



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 Pongpaiboon

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Public Administration

Prince of Songkla University

2565

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน ป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
ผู้เขียน	อาทยา พงศ์ไพบูลย์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆาณีย์ ช. บุญพันธ์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฆาณีย์ ช. บุญพันธ์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โพธิ์พิรุฬห์)

.....กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา)  
ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
ผู้เขียน	อาทยา พงศ์ไพบุลย์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) 2) เปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 230 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.09$ ) 2) บุคลากรที่มีอายุ ชั่วโมงในการทำงาน และการปฏิบัติงานในขณะทำงาน Emergency Operation Center : EOC ที่แตกต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในขณะทำงาน EOC มีความเครียดมากกว่า และ 4) ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

<b>Minor Thesis Title</b>	Factors Affecting Work Stress of Employee at The Office of Disease Prevention and Control during The Coronavirus (COVID-19) Pandemic
<b>Author</b>	Athaya Pongpaiboon
<b>Major Program</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2021

## ABSTRACT

The objectives of the study on factors affecting work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (COVID-19) Pandemic were 1) to determine the level of work stress of employee at the Office of Disease Prevention and Control during the Coronavirus (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).

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ต้องขอขอบคุณการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และข้อเสนอแนะจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชายนิย์ ช. บุญพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ตลอดจนช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสมของเนื้อหา ช่วยชี้แนะจุดบกพร่องของเนื้อหา และขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุพงษ์ โปธิพิรุฬห์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทุมทิพย์ ทองเจริญ ที่ให้เกียรติมาเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ พร้อมทั้งให้จุดสังเกต คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสารนิพนธ์ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา ดร.สิริวิท อิศโร และ ดร.ตฤวิศ สุวรรณวงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย พร้อมให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขให้ได้เครื่องมือวิจัยที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อีกทั้งคณาจารย์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับวิชาต่าง ๆ และการนำไปปรับใช้ในการทำงาน บุคลากรบัณฑิตศึกษาคณะวิทยาการจัดการและเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรวิชาที่ให้การช่วยเหลือ ประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ผู้ให้ข้อมูลและให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการการศึกษาและการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัว บิดา มารดา และเพื่อน ๆ ทั้งเพื่อนปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และเพื่อนที่คอยอยู่เคียงข้างและให้คำปรึกษา ขอขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

อาทยา พงศ์ไพบูลย์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ.....	(3)
ABSTRACT .....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง .....	(8)
รายการภาพประกอบ .....	(10)
<b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	3
1.3 สมมติฐาน.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย .....	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>	<b>6</b>
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานและความรำบผิดชอบ .....	26
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน.....	43
2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา .....	45
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51

## สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย .....</b>	<b>52</b>
3.1 ประชากร.....	52
3.2 แบบแผนการวิจัย .....	52
3.3 เครื่องมือในการวิจัย.....	53
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	55
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	56
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่นำมาใช้ .....	56
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย .....</b>	<b>58</b>
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	59
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>73</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	73
5.2 อภิปรายผล .....	76
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	81
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>84</b>
ภาคผนวก ก.....	87
ภาคผนวก ข.....	93
ภาคผนวก ค.....	98
<b>ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>104</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตาราง 2.1 Two-Factor Theory .....	16
ตาราง 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด.....	20
ตาราง 3.1 บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา .....	52
ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	62
ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19).....	63
ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน ....	64
ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน.....	65
ตาราง 4.6 การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามเพศ .....	66
ตาราง 4.7 การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุ .....	67
ตาราง 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุ.....	67



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
<b>ตาราง 4.9</b> การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	68
<b>ตาราง 4.10</b> การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุการทำงาน .....	68
<b>ตาราง 4.11</b> การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามลักษณะงาน.....	69
<b>ตาราง 4.12</b> การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามชั่วโมงการทำงาน.....	69
<b>ตาราง 4.13</b> การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC.....	70
<b>ตาราง 4.14</b> ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson’s Correlation Coefficients).....	71
<b>ตาราง 4.15</b> ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).....	72

## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	51

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่อมาจากต่างประเทศ ได้แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและเป็นวงกว้างไปยังหลายประเทศทั่วโลก ทำให้องค์การอนามัยโลก 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 คลัสเตอร์สถานบริการสนามมวย ตลาด 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* มีลักษณะที่สามารถเลี้ยวภูมิคุ้มกันได้ดีที่สุด และแพร่กระจายง่ายกว่าสายพันธุ์อื่น ร้อยละ 40-70 (2) สายพันธุ์แอฟริกาใต้ (เบต้า) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.351* เป็นสายพันธุ์ที่มีการระบาดรวดเร็ว แพร่เชื้อไวขึ้นราวร้อยละ 50 และลดประสิทธิภาพของแอนติบอดี (3) สายพันธุ์บราซิล (แกมมา) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ P.1* มีความรุนแรงกว่าสายพันธุ์อื่น ๆ สามารถเลี้ยวภูมิคุ้มกันได้และลดประสิทธิภาพของวัคซีนได้ (4) สายพันธุ์อินเดีย (เดลต้า) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.617.2* มีลักษณะการระบาดเร็ว แพร่เชื้อง่าย และหลบเลี่ยงภูมิคุ้มกันได้ และ (5) สายพันธุ์แอฟริกาใต้ (โอไมครอน) *ชื่อทางวิทยาศาสตร์ B.1.1.529* แพร่ระบาดเร็วกว่าสายพันธุ์อื่น 2-5 เท่า หลบภูมิคุ้มกันเก่ง แม้ว่าจะเคยติด COVID-19 มาก่อนแล้ว ก็สามารถติดสายพันธุ์นี้ซ้ำได้ อ้างอิงข้อมูลจากโรงพยาบาลศิริรินทร์ กรุงเทพ ข้อมูลเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2564 และวันที่ 3 ธันวาคม 2564

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา อยู่ภายใต้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยที่คุกคามต่อสุขภาพให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ ครอบคลุมทั้ง 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสงขลา ตรัง สตูล พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยมีหนึ่งในพันธกิจหลักคือการเตรียมความพร้อมตอบโต้

ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขได้ทันการณ์ สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศเผยแพร่ให้โรคดังกล่าว เป็นโรคติดต่ออันตราย 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 ควบคุมโรคและการระบาดดังกล่าวให้ทันต่อสถานการณ์ และเพื่อให้การทำงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขและภัยสุขภาพ (Emergency Operation Center : EOC) (โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019) ขึ้น บุคลากรจำเป็นต้องทำงานในหน้าที่ประจำควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานในคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข (EOC) เพื่อการเฝ้าระวังและป้องกันควบคุมโรคให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มขึ้นของการระบาดในปัจจุบัน ทั้งหน้าที่ในเชิงรุกและการปฏิบัติงานในสายสนับสนุน และเนื่องจากงาน EOC เป็นงานที่มีลักษณะจำเป็นเร่งด่วน มีการปฏิบัติงานล่วงเวลาปกติ บุคลากรบางคนจำเป็นต้องลงพื้นที่เชิงรุกเพื่อปฏิบัติงาน คัดกรอง ตรวจสอบเชื้อ เป็นการปฏิบัติงานด้วยความเสี่ยง จำเป็นต้องมีอุปกรณ์ป้องกันตัวและได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันการติดเชื้อ COVID-19 ครบตามเกณฑ์ที่ได้รับ บุคลากรบางส่วนต้องวิเคราะห์และทำข้อมูลเพื่อนำเสนอในการประชุมระดับกรม/เขต/สคร. หรือทรัพยากรและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ บุคลากรจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการปฏิบัติงาน อาจทำให้เกิดความเครียด วิตกกังวล กัดฟัน กลัว หรือเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความเครียดในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นผลมาจากปัจจัยในการทำงาน เช่น ปริมาณงานมากเกินไป ทำงานล่วงเวลา กินเวลาส่วนตัวในชีวิตประจำวัน หรือมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งอาชีพ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานั้นจะส่งผลต่อตัวผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดความรู้สึกริดก้างวล กัดฟัน สมอองไม่ได้รับการผ่อนคลายเกิดความตึงเครียด ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีผลไปถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ไม่มีสมาธิหรือลดทอนมาตรฐานการทำงานเดิมของตัวบุคลากรลงได้

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของความเครียดในการปฏิบัติงานและเนื่องด้วยปัจจุบันมีสถานการณ์การเกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ซึ่งบุคลากรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องต่อสถานการณ์เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดต่อดังกล่าวให้ได้ อาจจะทำให้เกิดความวิตกกังวลหรือมีภาวะเครียดมากกว่าสภาวะการณปกติ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยผู้วิจัยให้ความสนใจการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดกรมควบคุมโรค ซึ่งเลือกศึกษากรณีของบุคลากรในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เพื่อที่จะสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางให้แก่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ในการจัดการความเครียดของบุคลากรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถเตรียมความพร้อมหากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดอื่นในอนาคตข้างหน้า และเพื่อเป็นแนวทางให้แก่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคในเขตอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปปรับเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานได้

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

## 1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับสูง

1.3.2 บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

1.3.3 ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ในการจัดการความเครียดของบุคลากรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถเตรียมความพร้อมหากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดอื่นในอนาคตข้างหน้า และเพื่อเป็นกรณีศึกษาให้แก่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคเขตอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปปรับเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานได้

#### 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

##### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาตามที่กำหนดไว้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา และปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน และการปฏิบัติงานในขณะทำงาน EOC

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด ประกอบด้วย ภาระงานและความรับผิดชอบงาน และปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12

##### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคือ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 270 คน

##### 1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้เลือกศึกษาจากสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

##### 1.5.4 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2564 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2565

#### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ ณ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

ความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาวะความกดดันที่มาจากการปฏิบัติงาน ทำให้รู้สึกไม่สบายทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความวิตกกังวล ความขัดแย้งในใจ หรือความคับข้องใจ อันเป็นผลมาจากความคาดหวังหรือความมุ่งหมายกับสิ่งที่เป็จริงหรือผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกัน

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ สถานการณ์ที่พบเจอ มีลักษณะแตกต่างกันในหลายรูปแบบ ตั้งแต่ระดับที่ควบคุมตนเองได้ไปจนถึงระดับที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ประกอบด้วย 4 ระดับ ได้แก่ ความเครียดในระดับต่ำ ปานกลาง สูง และรุนแรง ตามนิยามระดับความเครียดของกรมสุขภาพจิต (2541)

ภาระงานและความรับผิดชอบงาน หมายถึง ลักษณะขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย หน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ ทั้งงานสายหลักและงานสายสนับสนุน รวมทั้งปริมาณงานที่ได้รับในแต่ละบุคคล และการปฏิบัติงานในคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข หรือ EOC เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และสามารถป้องกัน ควบคุมโรคดังกล่าวได้

ปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทรัพยากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ บุคลากร ทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทั้งงานปกติประจำและงานป้องกันควบคุมโรค COVID-19 รวมทั้งการได้รับการพัฒนา/อบรมทักษะความรู้

การปฏิบัติงานในคณะทำงาน EOC หมายถึง การปฏิบัติงานในคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขโรคและภัยสุขภาพ (โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานและความรับผิดชอบ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

##### ความหมายของความเครียด

จากการศึกษาถึงแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดนั้น มีนักวิชาการได้อธิบายถึงความเครียดไว้อย่างหลากหลาย อาทิ ความหมายของความเครียด สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ระดับความเครียด โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลบางส่วนมาประยุกต์ใช้กับกรอบแนวคิด มีรายละเอียดดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่าเป็นลักษณะอาการที่ไม่ผ่อนคลายเพราะคร่ำเคร่งกับงานจนเกินไป หรือลักษณะอาการที่จิตใจมีอารมณ์บางอย่างมากกดดันความรู้สึกอย่างรุนแรง เช่น อารมณ์เครียด หน้าเครียด เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2539) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่ตอบโต้ต่อสิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อมในบริบทต่าง ๆ เกิดเป็นภาวะความกดดัน ไม่สบายใจ กลัว วิตกกังวล วุ่นวายใจ ตลอดจนถูกบีบคั้น เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นการรับรู้ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ ว่าสิ่งที่พบเจอหรือรับรู้มานั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจตนเอง หรืออาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงจนสูญเสียสภาวะความสมดุลทางด้านร่างกายและจิตใจ ร่างกายจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความเครียดโดยจะมีความดันโลหิตที่สูงขึ้นกว่าปกติ หายใจถี่ขึ้น ชีพจรเต้นเร็วขึ้น หัวใจจะทำงานมากขึ้น และกล้ามเนื้อจะเกร็ง เรียก



