

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

Factors Affecting Work Stress of Employee at The Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (COVID-19) Pandemic

อาทยา พงศ์ไพบูลย์ Athaya Pongpaiboon¹

ฌายนีย์ ช. บุญพันธ์ Kayanee Chor Boonpunth²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เปรียบเทียบระดับความเครียดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 230 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.09$) บุคลากรที่มีอายุ ชั่วโมงในการทำงาน และการปฏิบัติงานในขณะทำงาน Emergency Operation Center : EOC ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานในขณะทำงาน EOC มีความเครียดมากกว่า และปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบรวมทั้งปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คำสำคัญ : ความเครียดในการปฏิบัติงาน, โควโรนา 2019, ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน, ภาระงานและความรับผิดชอบ, ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purposes of this research were 1) to determine the level of work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: athaya.auey@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: kayanee.b@psu.ac.th

(COVID-19) ; 2) to compare work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (COVID-19) Pandemic classified according to personal factors, and 3) to analyze factors affecting work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (COVID-19) Pandemic. Data were collected from employee at the Office of Disease Prevention and Control 12 Songkhla totalling 230 persons through a questionnaire and analyzed using descriptive statistics consisting of frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study found that 1) the work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (COVID-19) was at a medium level ($\mu=3.09$) 2) age, working hour and working in the Emergency Operation Center : EOC were statistically different at the .05 level. 3) working in the EOC were found to have higher stress level than non-working in the EOC. And 4) workload factor and resource problem factor affected the work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (COVID-19).

Keywords: Work Stress of Employee, Covid-19, Emergency Operation Center (EOC), workload, resource problem

บทนำ

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่อมาจากต่างประเทศ ได้แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้างไปยังหลายประเทศทั่วโลก ทำให้องค์กรอนามัยโลก หรือ World Health Organization : WHO ได้ประกาศเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 ให้การระบาดของโรคดังกล่าวเป็นภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern : PHEIC) ซึ่งข้อมูล ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2564 ประเทศไทยมีผู้ป่วยยืนยันสะสมตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น 2,111,566 ราย มีผู้เสียชีวิตสะสมทั้งสิ้น 20,640 ราย โดยเหตุการณ์ระบาดได้ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นตั้งแต่ช่วงเมษายน ปี 2564 พบคลัสเตอร์เป็นวงกว้างจำนวนมาก เช่น คลัสเตอร์สถานบริการตลาด และยังพบคลัสเตอร์ในสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้น ทั้งประเภทโรงงาน สถานประกอบการ และบริษัท เกิดจากการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันควบคุมโรคที่ไม่เหมาะสม ขาดการเว้นระยะห่างในการทำงาน มีการรับประทานอาหารรวมกันเป็นกลุ่ม ทำให้พบผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปัจจุบันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ควรระวังในไทย ประกอบด้วย 5 สายพันธุ์ ได้แก่ (1) สายพันธุ์อังกฤษ (อัลฟา) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.1.7* มีลักษณะที่สามารถเลี่ยงภูมิคุ้มกันได้ดีที่สุด และแพร่กระจายง่ายกว่าสายพันธุ์อื่น ร้อยละ 40-70 (2) สายพันธุ์แอฟริกาใต้ (เบต้า) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.351* เป็นสายพันธุ์ที่มีการระบาดรวดเร็ว แพร่เชื้อไวขึ้นราวร้อยละ 50 และลดประสิทธิภาพของแอนติบอดี (3) สายพันธุ์บราซิล (แกมมา) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ P.1* มีความรุนแรงกว่าสายพันธุ์อื่น ๆ สามารถเลี่ยงภูมิคุ้มกันและลดประสิทธิภาพของวัคซีนได้ (4) สายพันธุ์อินเดีย (เดลต้า) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.617.2* มีลักษณะการระบาดเร็ว แพร่เชื้อง่าย และหลบเลี่ยงภูมิคุ้มกันได้ และ (5) สายพันธุ์แอฟริกาใต้ (โอมิครอน) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.1.529* แพร่ระบาดเร็วกว่าสายพันธุ์อื่น 2-5 เท่า หลบภูมิคุ้มกันเก่ง

