะสมของโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดกับบริบทงานบริการลูกค้าสัมพันธ์เกิดจากการที่โปรแกรมบูรณาการหลักธรรม จิตวิทยา และศิลปะบำบัดเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ โดยมีกรอบ ARIYA Model เป็นโครงสร้างที่เชื่อมทุกส่วนเข้าหากัน ผู้วิจัยเห็นว่าความโดดเด่นของโปรแกรมนี้มิได้อยู่ที่เทคนิคกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง แต่อยู่ที่ตรรกะของกระบวนการทั้งหมดที่อาจเอื้อต่อการพัฒนาความเข้าใจภายในและการค้นพบแนวทางดูแลตนเองที่เหมาะสมกับบริบทชีวิตของผู้เข้าร่วม กระบวนการดังกล่าวอาจตีความเป็นพื้นฐานของกลไกการเปลี่ยนแปลงเชิงปัญญา (wisdom-based mechanism) ซึ่งเป็นหัวใจของ ARIYA Model

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อทดสอบประสิทธิผลของโปรแกรมลดความเครียดด้วยพุทธศิลปะบำบัดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทรูทัช จำกัด ผลการทดสอบประสิทธิผลพบว่า ภายหลังเข้าร่วมโปรแกรมพุทธศิลปะบำบัด กลุ่มทดลองมีระดับความเครียดลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกมิติ และผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพสะท้อนประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงใน 4 ด้านหลัก ได้แก่ การตระหนักรู้และกำกับอารมณ์ การเผชิญความเครียดอย่างมีสติ การพัฒนาแนวทางดูแลตนเอง และการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น การเปลี่ยนแปลงทั้ง 4 ด้านนี้อาจมีความสัมพันธ์กัน และอาจตีความเชื่อมโยงกับกระบวนการเรียนรู้และ 4 มิติของความเครียดที่พบในการสำรวจเบื้องต้น ทั้งนี้ ข้อมูลเชิงคุณภาพยังไม่เพียงพอที่จะยืนยันลำดับหรือความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลดังกล่าว

ประสิทธิผลด้านที่ 1 การตระหนักรู้และกำกับอารมณ์ ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับรู้ว่าตนพัฒนาความสามารถในการตระหนักรู้และกำกับอารมณ์ได้ดีขึ้น โดยเฉพาะในมิติภาระงานและมิติแรงกดดันด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นมิติที่เกี่ยวข้องกับแรงกดดันในการปฏิบัติงานและการให้บริการลูกค้า ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่าผู้เข้าร่วมสามารถสังเกตสัญญาณความเครียดของตนเองได้เร็วขึ้นก่อนที่จะสะสมจนเกินขีดรับมือ ซึ่งอาจเชื่อมโยงกับกิจกรรม Stress Mapping และ Body Scan Art ในระยะ Awareness ที่มีสติปัฏฐาน 4 เป็นกรอบสนับสนุนการสังเกตประสบการณ์ทางกาย อารมณ์ และความคิดอย่างไม่ตัดสิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Primary Appraisal ของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่เสนอว่าการที่บุคคลสามารถรับรู้และประเมินสถานการณ์ได้อย่างแม่นยำขึ้นเป็นกลไกสำคัญในการลดความเครียด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kaimal et al. (2016) ที่พบว่าการทำกิจกรรมศิลปะมีความสัมพันธ์กับการลดลงของระดับคอร์ติซอลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยพบว่าผลที่ได้นี้อาจบ่งชี้ว่าในบริบทงานที่มีแรงกดดันสูงลักษณะเดียวกัน การสร้างพื้นที่ให้พนักงานได้ "สังเกต" อารมณ์ตนเองอาจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่โปรแกรมจัดการความเครียดทั่วไปมักขาดหายไป ดังที่ปรากฏในคำสะท้อนของผู้เข้าร่วมว่า "พอรู้ว่าตัวเองเริ่มตึง ก็หยุดหายใจลึกๆ ก่อนรับสายต่อได้" (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(3), สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2568)