ปฏิบัติการนี้ว่า “การสู้หรือจะถอยหนี” จนเกิดกลไกการป้องกันตนเอง มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม ด้านความนึกคิด และด้านอารมณ์ จนความเครียดหรือความรู้สึกกดดันเหล่านั้นคลายลง จึงจะกลับเข้าสู่สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจอีกครั้งหนึ่ง

สุมาลี ทองแก้ว (2543) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้ว่า เป็นเรื่องของร่างกายและจิตใจที่เกิดอาการตื่นตัวให้สามารถพร้อมรับมือต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งซึ่งตัวบุคคลนั้นไม่ชอบหรือไม่อยากพบเจอกับเหตุการณ์ดังกล่าว เป็นเรื่องที่ยุติกว่าหนักหนาสาหัสเกินกำลังและทรัพยากรที่มีอยู่หรือรู้สึกว่ายากเกินความสามารถที่บุคคลจะรับมือและแก้ไขได้ จนทำให้รู้สึกหนักใจเป็นทุกข์ เกิดอาการผิดปกติทางด้านร่างกายและพฤติกรรมตามมา

อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย (2545) ได้ให้ความหมายของความเครียดไว้คือ สภาวะความกดดันในตัวบุคคลซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเข้ามาคุกคาม ทำให้เกิดความไม่สมดุลทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณของตัวบุคคลเอง รวมถึงพัฒนาการทางด้านร่างกายและจิตใจของตัวบุคคลเองด้วย หรือสามารถกล่าวได้ว่าสภาวะความเครียดเป็นกลไกในการป้องกันตนเองที่เกิดขึ้นเมื่อมีภัยอันตรายจากภายนอกเข้ามาบรรจบ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความเครียดจะหมายถึง อาการที่สมองไม่ได้รับการผ่อนคลาย เป็นสภาวะความกดดันที่ก่อตัวขึ้นภายในจิตใจ ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบโต้ของร่างกายต่อสิ่งที่เข้ามากระทบจนร่างกายและจิตใจเกิดความตื่นตัวเพื่อให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ความเครียดนั้น ๆ โดยแสดงออกในรูปแบบของความวิตกกังวล ความกดดัน วุ่นวายใจ ความกลัว รู้สึกว่าถูกบีบคั้น ทำให้หัวใจทำงานมากขึ้น กล้ามเนื้อเกร็งตัว ความดันโลหิตอยู่ในระดับที่สูงขึ้น สูญเสียความสมดุลในร่างกายและจิตใจจนเกิดกลไกการป้องกันตนเอง เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมหรือการแสดงออกจนกว่าความเครียดเหล่านั้นหมดไป จึงรู้สึกผ่อนคลายและกลับสู่สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจ

### สาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

การศึกษาสาเหตุและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น มีผู้ที่ศึกษาพร้อมทั้งสรุปสาเหตุและปัจจัยไว้อย่างหลากหลาย สามารถอธิบายได้ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2541) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียด โดยแบ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม อธิบายได้ดังนี้

#### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านร่างกาย และจิตใจ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านร่างกาย เนื่องจากสภาวะทางกายบางประการทำให้เกิดความเครียดได้ในลักษณะที่เรียกว่า ร่างกายเครียด ซึ่งปัจจัยทางร่างกายที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่

1.1.1 คุณลักษณะทางพันธุกรรม ที่ทำให้บุคคลมีลักษณะพื้นฐานแตกต่างกัน เช่น เพศ สีผิว ความแข็งแรงหรือความอ่อนแอของระบบการทำงานของร่างกาย ตลอดจนความพิการทางร่างกายที่เป็นมาแต่กำเนิด

1.1.2 ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ที่เกิดจากการทำงานอย่างหนัก สะสมและติดต่อกันเป็นเวลานาน ซึ่งจะมีความเกี่ยวเนื่องมาจากสภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย ทำให้แต่ละคนมีความพร้อมในการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันแตกต่างกัน

1.1.3 การได้รับการพักผ่อนไม่เพียงพอ

1.1.4 ภาวะความเจ็บป่วยทางร่างกาย

1.1.5 ภาวะโภชนาการ อธิบายได้คือ ลักษณะนิสัยการรับประทานอาหารซึ่งจะมีผลต่อความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย เช่น การรับประทานอาหารไม่ถูกสัดส่วน ไม่เพียงพอ การไม่รับประทานผักผลไม้หรือรับประทานประเภทไขมันเป็นส่วนใหญ่ หรือการบริโภคสารอาหารบางประเภท เช่น ชา กาแฟ สุรา บุหรี่ หรือสิ่งเสพติดต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความเครียดได้

1.1.6 ลักษณะท่าทางที่ปรากฏเกี่ยวกับโครงสร้างของกล้ามเนื้อ ผิวหนัง และการทรงตัว ไม่ว่าจะเป็นการเดิน การยืน การวิ่ง การนั่ง และการนอน หากท่าทางเหล่านี้อยู่ในลักษณะที่ไม่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น การนั่งทำงานผิดท่านานเกินไป

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านจิตใจ อันเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดความเครียดมากที่สุด ประกอบด้วย

1.2.1 บุคลิกภาพในบางประเภทที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย โดยบุคลิกภาพทั่วไปจะสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1) บุคลิกภาพแบบเอาจริงเอาจังกับชีวิต ขยัน เจ้าระเบียบ ยึดมั่นกฎเกณฑ์ เป็นคนที่ต้องการความสมบูรณ์แบบให้กับทุกสิ่งทุกอย่างหรือที่เรียกว่าบุคลิกภาพแบบ Perfectionist บุคลิกภาพแบบนี้ทำให้ต้องทำงานหนักและอยากจะทำทุกอย่างด้วยตนเอง