แม้ว่าจะเคยติด COVID-19 มาก่อนแล้ว ก็สามารถติดสายพันธุ์นี้ซ้ำได้ อ้างอิงข้อมูลจากโรงพยาบาล ศิริราช กรุงเทพมหานคร ข้อมูลเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2564 และวันที่ 3 ธันวาคม 2564

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา อยู่ภายใต้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยที่คุกคามต่อสุขภาพให้เหมาะสมกับพื้นที่ ที่รับผิดชอบ ครอบคลุมทั้ง 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสงขลา ตรัง สตูล พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยมีหนึ่งในพันธกิจหลักคือการเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขได้ทันการณ์ สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศเผยแพร่ให้โรคดังกล่าวเป็นโรคติดต่ออันตราย อ้างอิงจากประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 วรรคหนึ่ง มาตรา 6 (1) แห่งพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตรายดังกล่าว

จากสถานการณ์การระบาดที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำเป็นต้องเพิ่มภาระงานขึ้นเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและการระบอดังกล่าว ให้ทันต่อสถานการณ์ และเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขและภัยสุขภาพ (Emergency Operation Center : EOC) (โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019) ขึ้น บุคลากรจำเป็นต้องทำงานในหน้าที่ประจำควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในคณะทำงานศูนย์ EOC เพื่อการเฝ้าระวังและป้องกันควบคุมโรคให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นของการระบาดในปัจจุบัน ทั้งหน้าที่ในเชิงรุกและการปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และเนื่องจากงาน EOC เป็นงานที่มีลักษณะจำเป็นเร่งด่วน มีการปฏิบัติงานล่วงเวลา บุคลากรบางคน จำเป็นต้องลงพื้นที่เชิงรุกเพื่อปฏิบัติงาน คัดกรอง ตรวจสอบหาเชื้อ เป็นการปฏิบัติงานด้วยความเสี่ยง จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ป้องกันตัวและได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ครบตามเกณฑ์ที่ได้รับ บุคลากรบางส่วนต้องวิเคราะห์และทำข้อมูลเพื่อนำเสนอในการประชุมระดับกรม/เขต/สคร. หรือทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ บุคลากร จำเป็นต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานั้นจะส่งผลกระทบต่อตัวผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกเครียดวิตกกังวล กัดดัน สมองไม่ได้รับการผ่อนคลายเกิดความตึงเครียด เกิดความเหนื่อย ล้าจากการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ไม่มีสมาธิหรือลดทอนมาตรฐานการทำงานเดิมของตัวบุคลากรลงได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงาน และด้วยปัจจุบันมีสถานการณ์การเกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ บุคลากรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงาน ให้สอดคล้องต่อสถานการณ์เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดต่อดังกล่าวให้ได้ อาจเกิดความวิตกกังวล หรือมีภาวะเครียดมากกว่าสภาวะการปกติ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยผู้วิจัยให้ความสนใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมควบคุมโรค ซึ่งเลือกศึกษา กรณีของบุคลากรในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เพื่อที่จะสามารถนำผลงานวิจัยนี้ ไปเป็นแนวทางให้แก่ สคร. 12 จังหวัดสงขลา ในการจัดการความเครียดของบุคลากรภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถเตรียมความพร้อมหากเกิด

สถานการณ์การแพร่ระบาดอื่นในอนาคตข้างหน้า และเพื่อเป็นแนวทางให้แก่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคในเขตอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปปรับเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การทบทวนวรรณกรรม

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นลักษณะอาการที่ไม่ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งกับงานจนเกินไป หรือลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง เช่น อารมณ์เครียด หน้าเครียด เป็นต้น

ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ภาระหน้าที่และปริมาณงานที่มากเกินไป มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหน่วยงานหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และการเมืองในที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความกดดันในการทำงาน และความกดดันนำมาซึ่งความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน โดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานได้ว่า เป็นความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะงาน เป็นความรู้สึกซึ่งเกิดจากปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น ปริมาณงานมากเกินไป งานไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน และอาจนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพกายและใจ ลดทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่าไม่มีแนวคิดหรือทฤษฎีใดที่เด่นชัดหรือสามารถอธิบายถึงความเครียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ส่วนมากจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน หรือความผูกพันในงานเสียมากกว่า และมีการอุปมาอุปไมยจากทฤษฎีที่ศึกษาไว้ว่า กรณีที่บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วมักจะไม่เกิดความเครียด หรือมีความเครียดในระดับต่ำ เนื่องจากความเครียดในการปฏิบัติงานมักเกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน ทฤษฎีแรงจูงใจที่สามารถนำมาอธิบายและเป็นที่ยอมรับในการศึกษาวิเคราะห์หามีด้วยกันหลายทฤษฎี ตัวอย่างเช่น

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2562) ได้อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ Two Factor Theory ประกอบด้วยปัจจัยสร้างแรงจูงใจและปัจจัยอนามัย โดยที่ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในบุคคล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหากได้รับการตอบสนองและได้รับอย่างเพียงพอ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำให้ ความรับผิดชอบ การได้รับความยอมรับนับถือ และความก้าวหน้า ในส่วนของปัจจัยอนามัย คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งมาจากภายนอกตัวบุคคล หากมีหรือไม่มี ในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความไม่ชอบงานขึ้นได้ ได้แก่ เงินเดือน ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สภาพการทำงาน เช่น ชั่วโมงการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ เป็นต้น รวมทั้งการบังคับบัญชา ความยุติธรรมในการบริหาร

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2560) ได้นำเสนอถึง Job Demand and Resources Model หรือ JD-R Model ไว้ว่า แบบจำลอง JD-R Model สามารถแบ่งปัจจัยในสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ภาระงาน หรือ Job Demand เป็นปัจจัยเชิงลบ หมายถึง การที่จะทำงานขึ้นหนึ่งขึ้นใดให้สำเร็จ จำเป็นต้องมีการใช้อะไรบางอย่างเพื่อเป็นสิ่งสนับสนุนในการทำงาน อาจจะเป็นทรัพยากร สภาพแวดล้อมทางสังคม ความทุ่มเทของบุคลากร การสนับสนุนของหน่วยงาน ฯลฯ และเมื่องานใดที่จำเป็นต้องใช้สิ่งเหล่านี้มาก ก็จะมีส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูงมากตามไปด้วย ทำให้หน่วยงานเกิดกระบวนการลดต้นทุนดังกล่าวในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้บุคลากรปฏิบัติงานที่มากขึ้นและเกินกำลังต่อตัวบุคคลเอง ความไม่มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เวลาที่จำกัดหรือเร่งรัดจนเกินไป หรืออาจจะเป็นบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความสับสน ไม่ชัดเจน ขัดแย้งกันในบทบาท ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความกดดัน วิตกกังวล ความเครียด และยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่ลดลงอีกด้วย

2. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือ Job Resources เป็นปัจจัยเชิงบวก หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สังคม จิตวิทยา หรือการที่หน่วยงานช่วยทำให้บุคลากรบรรลุเป้าหมาย ลดภาระงานลงได้ (Job Demand) และกระตุ้นการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และความเติบโตก้าวหน้า ทรัพยากรในการปฏิบัติงานสามารถเกิดจากหลายแหล่งที่มา

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แนวคิด JD-R Model ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านภาระงาน เป็นปัจจัยที่ส่งต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยเชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด กล่าวคือ ยังมีทรัพยากรมากยิ่งเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรเกิดการกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ช่วยลดความวิตกกังวลและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ในส่วนของภาระงานถือเป็นปัจจัยเชิงลบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด กล่าวคือ ยังมีภาระงานที่มากเกินไป ประกอบกับมีความเร่งรีบในงานและมีกำหนดระยะเวลาที่จำกัด ทำให้บุคลากรเกิดความท้อแท้ เหนื่อยล้า วิตกกังวล และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ JD-R Model เพื่อมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานและความรับผิดชอบ

ภาระงานและความรับผิดชอบของงาน หมายถึง ลักษณะขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน บทบาทที่บุคลากรพึงมีในองค์กร รวมทั้งปริมาณงานที่ได้รับในแต่ละบุคคล การที่บุคคลมีความชัดเจนในบทบาทและขอบเขตของงาน กอปรกับปริมาณงาน

ที่สามารถทำให้สำเร็จลุล่วงได้ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่ามีเกณฑ์สำหรับตัวเองเท่าใด ที่จะไม่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานในมิติของภาระงานและความรับผิดชอบ อ้างถึงหลักการของ Cartwright and Cooper (2001) ซึ่งกล่าวถึงปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน 2) ภาระงาน หรือ Workload 3) ชั่วโมงในการทำงาน หรือ Work Hour 4) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ New Technology และ 5) ความเสี่ยง หรือ Risk โดยผู้วิจัยได้เลือกปัจจัยย่อยด้านชั่วโมงในการทำงานมาศึกษาเป็นตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล และเลือกปัจจัยย่อยด้านภาระงานและความเสี่ยงเพื่อไปออกแบบคำถามในการวิจัยในส่วนของตัวแปรต้น ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบ

ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข หรือ Emergency Operation Center : EOC คือสถานที่ศูนย์กลางเพื่อใช้สนับสนุนผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) ในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจ ในรูปแบบต่าง ๆ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การจัดส่ง ติดตามทรัพยากรที่ถูกร้องขอจากพื้นที่ รวมทั้งรวบรวม วิเคราะห์ และการกระจายข้อมูล หรือจะกล่าวอีกนัยคือห้องทำงานของกลุ่มภารกิจต่าง ๆ ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้ให้ศูนย์บัญชาการของผู้บัญชาการเหตุการณ์ต้องมีการปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาจนกว่าเหตุการณ์จะคลี่คลาย โดยสมรรถนะที่สำคัญของ EOC จะประกอบด้วย 3 สมรรถนะหลัก เรียกว่า 3S ได้แก่ Staffs การมีกำลังคนที่มีสมรรถนะ Staffs ความพร้อมในส่วนของห้องและอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เครื่องมือการสื่อสาร ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และ Systems การมีระบบงาน แผน มาตรฐานการปฏิบัติ (SOP) และงบประมาณ

หน้าที่หลักของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข หรือ EOC นั้น ประกอบด้วย การประสานงาน (Coordination) การสื่อสาร (Communication) การส่งออกและการติดตามทรัพยากร (Resource Dispatch and Tracking) การรวบรวม วิเคราะห์ ประเมิน และกระจายข้อมูล (Information collection, Evaluation and Dissemination) การกำกับและควบคุม (Direction and Control) การจัดลำดับความสำคัญของเหตุการณ์ (Establishment of Priorities) และการสนับสนุนทรัพยากร (Resource Support) โดยประโยชน์ของการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขนั้น ทำให้มีการกระจายทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการสนับสนุนการจัดการเหตุฉุกเฉินอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้การทำงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานได้ตามบทบาทและภารกิจของหน่วยงาน โดยเฉพาะการป้องกันและควบคุมโรค จึงมีการแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขและภัยสุขภาพ (Emergency Operation Center : EOC) (โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ขึ้น ทำให้บุคลากรจำเป็นต้องมีภาระงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากปกติ และจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานในลักษณะงานที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างไปจากเดิม บุคลากรบางส่วนต้องเข้าร่วมในคณะทำงานของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (EOC COVID-19)

แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

Bakker & Demerouti (2007) ได้สรุปไว้ว่าทรัพยากรในงาน หมายถึง แหล่งทรัพยากรในงาน ทั้งด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกายได้ เช่น ลดความอ่อนล้า เป็นต้น และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้ โดยจะเป็นทรัพยากรในงานที่เอื้อต่องาน

เช่น โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานที่ทำ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 12,268 นาย คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,109 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านเพศ และสายงาน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านอายุ มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน 3) ปัจจัยหลักภายในลักษณะงาน ปัจจัยหลักด้านบทบาทในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง และ 4) ปัจจัยย่อยด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เช่น จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม ผลการศึกษพบว่า 1) ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยในความเครียดด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ธนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ศึกษาผลของการจัดการพฤติกรรมองค์การที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณโควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัทต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.80$) และ 2) พนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19 มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านอายุ และไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยมีระดับความเครียดที่สูงกว่าอยู่ในกลุ่มตำแหน่งหัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้น กลุ่มอายุงาน 2-4 ปี

Yuanyuan Mo และคณะทำงาน (2563) ศึกษา Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic เป็นการวิจัยแบบตัดขวาง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลจำนวน 180 คน จากเมืองกว่างซี ประเทศจีน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามออนไลน์ และแบบประเมินความเครียดของจีน ได้แก่ Stress Overload Scale (SOS) และ Self-rating Anxiety Scale (SAS) ผลจากการศึกษาพบว่า 1) กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 90 อยู่ในช่วงอายุ 21 - 48 2) ผลคะแนน Self-rating Anxiety Scale (SAS) แสดงค่าความเครียด ทั้งหมดคือ 32.19 ± 7.56 คะแนน ซึ่งสูงกว่าคะแนนมาตรฐานแห่งชาติ ($29.78 + 0.46$) 3) ความเครียดและความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ SAS นั่นคือ ยิ่งมีภาวะความเครียดมาก

คะแนนความวิตกกังวลโดยรวมก็จะยิ่งสูงขึ้น และอารมณ์ความวิตกกังวลก็จะยิ่งชัดเจนขึ้น 4) ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ มีผลกระทบต่อคะแนนความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน และ 5) ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ และความวิตกกังวลเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อภาวะความเครียดของพยาบาลที่ให้ความช่วยเหลือในการต่อสู้กับโควิด-19

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 270 คน เก็บแบบสอบถามได้กลับมาทั้งหมด 230 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.19 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน และการเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC อย่างเป็นปกติ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 13 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 2 มิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ โดยส่วนที่ 2 และ 3 จะใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด; 5 = มากที่สุด) และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้วิจัยตรวจสอบความสอดคล้องภายใน ด้วยวิธี Cronbach's alpha พบว่าค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแต่ละตัวแปรอยู่ระหว่าง .896- .953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลจากการวิจัย พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 58.3 อายุการทำงาน 8 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 67.8 ลักษณะงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 53.0 โดยมีชั่วโมงการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และการเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC คิดเป็นร้อยละ 75.7

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลจากการวิจัย พบว่า ประชากรมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

($\mu=3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ใน 3 ลำดับแรก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ รู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความรับผิดชอบ ($\mu=3.53$) รองลงมาคือ การทำงานไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\mu=3.51$) และรู้สึกเครียดมากเมื่อมีภาระงานล้นมือ

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.04$) ซึ่งปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน ($\mu=2.98$) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง ($\mu=3.66$) และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ($\mu=3.11$) พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ($\mu=3.37$)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรที่มีเพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน และลักษณะงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี และประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 56 ปีขึ้นไป

ประชากรที่มีชั่วโมงการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน

ประชากรที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลในทิศทางบวกกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กล่าวคือเมื่อมีภาระงานและความรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกันหากมีปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นก็มีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ร้อยละ 48.4

ตารางที่ 1

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	b	S.E.	β
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน			
ภาระงานและความรับผิดชอบของงาน	.624	.072	.566*
ปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	.158	.059	.174*
F Test		106.638*	
R		.696	
R²		.484	
Adjusted R²		.480	