ประสิทธิผลด้านที่ 2 การเผชิญความเครียดอย่างมีสติ ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลองเปลี่ยนท่าทีต่อความเครียดจากการหลีกหนีไปสู่การอยู่กับมันอย่างมีสติ ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่าผู้เข้าร่วมสามารถมองเห็นเหตุปัจจัยของความเครียดได้ชัดขึ้นแทนที่จะโทษตนเองหรือผู้อื่น ซึ่งอาจเชื่อมโยงกับกิจกรรม Clay Sculpture และ Dependent Origination Mapping ในระยะ Realizing และกิจกรรม Mandala Sand Art ในระยะ Insight ที่มีหลักสมุทัยและไตรลักษณ์เป็นกรอบสนับสนุนการเข้าใจว่าความเครียดมีเหตุที่มาและสามารถคลี่คลายได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Emotion-focused Coping ของ Lazarus และ Folkman (1984) ที่เน้นการปรับความสัมพันธ์ของบุคคลกับประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย ภูมิประมาณ และคณะ (2565) ที่พบว่าหลักไตรลักษณ์และสติสัมปชัญญะเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยให้คนวัยทำงานเปลี่ยนมุมมองต่อความเครียดได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยพบว่าการเปลี่ยนแปลงในด้านนี้สะท้อนให้เห็นว่าโปรแกรมมิได้มุ่งกำจัดความเครียด แต่พัฒนาความสามารถในการอยู่กับมันอย่างมีสติ ซึ่งอาจสะท้อนการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพเพิ่มเติมจากการลดคะแนนความเครียด โดยความต่อเนื่องในระยะยาวยังต้องศึกษาเพิ่มเติม ดังที่ปรากฏในคำสะท้อนของผู้เข้าร่วมว่า "ความเครียดยังมีอยู่ แต่ไม่ได้รู้สึกว่าต้องหนีเหมือนเมื่อก่อน" (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(7), สัมภาษณ์, 30 ธันวาคม 2568)

ประสิทธิผลด้านที่ 3 การพัฒนาแนวทางดูแลตนเอง ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลองพัฒนาแนวทางดูแลตนเองที่เหมาะสมกับบริบทชีวิตของตนเอง และผู้เข้าร่วมบางรายรายงานถึงการนำแนวทางดังกล่าวไปใช้ในการติดตามผลเชิงคุณภาพประมาณ 4 สัปดาห์หลังจบโปรแกรม ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพพบว่าผู้เข้าร่วมสามารถออกแบบแนวทางของตนเองได้แทนที่จะรับเทคนิคสำเร็จรูป ซึ่งอาจเชื่อมโยงกับกิจกรรม Turning Stress to Steps ในระยะ Your Path of Practice ที่มีหลักอริยมรรคและอิทธิบาท 4 เป็นกรอบสนับสนุนแรงจูงใจภายใน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Self-directed Coping ใน JD-R Model ของ Bakker และ

Demerouti (2017) ที่เน้นการพัฒนาทรัพยากรภายในของบุคคลในการรับมือกับความต้องการของงาน และสอดคล้องกับหลักอิทธิบาท 4 ของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2558) ที่อธิบายว่าแรงจูงใจภายในที่แท้จริงเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลรู้สึกเป็นเจ้าของแนวทางที่ตนเลือก ดังที่ปรากฏในคำสะท้อนของผู้เข้าร่วมว่า "มันไม่ได้หายเครียดทันที แต่รู้สึกว่ามีเครื่องมืออยู่กับตัว" (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(1), สัมภาษณ์, 4 ธันวาคม 2568)