2) บุคลิกภาพแบบพึ่งพิงผู้อื่น มักจะเป็นคนที่มีลักษณะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นคนที่วิตกกังวลง่าย ทำอะไรต้องอาศัยผู้อื่น ไม่มีความมั่นใจ มีความคิดหวาดหวั่นเกี่ยวกับอนาคตอยู่เสมอ

3) บุคลิกภาพแบบหุนหันพลันแล่น มักจะเป็นคนใจร้อน ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ มีอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงง่าย ไม่มีความมั่นคงในอารมณ์ ซึ่งจะมีผลกระทบไปถึงภาวะความสมดุลของร่างกาย

1.2.2 การเผชิญเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต หรือที่เรียกว่า Live Event เป็นเหตุการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำกิจกรรมปกติของบุคคล โดยเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอาจก่อให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบก็ได้ ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว

1.2.3 ความขัดแย้งภายในใจ (Conflict) มักเกิดจากการที่บุคคลต้องเผชิญกับทางเลือกตั้งแต่ 2 ทางขึ้นไป และจำเป็นต้องเลือกทางใดทางหนึ่ง และทางเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าว อาจจะเป็นการเลือกในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือไม่อยากได้ ไม่อยากให้เกิดขึ้น

1.2.4 ความคับข้องใจ (Frustration) เกิดจากการที่บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้ สาเหตุที่ก่อให้เกิดความคับข้องใจมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1) ความรู้สึกบางประเภท เช่น ความรู้สึกสูญเสียซึ่งอาจจะเป็นการสูญเสียคนที่รัก ครอบครัว เกียรติยศ ชื่อเสียง หรือความภาคภูมิใจ ความรู้สึกล้มเหลวในชีวิต ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้เกิดความกังวล ความโกรธ ความเศร้า หรือความทุกข์ใจได้

2) การขาดคุณสมบัติบางประการของบุคคล เช่น อารมณ์หรืออาการหมดหวัง ไม่สามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้

3) อารมณ์ที่ไม่ดีทุกชนิด เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล การขาดความสามารถ การขาดทักษะในการทำงาน เป็นต้น

4) ความล่าช้าของเหตุการณ์ หรือการไปสู่เป้าหมายที่ต้องการโดยเกิดจากธรรมชาติ ลักษณะของเหตุการณ์นั้น ปัจจัยแวดล้อมของเหตุการณ์นั้น ๆ หรือเกิดจากปัจจัยภายในตัวบุคคลเอง

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ และสิ่งแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม

2.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นลักษณะทางกายภาพที่มีผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล ทำให้ต้องปรับตัวอยู่ตลอดเวลาซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เช่น อุณหภูมิอากาศ ความแออัดของประชากรและบ้านเรือน สภาพรถติดหรือการจราจรที่หนาแน่น ภัยธรรมชาติต่าง ๆ เป็นต้น

2.2 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ เป็นสิ่งมีชีวิตและก่อให้เกิดอันตรายต่อบุคคลได้ หรืออาจหมายถึงเชื้อโรคต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของโรคระบาด เช่น โรคเอดส์ โรคไข้หวัดนก ไข้เลือดออก โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นต้น

2.3 สิ่งแวดล้อมทางสังคมวัฒนธรรม เป็นปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม และเป็นสิ่งที่หากบุคคลใดก็ตามกระทำการใดก็ตาม สิ่งนั้น ๆ จะมีผลกระทบต่อกันตลอดเวลา ซึ่งปัจจัยทางสังคมและวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น ได้แก่

2.3.1 สถานภาพและบทบาทในสังคมของบุคคล ซึ่งอาจจะมีหลายสถานภาพและหลายบทบาทในสังคมด้วยกัน และหากบทบาททั้งหลายอย่างเหล่านี้มีความขัดแย้งหรือมีความแตกต่างกันมาก ก็อาจจะทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวและเกิดความเครียดขึ้นได้

2.3.2 บรรทัดฐานทางสังคม ในบางครั้งกฎเกณฑ์ที่เป็นธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม เกิดไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคล หรือหากเป็นกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากเกินไปย่อมก่อให้เกิด ความเครียดแก่บุคคลได้

2.3.3 ระบบการเมืองการปกครอง ซึ่งมักจะมีผลต่อวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคล หากเป็นระบบการเมืองการปกครองที่เคร่งครัดเกินไป ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกคุกคามหรือถูกควบคุม โดยเฉพาะในเรื่องของสิทธิ เสรีภาพต่าง ๆ หรือเป็นระบบการเมืองการปกครองที่ทำให้ประเทศขาด ความมั่นคงย่อมก่อให้เกิดกับความเครียดกับประชาชนได้

มะลิวัลย์ ชูเกียรติศิริ (2544) ได้อธิบายไว้ว่า โดยปกติความเครียดจะเกิดเพราะ สาเหตุ 5 ประการ ได้แก่

1. เกิดจากความกดดัน อันเกิดมาจากสภาพแวดล้อมและบุคคลรอบข้าง เช่น เด็ก ถูกกดดันจากพ่อแม่ให้ตั้งใจเรียนหนังสือมาก ๆ กวดวิชาและอ่านหนังสือ, ลูกน้องถูกกดดันจากหัวหน้า ให้ทำงาน และในสังคมส่วนใหญ่โดยเฉพาะสังคมเมืองมักจะถูกกดดันด้วยเวลา จะทำอะไรก็ต้องรีบเร่ง แข่งขันกับคนอื่นไปเสียหมด ทำให้หลาย ๆ คนต้องทำตนเองให้ได้ตามมาตรฐานที่สังคมกำหนด โดยไม่เต็มใจ หรือกดดันตัวเองจนเกินไปทำให้เกิดความเครียด

2. เกิดจากความวิตกกังวล คนที่ชอบคิดมาก หรือกังวลกับอดีต วิตกกังวลต่ออนาคต ที่ยังมาไม่ถึงย่อมไม่มีความสุขในชีวิต บุคคลคนเหล่านี้มักจะเกิดอาการนอนไม่หลับ อารมณ์หงุดหงิด อ่อนเพลีย ซึมเศร้า รู้สึกผิด เป็นต้น