หมายเหตุ : p < .05

อภิปรายผล

1. บุคลากรมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์การเกิดโรคทำให้มีการเปิดศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำควบคู่ไปกับการปฏิบัติหน้าที่ในคณะทำงาน EOC และงาน EOC ส่วนใหญ่จะเป็นงานเร่งด่วน ซึ่งต้องทำให้เสร็จก่อน และต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนงานในหน้าที่ปกติ และลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานเชิงรุกเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ทั้งการลงพื้นที่คัดกรองผู้ป่วยติดเชื้อ การวิเคราะห์จัดทำข้อมูลเพื่อหาแนวทางป้องกันและควบคุมโรค การสื่อสารความเสี่ยงเกี่ยวกับการเกิดโรค และการป้องกันตนเอง อีกทั้งในบุคลากรสายสนับสนุนเองก็ต้องปฏิบัติงานที่ช่วยเสริมการทำงานของบุคลากรสายหลัก ทำให้บุคลากรมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น บางส่วนจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการทำงาน และเป็นการทำงานที่มีความเสี่ยง ทำให้บุคลากรเกิดความเครียด วิตกกังวล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต๋อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ศึกษาผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณืโควิด-19

ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันใน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ ชั่วโมงการทำงาน และการปฏิบัติงานในคณะทำงาน EOC ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายเพิ่มเติมดังนี้

ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี และประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 56 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่เพิ่งจบใหม่ บรรจุใหม่ หรือบุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นการทำงาน ทำให้ยังมีไฟในการทำงาน มีความตั้งใจสูง และคาดหวังกับงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน และผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เมื่อคาดหวังสูงจึงมีความกดดันในตัวเองสูง อาจก่อให้เกิดความกังวล กลัวผิดพลาด หรือทำไม่ได้ กลัวทำงานได้ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้เกิดความเครียดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ซึ่งศึกษาเรื่อง ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณโควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า อายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานในภาวะการณโควิด-19 แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ซึ่งศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านอายุ มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

ประชากรที่มีชั่วโมงการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าความน่าสนใจ เพราะมีค่า Sig. = .000 แปลว่ามีความแตกต่างกันมาก โดยบุคลากรที่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป และด้วยภาระงานที่มากขึ้นจำเป็นต้องใช้เวลามากขึ้นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของ Yuanyuan Mo และคณะทำงาน (2563) ซึ่งศึกษาเรื่อง Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic ผลจากการวิจัยพบว่า ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ที่ต่างกันมีผลกระทบต่อคะแนนความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน

ประชากรที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากร

ที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC จำเป็นต้องมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ต้องทำงานควบคู่กันทั้งงานในหน้าที่ประจำและงานใน EOC อีกทั้งเวลาที่มีเท่าเดิมและงาน EOC ส่วนใหญ่จะเป็นงานเร่งด่วน อาจทำให้เกิดความเครียดและกดดันมากกว่าคนที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC และบางส่วนที่ต้องลงพื้นที่สอบสวนโรค เกิดการใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อหรือผู้สัมผัสเสี่ยงสูง ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย เกิดความวิตกกังวลและความเครียดตามมา บางช่วงที่สถานการณ์มีการระบาดหนักทำให้ต้องมีการทำงานที่บ้านหรือ Work From Home บุคลากรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา สัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงาน เป็นต้น ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมีความพร้อมในทรัพยากรไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีข้อจำกัดทำให้ยากต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Job Demand and Resources Model หรือ JD-R Model แบ่งเป็น 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านปัจจัยด้านภาระงาน และปัจจัยด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ยังมีภาระงานที่มากเกินไป ประกอบกับความเร่งรีบในงานโดยที่มีระยะเวลาจำกัด ทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้า วิตกกังวล และความเครียด แตกต่างกับทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ยิ่งได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรมาก มีความเพียงพอต่อการทำงาน และทรัพยากรที่ช่วยให้งานสำเร็จได้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดการกระตุ้นให้บุคลากรตั้งใจทำงาน เป็นสิ่งซึ่งช่วยให้ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ลดความวิตกกังวลและความเครียดในการปฏิบัติงานได้