ประสิทธิผลด้านที่ 4 การพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้อื่น ข้อมูลเชิงคุณภาพสะท้อนว่าผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลองรับรู้ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีขึ้น ทั้งในการทำงานกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน คำสะท้อนของผู้เข้าร่วมบ่งชี้ว่าการกำกับอารมณ์ตนเองที่ดีขึ้นอาจสัมพันธ์กับความพร้อมในการรับฟังและเข้าใจผู้อื่น โดยอาจเชื่อมโยงกับกระบวนการสะท้อนประสบการณ์ร่วมกันในกลุ่มตลอดโปรแกรม ที่มีหลักพรหมวิหาร 4 และสังคหวัตถุ 4 เป็นกรอบสนับสนุนการพัฒนาความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Social Support ใน JD-R Model ของ Bakker และ Demerouti (2007) ที่เสนอว่าความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานเป็นทรัพยากรสำคัญที่ช่วยลดผลกระทบของความเครียด และสอดคล้องกับหลักพรหมวิหาร 4 ของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2558) ที่อธิบายว่าความเมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขาจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริงก็ต่อเมื่อเริ่มจากการพัฒนาความเมตตาต่อตนเองก่อน ผู้วิจัยพบว่าประสิทธิผลในด้านนี้มีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากด้านอื่น กล่าวคือมิได้เป็นผลที่ตั้งใจให้เกิดขึ้นโดยตรงจากกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง แต่อาจสัมพันธ์กับการพัฒนาความมั่นคงภายในจากด้านที่ 1 ถึง 3 ข้อค้นพบนี้นำไปสู่ข้อสันนิษฐานที่ควรศึกษาต่อว่าการพัฒนาสุขภาวะระดับบุคคลอาจเชื่อมโยงกับบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ดังที่ปรากฏในคำสะท้อนของผู้เข้าร่วมว่า "พอเราใจนิ่งขึ้น การคุยกับเพื่อนร่วมงานก็เปลี่ยนไป ไม่โทษกันง่ายเหมือนเมื่อก่อน" (ผู้เข้าร่วมกลุ่มทดลอง คนที่ A(3), สัมภาษณ์, 30 ธันวาคม 2568)

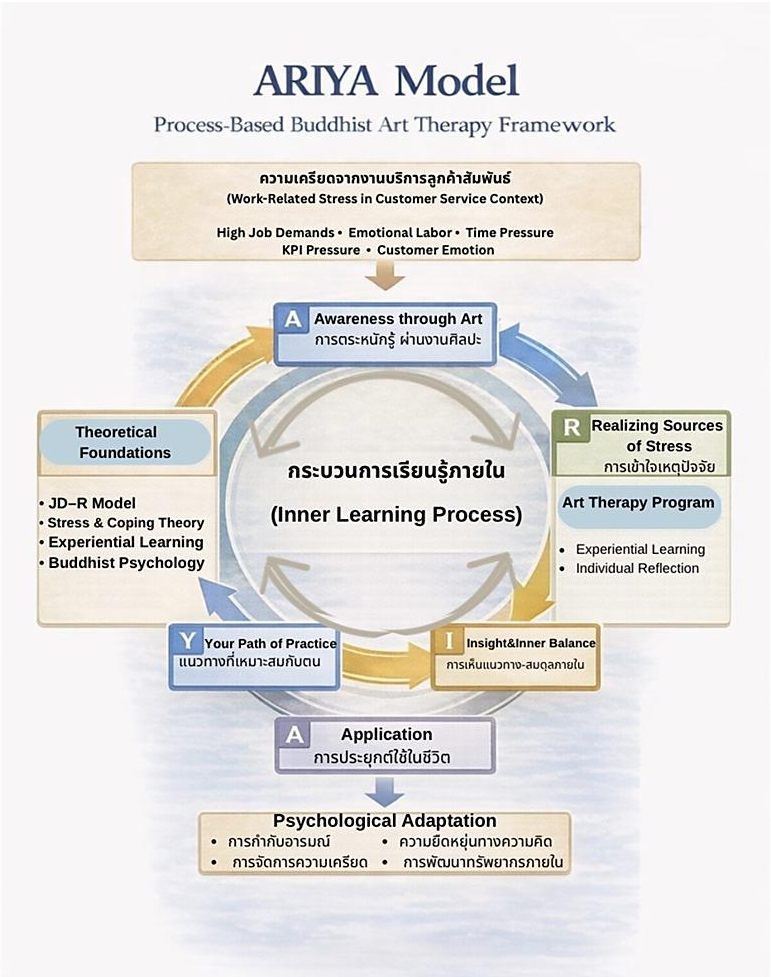
องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ARIYA Model ผลการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสะท้อนรูปแบบการเรียนรู้ภายในของผู้เข้าร่วมที่อาจอธิบายได้ผ่านองค์ประกอบเชิงกระบวนการของ ARIYA Model ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นก่อนดำเนินการทดลอง ทั้งนี้ ผลการศึกษายังไม่เพียงพอที่จะยืนยันลำดับหรือกลไกการเปลี่ยนแปลงเชิงเหตุและผล