3. เกิดจากความคับข้องใจ ปกติคนเรามักจะมีเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงาน แต่เมื่อถูกขัดขวางไม่ให้กระทำซึ่งเป้าหมายนั้น ๆ ได้ จะทำให้เกิดอาการเครียดได้ง่าย เช่น มีนัดคุยงาน แต่รถติดทำให้ไม่สามารถไปถึงจุดหมายปลายทางเสียทีและใกล้จะถึงเวลาตามนัดหมาย หรือจะเป็น การไม่มีเงินทำให้ไม่สามารถซื้อของที่ตนเองต้องการได้ นอกจากนั้น ความผิดหวัง ความสูญเสีย ก็ทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน

4. เกิดจากการขัดใจเป็นความขัดแย้งกันภายในใจ มักจะเกิดเมื่อมีเหตุจำเป็นต้อง ตัดสินใจให้เลือกรายหนึ่งอย่างใดเพียงอย่างเดียว เช่น อยากทำงานเกี่ยวกับงานสำนักงานแต่ก็อยาก ทำงานที่โล่งพื้นที่ หรือจะเป็นในกรณีที่บางคนอยากได้เงินมากแต่ไม่ชอบทำงานมาก การที่ต้องทำอะไร ด้วยความจำใจก็เป็นเหตุให้เกิดความเครียดได้

5. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตนเอง เช่น ความพิการ ความผิดปกติ ของอวัยวะส่วนหนึ่งส่วนใดของร่างกาย หรือป่วยเป็นโรคเรื้อรัง และโรคประจำตัวที่ไม่มีทางรักษาให้ หายขาดได้ จึงทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ตลอดเวลา

ฐาปนี วังกานนท์ (2556) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมีด้วยกัน 3 ระดับ ในที่ทำงาน ประกอบด้วย ระดับองค์กร ระดับกลุ่ม และระดับเอกบุคคล สามารถอธิบายได้ดังนี้

### 1. ระดับองค์กร

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดระดับองค์กร มาจากนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อม ในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงานที่ไม่ชัดเจนหรือไม่เหมาะสม เช่น กรณีที่นโยบายของบริษัท องค์กร หรือหน่วยงาน ขาดความยุติธรรมต่อพนักงาน มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่เสมอภาคกันอย่างเห็น ได้ชัด หรืออาจจะเป็นประเด็นที่องค์กรมีกฎเกณฑ์การทำงานที่เข้มงวดเกินไป การทำงานมีขั้นตอนที่ คลุมเครือ ไม่ชัดเจน

### 2. ระดับกลุ่ม

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดระดับกลุ่ม มาจากการขาดความกลมเกลียวในกลุ่ม ขาดความสามัคคีกัน กลุ่มขาดความไว้วางใจ ไม่มีการยกย่องให้ความสำคัญระหว่างบุคคลในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดผู้สนับสนุน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ติดต่อกับผู้อื่นน้อยทำให้ไม่ สนใจกัน ขาดการแลกเปลี่ยนและการช่วยแก้ปัญหา กัน เกิดการแข่งขันกันทำงาน หรืออาจเกิดจากความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคล และระหว่างกลุ่ม เมื่อเกิดกรณีความขัดแย้งดังกล่าวขึ้น มักจะ เกิดพฤติกรรมกลั่นแกล้งกัน ใส่ร้ายป้ายสีซึ่งกันและกัน

### 3. ระดับเอกบุคคล

3.1 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดระดับเอกบุคคล มาจากความขัดแย้งในบทบาท หน้าที่ เนื่องจากบุคคลนั้น ๆ มีหลายบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ซึ่งการทำหลายบทบาทร่วมกันอาจจะ ทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เช่น มีบทบาทหน้าที่ในการทำงาน บทบาท หน้าที่ในครอบครัว บทบาทหน้าที่ในชุมชน เป็นต้น

3.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตนเอง เกิดในกรณีที่ได้รับผิดชอบหน้าที่ ในขณะที่ยังไม่เข้าใจบทบาทนั้น ๆ อาจเป็นเพราะบทบาทที่คลุมเครือ ซึ่งเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือความรู้ในการทำงานที่ไม่เหมาะสม หรือเป็นเพราะการสื่อสารที่ไม่ดี การฝึกอบรมในงาน ที่ไม่เหมาะสม การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างกันแบบไม่ชัดเจน

3.3 บุคลิกลักษณะของบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ตามทฤษฎี บุคลิกภาพประเภท A และ B หรือ Type A and Type B Personality Theory คือ คือการแบ่งกลุ่มคน เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามลักษณะการตอบสนองต่อความเครียดในแต่ละกลุ่ม กล่าวคือ Type A มีลักษณะ โดยทั่วไปคือ มีความรู้สึกต้องแข่งขัน กัดดันในสภาพความเครียด มีการวิพากษ์วิจารณ์ตนเองจนกว่าจะ บรรลุเป้าหมายที่ตนพึงพอใจ ไม่ชอบความล่าช้าหรือเสียเวลาโดยไม่จำเป็น ทำอะไรพร้อมกันหลายอย่างได้ เช่น อ่านหนังสือพร้อมกับกินข้าว คนประเภท Type A มักจะถูกยั่วโยมโห่ได้โดยง่าย ต่างกับ Type B ซึ่งมีลักษณะโดยทั่วไป มีความอดทนต่อความกดดันได้สูง เป็นคนง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่เร่งรีบ ชอบใช้เวลา

ในการไต่ร่อง ขอบจิตนาการและมีความคิดสร้างสรรค์โดยจากการศึกษาของเฟรดแมนและโรเซนแมน (Friedman and Roseman) ของบุคลิกลักษณะทั้ง 2 ประเภท พบว่า บุคลิกลักษณะ Type A มีประสบการณ์ทางความเครียดสูงกว่าและส่งผลกระทบต่อร่างกาย

3.4 การรับรู้ในการควบคุมตนเอง เป็นการรับรู้ที่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมสภาพแวดล้อมรอบตัวหรือควบคุมงานไม่ได้ ทำให้เกิดความเครียด ความกดดัน มีผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรมีโอกาสในการร่วมตัดสินใจในการทำงาน มีโอกาสควบคุมสภาพการทำงานได้ จะสามารถช่วยลดความเครียดลงได้ (ฐาปนี ว่างานนท์, 2556)