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ซึ่งศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักภายในลักษณะงาน ปัจจัยหลักด้านบทบาทในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยย่อยด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เช่น เรื่องจำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุญญา ยลถวิล, ประยงค์ มีใจซื่อ และวิรัช สงวนวงค์วาน (2564) ซึ่งศึกษาผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร ผลจากการวิจัยพบว่า ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานสามารถนำผลการวัดระดับความเครียดไปเป็นแนวทางในการช่วยลดความเครียดให้บุคลากรได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

คือ ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความรับผิดชอบ เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรมีการกำหนดกรอบและหน้าที่ภาระงานที่ชัดเจน กำหนด Job Description ของแต่ละคน และสื่อสารให้เข้าใจภาระงานหน้าที่ของแต่ละคน จะได้มีความเข้าใจกัน เห็นอกเห็นใจและสามารถทำงานร่วมกันได้ และผู้อำนวยการรวมทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้สถานการณ์การเกิดโรคระบาดและภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ควรมีการประเมินความเครียดของบุคลากรทั้งสำนักงานปีละ 1 – 2 ครั้ง หัวหน้ากลุ่มและหัวหน้างานควรมีการติดตามหรือประเมินความรู้สึกลูกน้องเสมอว่าในแต่ละช่วงประสบปัญหา หรือมีอะไรติดขัดที่ไม่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ พร้อมให้การช่วยเหลือหรือร่วมแก้ปัญหาที่เผชิญ ทำให้บุคลากรลดความเครียดวิตกกังวล และสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยชั่วโมงในการทำงานที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือปฏิบัติงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 8 ชั่วโมง ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาก็ตามก็ยังคงมีความเครียดที่สูงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องเงินที่ได้รับเพิ่มขึ้นยังไม่ตอบโจทย์เพียงพอที่จะเพิ่มความพึงพอใจ และลดความกดดัน ความเครียดแก่บุคลากรลงได้ หน่วยงานควรมีการถามถึงความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานล่วงเวลาเพิ่มเติมว่าบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการในสวัสดิการส่วนใดเพิ่มเติมหรืออยากได้สิ่งใดเป็นสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานในส่วนนั้น ๆ จะได้เป็นการดูแลบุคลากรได้อย่างตรงจุด หรืออาจจะให้ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินรางวัลแต่เป็นค่าขึ้นชมจากหัวหน้า การเลี้ยงอาหาร การให้ความสำคัญกับบุคลากรกลุ่มนี้เป็นพิเศษ

ปัจจัยอายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี และประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 56 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคลากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี อาจจะเพิ่มกิจกรรมสันทนาการ หรือการเปิดโอกาสให้ได้ไปอบรม เข้าเรียนหลักสูตรพัฒนาความรู้ ลองปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นขึ้นตามแต่ละลักษณะงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC หน่วยงานควรให้ความสำคัญ มีการดูแลสวัสดิการหรือผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่กลุ่มคนในคณะทำงาน EOC หรืออาจจะเป็นการหาบุคลากรที่สามารถมาผลัดเปลี่ยนเวรการทำงานกันได้ ทำให้ลดภาระงาน ความเครียด ความกดดัน และให้มีการจัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการทำงานที่ง่าย จัดหาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนตัวเพื่อการทำงาน เป็นต้น

1.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน จากการวิจัยพบว่า บุคลากรรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทำให้บุคลากรรู้สึกกดดัน