องค์ประกอบเชิงกระบวนการของ ARIYA Model

ARIYA Model คือแบบจำลองพุทธศิลปะบำบัดเชิงกระบวนการ (Process-Based Buddhist Art Therapy Model) ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการสังเคราะห์องค์ความรู้จาก Job Demands–Resources Model, Transactional Model of Stress and Coping, หลักอริยสัจ 4 และศิลปะบำบัด ดังแสดงในรูปที่ 1

รูปที่ 1 ARIYA Model: กรอบพุทธศิลปะบำบัดเชิงกระบวนการสำหรับการเรียนรู้ภายในและการปรับตัวทางจิตวิทยา



ARIYA Model ประกอบด้วยองค์ประกอบเชิงกระบวนการ 5 ประการที่ทำงานเชื่อมโยงกันในลักษณะวงจรการเรียนรู้ภายใน ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 องค์ประกอบเชิงกระบวนการของ ARIYA Model และความเชื่อมโยงทางจิตวิทยา

องค์ประกอบ	ความหมายเชิงกระบวนการ	เชื่อมโยงกับอริยสัจ 4	บทบาทเชิงจิตวิทยา
A – Awareness through Art	การตระหนักรู้ประสบการณ์ความเครียดจากประสบการณ์ตรง	ทุกข์	ทำให้ประสบการณ์ที่คลุมเครือกลาย เป็นสิ่งที่รับรู้ได้ชัด (Explicit Awareness)
R – Realizing Sources of Stress	การเข้าใจเหตุปัจจัยของความเครียดทั้งภายนอกและภายใน	สมุทัย	เห็นความสัมพันธ์ของเหตุและผล และรูปแบบการเกิดความเครียด
I – Insight and Inner Balance	การเกิดความเข้าใจภายในและการยอมรับประสบการณ์	นิโรธ	เสริมการกำกับอารมณ์ การยอมรับอย่างไม่ตัดสิน และความยืดหยุ่นทางความคิด
Y – Your Path of Practice	การออกแบบแนวทางการดูแลใจที่เหมาะสมกับตนเอง	มรรค	เสริมความเป็นเจ้าของกระบวนการ (Self-directed coping)
A – Application in Work–Life Context	การนำแนวทางไปทดลองใช้ในชีวิตและการทำงานจริง	มรรค (เชิงปฏิบัติ)	สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ในบริบทจริง

องค์ประกอบแต่ละประการอธิบายได้ดังนี้

A – Awareness through Art การใช้กิจกรรมศิลปะบำบัดเป็นสื่อกลางในการสำรวจประสบการณ์ภายใน ช่วยให้ความเครียดหรือความรู้สึกที่เคยอยู่ในระดับนัยยะ (Implicit experience) ปรากฏชัดในระดับการรับรู้ (Explicit awareness) ผ่านภาพ สี รูปทรง และสัญลักษณ์ กระบวนการดังกล่าวช่วยให้ผู้เข้าร่วมมองเห็นประสบการณ์ของตนเองได้ชัดเจนขึ้นโดยไม่ถูกจำกัดด้วยภาษาเพียงอย่างเดียว

R – Realizing Sources of Stress ผู้เข้าร่วมใคร่ครวญและสะท้อนประสบการณ์จากกิจกรรมศิลปะเพื่อทำความเข้าใจเหตุปัจจัยของความเครียดทั้งในระดับภายนอก เช่น ภาระงาน ความคาดหวังขององค์กร และลักษณะงานบริการ รวมทั้งปัจจัยภายใน เช่น ความคิดอัตโนมัติและรูปแบบการตอบสนองทางอารมณ์

I – Insight and Inner Balance กระบวนการสะท้อนประสบการณ์ร่วมกับการแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ช่วยเปลี่ยนความสัมพันธ์กับความเครียดจากการต่อต้านหรือหลีกเลี่ยง ไปสู่การเข้าใจ ยอมรับ และวางใจต่อประสบการณ์อย่างไม่ตัดสิน ส่งผลให้เกิดความยืดหยุ่นทางความคิดและความสมดุลทางอารมณ์มากขึ้น