3.5 Self-efficacy หมายถึง ความเชื่อหรือความคาดหวังในตนเองว่ามีความสามารถในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งแหล่งที่ทำให้เกิด Self-efficacy มีด้วยกัน 4 ทาง ได้แก่

- 1) ผลการปฏิบัติงานของตนเอง
- 2) การกระตุ้นเร้าทางอารมณ์
- 3) การมีประสบการณ์จากผู้อื่น
- 4) การได้รับการชักจูงให้เกิดความกล้าที่จะปฏิบัติ

บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานมักจะมีใจที่พอใจแทนที่จะเป็นความกังวลใจในขณะที่ทำงาน และเมื่อได้รับการกระตุ้นเร้าจากบุคคลอื่นจึงเกิดการรับรู้ในตนเองว่าจะสามารถทำสำเร็จได้เช่นกัน แต่การที่จะได้รับความสำเร็จนั้นไม่ได้เกิดขึ้นตลอดเวลา บุคคลต้องมีความยืดหยุ่นและความเชื่อว่าจะถึงแม้จะล้มเหลวในครั้งนี้ แต่ก็สามารถประสบความสำเร็จในครั้งต่อไปได้

3.6 Psychological Hardiness จากงานวิจัยของโคบายา (2525) ซึ่งได้ศึกษาผู้บริหารที่มีลักษณะจิตแข็งและไม่แข็ง พบว่าผู้บริหารที่มีจิตแข็งจะมีอัตราความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและความเจ็บป่วยต่ำและมีลักษณะเป็นผู้ที่มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ ชอบสิ่งท้าทาย และมีความเชื่อว่าสามารถควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวได้

โดยสรุปสาเหตุของความเครียดจะเกิดได้ใน 2 รูปแบบ คือ เกิดจากภายในตัวบุคคลเอง และเกิดจากภายนอก เกิดขึ้นกับตั้งแต่บริษัทในระดับบุคคล ระดับกลุ่มคน และระดับองค์กร ความเครียดอันเป็นผลมาจากสภาวะทางร่างกายและจิตใจ ความกดดัน กลัว ไม่เข้าใจ ท้อแท้ รู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่า หรือจะเป็นในแง่มุมที่ได้ปฏิบัติงานไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มี ความคลุมเครือได้บทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งในบทบาท ในส่วนของประเภทบุคลิกภาพเองก็มีส่วนที่ส่งผลต่อความเครียด โดยจากผลการวิจัยหลายงาน พบว่าบุคลิกภาพ Type A จะมีความเครียดมากกว่า Type B อาจเนื่องมาจากบุคคลประเภท Type A ชอบการแข่งขัน มักถูกกดดันและถูกย่ำยีได้ง่าย ทำให้ได้รับประสบการณ์ทางความเครียดได้มากกว่า

### ระดับของความเครียด

ระดับของความเครียดสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มากระทบต่อบุคคลนั้น ๆ และมีการแสดงออกมาในหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่ระดับที่สามารถควบคุมตนเองได้จนถึงระดับที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ สำหรับการวัดระดับความเครียดนั้นมีนักวิชาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้จัดแบ่งไว้ในหลายรูปแบบ ผู้วิจัยได้สรุปและนำมาเสนอ ดังนี้

กรมสุขภาพจิต (2541) แบ่งระดับความเครียดเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึง ภาวะเครียดในระดับน้อยและหายไปในช่วงเวลาอันสั้น มักเป็นความเครียดที่เกิดในชีวิตประจำวัน ซึ่งความเครียดในระดับนี้จะไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและใช้พลังงานเพียงเล็กน้อยในการปรับตัว เรียกว่าภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เนื่องจากมีสิ่งคุกคามหรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง อาจแสดงออกมาในลักษณะของความวิตกกังวล ความกลัว เป็นต้น แต่ยังคงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วไป ไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกะตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (High Stress) หมายถึง ความเครียดที่ทำให้บุคคลประสบหรือรับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูงติดต่อกันเป็นเวลานาน และไม่สามารถปรับตัวได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถือว่าอยู่ในเกณฑ์อันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทาอาจนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังหรือเกิดโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) หมายถึง ความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้ หดแรงแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ ส่งผลให้เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

สมชาย จักรพันธ์ (2548) ได้แบ่งกลุ่มอาการของความเครียดไว้ 3 ระดับ ตามระดับความรุนแรงของความเครียด ได้แก่

ระดับที่ 1 เป็นระดับที่บุคคลสามารถทนต่อความเครียดได้ ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระของร่างกายหรืออารมณ์ความรู้สึก ความคิดหรือพฤติกรรม และเป็นระดับที่ไม่ก่อให้เกิดผลเสียในการดำเนินชีวิต

ระดับที่ 2 เป็นระดับที่ร่างกายและจิตใจต้องต่อสู้กับความเครียดที่เจอ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสรีระ ความคิด อารมณ์ความรู้สึก ไปจนถึงพฤติกรรมซึ่งส่งผลกระทบต่อการ

ดำรงชีวิตประจำวันของคุณได้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลงและมีการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้

ระดับที่ 3 เป็นระดับที่สภาวะจิตใจมีความเครียดอย่างรุนแรง เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมที่แสดงออกบุคคลอย่างชัดเจน ทำให้การดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป มีการตัดสินใจที่ผิดพลาด ในระดับนี้จำเป็นต้องได้รับการช่วยเหลือดูแล บำบัดรักษา

สุจิต สุวรรณชีพ (2531) ได้กล่าวถึงระดับของความเครียดซึ่งมีด้วยกันหลายด้าน และในแต่ละด้านจะส่งผลแตกต่างกัน ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำ ทำให้ความสามารถในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น และจะเป็นระดับที่สร้างความสุขใจให้แก่บุคคล

2. ความเครียดระดับปานกลาง อาจจะมีผลต่อพฤติกรรมและอาจนำไปสู่การกระทำในลักษณะที่ต่างไปจากปกติ เกิดการกระทำที่บ่อยขึ้นกว่าปกติ เช่น อาการนอนไม่หลับ การรับประทานอาหารในปริมาณที่มากกว่าปกติ หรือ การติดสารเสพติด ติดสุรา เป็นต้น