กับหน้าที่ความรับผิดชอบในขอบเขตของงาน และมีความคาดหวังในการทำงานที่ต้องได้ผลลัพธ์ออกมาด้วยดี อาจเกิดจากวัฒนธรรมองค์กรหรือบรรทัดฐานในองค์กร ในบางครั้งอาจมีกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากเกินไปย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคลากรได้ หน่วยงานควรให้ความอิสระในการทำงานแก่บุคลากรเพิ่มขึ้น และลดหย่อนบางกฎเกณฑ์ที่มองว่าเคร่งครัดเกินไป โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่า บุคลากรรู้สึกว่ามีจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากบางงานเป็นงานเฉพาะที่ต้องใช้ความสามารถตามความชำนาญและวิชาการที่ได้ศึกษามา อีกทั้งกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานที่มีจำกัดทำให้ต้องใช้บุคลากรคนเดิม ๆ ในการทำงาน บางข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถจ้างบุคลากรใหม่มาทำงานแทนได้ หน่วยงานควรแก้ปัญหาด้วยการอบรมให้ความรู้และสอนทักษะให้แก่บุคลากรเดิมที่มีอยู่ให้สามารถเข้ามาช่วยงานในส่วนที่ต้องการกำลังคนเพิ่มขึ้นได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคเขตอื่น ๆ อาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับเขตในภาคใต้เอง หรืออาจจะเปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศ เนื่องจากบริบทสภาพแวดล้อม สังคม รูปแบบการทำงาน สภาพพื้นที่และวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจจะส่งผลกระทบต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ในมิติของการปฏิบัติงานปกติและมิติของการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) หรือกรณีที่เกิดโรคระบาดอื่น ๆ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. *การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค* [PowerPoint]. สืบค้นจาก http://www.ppho.go.th/webppho/dl_strat/F20170616075301.pdf

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2550). *แบบประเมินความเครียด กรมสุขภาพจิต (SPST-20)*. [Blog Post]. สืบค้นจาก http://envocc.ddc.moph.go.th/uploads/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%8A%E0%B8%B8%E0%B8%A1/20-21_11_61/C_4.pdf

กฤษกันทร สุวรรณพันธุ์, เสาวลักษณ์ ศรีตาเกษ, ลำพึง วอนอก, สุพัฒน์ อาสนะ, วรรณศรี แวงงาม, กุลธิดา กิ่งสวัสดิ์ และภาณุชนาถ อ่อนไกล. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดต่อการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของนักศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*. 14(2), 138-148.

คณิน จินตนาปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล. (2562). สรีรวิทยาความเครียดจากการทำงานและการแก้ปัญหาเมื่อเผชิญความเครียดในอาชีพแพทย์ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *J Med Health Sci*. 26(2), 112-123.

- จารุวรรณ ประภาสอน. (2564). ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*. 15(38), 469-483.
- ฐาปนี วงกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท แอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่*. (วิจัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ธนชัย ยมจินดา. (2564). ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณโควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *Journal of Chandrakasemsarn*. 27(1), 141-157.
- ธีรน้อย ศิริเลขอนันต์. (2552). *การศึกษาวเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน*. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ, กิ่งแก้ว สำรวยรีน, วิภาดา ศรีเจริญ, นุชจร ครองดี และสุทธยาณ์ เพ็งปรางค์. (2562). ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *EAU HERITAGE JOURNAL Social Science and Humanity*. 9(3), 194-201.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2560). *การสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน Employee Engagement Creation*. (เอกสารเผยแพร่เพื่อการศึกษาและพัฒนา เล่มที่1)
- อนัญญา ยลถวิล, ประยงค์ มีใจชื่อ และวิรัช สงวนวงศ์วาน. (2564). ผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์*. 16(1), 97-111.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร. (2559). *ภาวะความเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค2*. (วิจัย, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อลิษา กุลจันทะ. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- Arnold B. Bakker and Evangelia Demerouti. (2007). The Job Demands - Resources model : state of the art. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *Journal of Managerial Psychology Management*. 22(3). 309-328.
- Yuanyuan Mo. (2563). Work stress among Chinese nurses to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *Journal of Nursing Management*. 28(5), 1002-1009.