Y – Your Path of Practice ผู้เข้าร่วมไม่ได้รับเพียงเทคนิคสำเร็จรูป แต่ได้รับการสนับสนุนให้สังเคราะห์ประสบการณ์ของตนเองและออกแบบแนวทางดูแลใจที่สอดคล้องกับลักษณะงาน บุคลิก และบริบทชีวิตของตนเอง เสริมสร้างความเป็นเจ้าของกระบวนการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาทรัพยากรภายในอย่างเหมาะสมกับแต่ละบุคคล

A – Application in Work–Life Context ผู้เข้าร่วมนำแนวทางที่ออกแบบไว้ไปทดลองใช้ในบริบทชีวิตจริง ทั้งในสถานการณ์การทำงานและชีวิตประจำวัน ผ่านการสังเกตอารมณ์ การสะท้อนประสบการณ์ และการปรับใช้แนวทางตามความเหมาะสม ซึ่งช่วยสนับสนุนการถ่ายโอนการเรียนรู้จากพื้นที่กิจกรรมไปสู่บริบทจริง

ลักษณะสำคัญของ ARIYA Model คือการทำงานในลักษณะวงจรมากกว่าลำดับเชิงเส้น เมื่อผู้เข้าร่วมนำแนวทางไปทดลองใช้ในชีวิตจริงแล้วเกิดประสบการณ์ใหม่ที่นำไปสู่การตระหนักรู้เพิ่มเติม ก็สามารถกลับเข้าสู่กระบวนการเรียนรู้ภายในได้อีกครั้ง กระบวนการดังกล่าวช่วยสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรภายใน เช่น ความสามารถในการกำกับอารมณ์ ความยืดหยุ่นทางความคิด และความสามารถในการปรับตัว ซึ่งเป็นแนวทางที่ควรศึกษาติดตามเพิ่มเติมเพื่อประเมินการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว

ข้อจำกัดของการศึกษา การทดสอบโปรแกรมดำเนินการกับพนักงานจากองค์กรเดียว โดยมีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 13 คน จึงควรระมัดระวังในการอ้างอิงผลไปยังประชากรหรือองค์กรอื่น นอกจากนี้การติดตามผลประมาณ 4 สัปดาห์เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ มิได้วัดคะแนนความเครียดซ้ำ จึงไม่อาจสรุปประสิทธิผลระยะยาวของโปรแกรมจากข้อมูลชุดนี้ได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

องค์กรที่มีลักษณะงานบริการซึ่งต้องเผชิญแรงกดดันทางอารมณ์อย่างต่อเนื่องสามารถประยุกต์ใช้โปรแกรมพุทธศิลปะบำบัดตามกรอบ ARIYA Model เพื่อส่งเสริมการตระหนักรู้ การกำกับอารมณ์ และการพัฒนาทรัพยากรภายในของบุคลากรได้ โดยเฉพาะในกลุ่มวิชาชีพที่ต้องใช้การจัดการอารมณ์ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาไปยังกลุ่มวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะความเครียดใกล้เคียงกัน เช่น บุคลากรทางการแพทย์ ผู้ให้คำปรึกษา หรือหัวหน้างานในองค์กร รวมทั้งศึกษาผลลัพธ์ในระยะยาวและกลไกการเปลี่ยนแปลงภายในที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ตามกรอบ ARIYA Model

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2567). *รายงานสถานการณ์สุขภาพจิตคนไทย ประจำปี 2567*. กรมสุขภาพจิต. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567, จาก https://www.dmh.go.th/report/report2567.asp

กรรณิกา แสงนิลาวิวัฒน์ และเกสร สำเภาทอง. (2567). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อมและสุขภาพชุมชน, 9*(4), 90–97.

ชวนชื่น อัคคะวณิชชา และอมรินทร์ เทวตา. (2559). ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ: บทบาทของตัวแปรกำกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 11*(1). สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567, จาก https://search.tci-thailand.org/article.html?b3BlbkFydGljbGUmaWQ9ODA2OTAz=

ธนชัย ยมจินดา และคณะ. (2564). ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์การที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. *วารสารจันทรเกษมสาร, 27*(1), 141–157.