3. ความเครียดระดับรุนแรง ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว แสดงออกถึงความรุนแรง อาจจะเป็นอาการที่บ้าดีเดือดหรือซึมเศร้า หรืออาจจะไปถึงขั้นวิตกกังวล ไม่ยอมรับความจริงที่เผชิญ ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว เป็นความเครียดที่สะสมที่ติดต่อกันเป็นเวลานาน อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค หรืออาจจะเป็นโรคทางจิตใจ โรคอื่น ๆ ได้ ส่งผลให้แก่เร็ว อายุสั้น

นอกจากนั้นยังมีนักวิชาการกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดไว้ด้วย โดย สมิต อาชวนิจกุล (2559) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดไว้ดังนี้

1. ความรุนแรงของสถานการณ์หรือความกดดันที่เกิดขึ้น เช่น ความสูญเสียอย่างร้ายแรง

2. บุคลิกภาพของแต่ละบุคคล เช่น บุคคลที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ มีความเคร่งและเถรตรงเกินไป วิตกกังวลง่าย จะก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย ต่างจากบุคคลที่รู้จักควบคุมอารมณ์ตนเอง มีความมั่นใจในตนเอง กล้าได้กล้าเสีย รู้จักมองการณ์ไกล ยืดหยุ่น และมีอารมณ์ขัน บุคคลประเภทหลังจากมีความเครียดไม่มาก

3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา หากมีประสบการณ์หรือความสามารถมากจะมีความเครียดที่น้อย และหากมีประสบการณ์น้อย ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ก็จะมี ความเครียดที่มากกว่า จะได้ว่า เป็นสิ่งที่แปรผกผันกัน



4. การประเมินความสำคัญของปัญหา อาจมองเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อรุนแรง แต่ถือได้ว่าไม่สำคัญมากนัก เป็นเรื่องของเจตคติในการมองปัญหา และเป็นสิ่งที่ทำลายความสามารถของตนเอง ปัจจัยด้านนี้จะส่งผลให้เกิดระดับความเครียดไม่สูง

5. ความช่วยเหลือจากภายนอก การได้รับความช่วยเหลือ กรณีที่จะเกิดเหตุการณ์หรือประสบต่อกฎแต่สามารถรับรู้ได้ว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่น จะส่งผลให้เกิดระดับความเครียดที่ไม่มาก

6. กรณีบุคคลที่มีที่พึ่งพาทางใจ เช่น บุคคลต้นแบบ ครอบครัว หรือการศรัทธาในศาสนาเป็นอย่างมาก ก็จะมีระดับความเครียดที่ไม่มากนัก

### ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงาน

พรทิพย์ สารเชื้อ (2564) ได้กล่าวว่าความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลเสียที่เกิดต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะเมื่องานนั้น ๆ ไม่เหมาะสมกับความสามารถของตัวพนักงานเอง หรือไม่เหมาะสมต่อทรัพยากร และความต้องการของคนทำงาน แต่ในทางกลับกัน ความเครียดในระดับเล็กน้อยก็ถือเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต เรียกว่า ความท้าทาย (Challenge) เป็นภาวะที่ร่างกายและจิตใจเกิดการกระตุ้นให้เราเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับงานที่ทำเพื่อให้เกิดผลสำเร็จของงาน และเมื่องานที่ทำประสบผลสำเร็จก็จะเกิดความรู้สึกผ่อนคลาย แต่หากความท้าทายนั้นกลายเป็นหน้าที่ประจำหรืองานที่ต้องทำและไม่สามารถทำให้เสร็จได้ทันเวลาหรือให้เกิดผลสำเร็จได้สิ่งนี้จะกลายเป็นความเครียดในการปฏิบัติงาน

พัชรินทร์ ศิลป์สง (2547) ได้กล่าวถึงความเครียดในการปฏิบัติงานในแง่ลบ มองว่าความเครียดในการปฏิบัติงานหมายถึงความเครียดซึ่งเป็นเงื่อนไขที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะของงาน เป็นความสัมพันธ์ที่มีส่วนทำลายกระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ เนื่องจากสภาพการณ์ของงานที่ทำเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด (Stressors) และความสัมพันธ์ดังกล่าวยังเป็นตัวทำลายกระบวนการภายในของร่างกายและจิตใจอีกด้วย

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ภาระหน้าที่และปริมาณงานที่มากเกินไป มีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหน่วยงานหรือเพื่อนร่วมงาน ขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ และการเมืองในที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความกดดันในการทำงาน และความความกดดันนำมาซึ่งความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงานโดยจะขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน

สมจิตต์ แก้วเกรียงไกร (2538) ได้กล่าวถึงความเครียดในการปฏิบัติงานไว้ว่าเป็นภาวะที่สุขภาพทางด้านร่างกายและจิตใจขาดความสมดุล เนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยอันเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของความเครียดในการปฏิบัติงานได้ว่า เป็นความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงาน เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลักษณะงาน เป็นความรู้สึกซึ่งเกิดจากปัจจัยในการทำงานด้านต่าง ๆ เช่น งานมากเกินไป งานไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทำให้เกิดความกดดันในการปฏิบัติงาน และอาจนำไปสู่ปัญหาทางสุขภาพกายและใจ ลดทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพบว่าไม่มีแนวคิดหรือทฤษฎีใดที่เด่นชัดหรือสามารถอธิบายถึงความเครียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ส่วนมากจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน หรือความผูกพันในงานเสียมากกว่า และมีการอุปมาอุปไมยจากทฤษฎีที่ศึกษาไว้ว่า กรณีที่บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้วมักจะไม่เกิดความเครียด หรือมีความเครียดในระดับต่ำ เนื่องจากความเครียดในการปฏิบัติงานมักเกิดจากความไม่พึงพอใจในงาน ทฤษฎีแรงจูงใจที่สามารถนำมาอธิบายและเป็นที่ยอมรับในการศึกษาวิเคราะห์มีด้วยกันหลายทฤษฎี ตัวอย่างเช่น