นัยนา ดอรมาน, ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2563). การเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์. *วารสารจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, 10*, 20–28.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2558). *พุทธธรรม ฉบับปรับขยาย* (พิมพ์ครั้งที่ 32). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระมหาสมชาย สิริจนฺโท. (2564). การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับศาสตร์สมัยใหม่เพื่อพัฒนาสุขภาวะองค์รวม. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์, 17*(2), 108–122.

พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ และคณะ. (2566). *พุทธศิลปกรรมบำบัด: การบูรณาการศาสตร์และศิลป์สู่ชีวิตวิถีใหม่ในชุมชน* (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ลดาวัลย์ รัตนไชยดำรง และประพล เปรมทองสุข. (2567). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเครียดในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพนักงานบริการส่วนหน้าในโรงแรมระดับ 4–5 ดาวในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย, 6*(5), 1045–1058.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล. (2567). *สุขภาพคนไทย 2567: ความเครียด ภัยเงียบของสังคมไทย*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567, จาก https://www.ihpp.mahidol.ac.th

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2567). *ผลสำรวจพนักงานไทย 40% เครียดสูง เสี่ยงซึมเศร้า 17.2%*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2567, จาก https://www.thaihealth.or.th/news

อุทัย ภูมิประมาณ, นวลวรรณ พูนวสุพลฉัตร และชัยชาญ ศรีหานู. (2565). การบำบัดความเครียดของคนวัยทำงานตามหลักพุทธธรรม. *วารสาร มจร บาฬีศึกษาพุทธโฆสปริทรรศน์, 8*(2), 30–43.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands–resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology, 22*(3), 309–328.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 273–285.

Çınar, M. N. (2022). The relationship of art therapy to spirituality. *Spiritual Psychology and Counseling, 7*(3). Retrieved from https://spiritualpc.net/article/the-relationship-of-art-therapy-to-spirituality/

de Witte, M., et al. (2021). From therapeutic factors to mechanisms of change in the creative arts therapies: A scoping review. *Frontiers in Psychology, 12*, Article 678397.

Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 499–512.

Edmondson, A. C., & Bransby, D. P. (2023). Psychological safety comes of age: Observed themes in an established literature. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 10*, 55–78.

Gignac, A., & Appelbaum, S. H. (1997). The impact of stress on customer service representatives: A comparative study. *Journal of Workplace Learning, 9*(1), 20–33.

Joshi, A. M., et al. (2021). Effect of mindfulness-based art therapy (MBAT) on psychological distress and spiritual wellbeing in breast cancer patients undergoing chemotherapy. *Indian Journal of Palliative Care, 27*(4), 552–560.

Kabat-Zinn, J. (1994). *Wherever you go, there you are: Mindfulness meditation in everyday life*. New York, NY: Hyperion.

Kabat-Zinn, J. (2003). Mindfulness-based interventions in context: Past, present, and future. *Clinical Psychology: Science and Practice, 10*(2), 144–156.

Kaimal, G., Ray, K., & Muniz, J. (2016). Reduction of cortisol levels and participants' responses following art making. *Art Therapy: Journal of the American Art Therapy Association, 33*(2), 74–80.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, NY: Springer Publishing Company.

Lee, K. M., Kim, I. G., & Lim, E. S. (2020). The effects of a group art therapy program based on mindfulness meditation on the job stress and interpersonal relationships of office workers. *Journal of the Korea Contents Association, 20*(5), 410–425.

Malchiodi, C. A. (2003). *The art therapy sourcebook*. New York, NY: McGraw-Hill.

Monti, D. A., et al. (2006). A randomized, controlled trial of mindfulness-based art therapy (MBAT) for women with cancer. *Psycho-Oncology, 15*(5), 363–373.

Rubin, J. A. (2016). *Approaches to art therapy: Theory and technique*. New York, NY: Routledge.

World Health Organization. (2023). *Mental health at work*. Retrieved May 20, 2024, from https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work