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2562) ได้อธิบายไว้ว่า ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ Two Factor Theory หรือเรียกในชื่ออื่น ๆ เช่น Herzberg's Motivation-Hygiene Theory, Motivator-Hygiene Theory และ Dual-Factor Theory เป็นทฤษฎีที่ Frederick Herzberg หรือ เฮอส์สเบิร์ก นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเป็นผู้สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1959 เขามีความสนใจเป็นอย่างมากในเรื่องของแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ และได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาว่า ทักษะใดมีผลต่อแรงจูงใจอย่างไร ผ่านการสัมภาษณ์พนักงานในสถานประกอบการ โดยอธิบายว่าสถานการณ์หรือปัจจัยใดที่ทำให้พวกเขารู้สึกดีและไม่ดีในงานที่ทำ คำตอบจากการสัมภาษณ์สร้างความแปลกใจแก่ Herzberg เป็นอย่างมาก กล่าวคือ ปัจจัยที่ให้ความรู้สึกที่ดี และปัจจัยที่ให้ความรู้สึกที่ไม่ดีโดยปกติจะเป็นปัจจัยตัวเดียวกัน แต่ผลที่ได้รับกลับแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกัน ไม่ใช่ในเรื่องของปริมาณในตัวแปรเดียวกัน เช่น มาก - น้อย หรือ มี - ไม่มี แต่พบว่า ปัจจัยที่สร้างความรู้สึกทั้งสองอย่างที่กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นคนละตัวกัน เขาจึงได้สร้างทฤษฎี Two-Factor Theory ขึ้น เพื่ออธิบายว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองจำพวก ได้แก่ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจ และปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ

#### ตาราง 2.1 Two-Factor Theory

ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Factors for Satisfaction or Motivation Factor)	ปัจจัยไม่ให้เกิดความไม่พอใจ (Factors for No dissatisfaction or Hygiene Factor)
การบรรลุเป้าหมาย	เงินเดือน
เป็นงานที่ชอบ	ความมั่นคง
การได้รับเกียรติและการยอมรับ	สถานภาพ
ความก้าวหน้าในงานที่ทำ	นโยบายของบริษัท
เป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง	การกำกับดูแล
การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
	ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ที่มา : ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2562)

1. ปัจจัยจูงใจ หรือ Motivating Factors คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหากได้รับการตอบสนองและได้รับอย่างเพียงพอ แต่ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ก็ไม่ถือว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ปัจจัยจูงใจนั้นมีลักษณะที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเนื้อหาของงานโดยตรง ประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

1.1 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง งานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความท้าทายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานในลักษณะที่สามารถทำให้สำเร็จได้ตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตัวเองเพียงผู้เดียว

1.2 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหา และรู้จักป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จด้วยดี เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความพึงพอใจ รู้สึกปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.3 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับความยอมรับและนับถือทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานผู้มาขอคำปรึกษา หรือบุคคลอื่น ๆ ในหน่วยงาน การยอมรับดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปแบบของการได้รับคำชมเชย การยกย่อง แสดงความยินดีให้กำลังใจ หรือเป็นการแสดงออกในรูปแบบอื่นที่แสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ และจะเกิดขึ้นเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดจนบรรลุผลสำเร็จ จะเห็นได้ว่าการยอมรับนับถือนี้จะแฝงอยู่ในรูปแบบของความสำเร็จในงานด้วย

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบในงานนั้น ๆ ได้อย่างเต็มที่ สามารถตัดสินใจเองได้ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร หรืออาจจะเป็นการได้รับโอกาสให้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือแม้กระทั่งได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะก็ตาม

2. ปัจจัยอนามัย หรือ Hygiene Factors คือปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งมาจากภายนอกตัวบุคคล หากมีหรือไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร จะทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความไม่ชอบงานขึ้นได้ ประกอบด้วย

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนของหน่วยงานนั้น ๆ ถือว่าเป็นความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้า หมายถึง การที่ในอนาคตบุคลากรได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน รวมทั้งสถานการณ์ที่ทำให้บุคลากรได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อประสานงานกัน ไม่ว่าจะ เป็นทางกิริยาหรือวาจาซึ่งแสดงออกที่ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันได้ และมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ หมายถึง อาชีพหรือตำแหน่งที่ทำนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือ และมีเกียรติศักดิ์ศรีในสังคม

2.5 นโยบายการบริหาร หมายถึง การบริหารและการจัดการขององค์กร รวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายของงาน ตัวอย่างเช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน อุณหภูมิ หรืออากาศ รวมถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว อาจจะเป็นความรู้สึกดีหรือไม่ดีซึ่งได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น ได้บรรจุในตำแหน่งที่ใกล้บ้าน ทำให้ไม่ลำบากในการเดินทาง ได้อยู่ใกล้ชิดครอบครัว ไม่ต้องปรับตัวมากนัก ทำให้มีความสุขและเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม หากเป็นกรณีที่บุคคลถูกย้ายไปปฏิบัติงานในตำแหน่ง ณ ที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว ก็จะทำให้ไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการปฏิบัติงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรซึ่งมีต่อความมั่นคงในการทำงาน เป็นความยั่งยืนของอาชีพ ความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครอง การบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน ความยุติธรรมในการบริหาร

Taylor (1986) ได้แบ่งสาเหตุหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอธิบายได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม

1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานที่หนักเกินไป เป็นงานที่บุคคลเพียงคนเดียวต้องรับผิดชอบงานหลาย ๆ อย่าง สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีปัญหา หรือจะเป็นกรณีที่งานมีน้อยเกินไปก็จะทำให้บุคคลรู้สึกว่างเปล่า ขาดความมั่นใจในตนเอง หรือทำให้ได้รับรายได้ที่น้อยลง ลักษณะงานในที่นี้รวมถึงความเร่งด่วนอันถือว่าเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับผิดชอบต่อกับกลุ่มคนที่มีความคิดเห็นหลากหลาย มีบุคลิกภาพและอารมณ์แตกต่างกัน ทำให้ยากต่อการควบคุม หรือประนีประนอม ซึ่งดังกล่าวเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความเครียดได้

1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง องค์กรมีบรรยากาศและวัฒนธรรมของการแข่งขันสูง มีการชิงดีชิงเด่น ไม่มีการให้คำปรึกษา หรือช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด/เข้มงวดจนเกินไป สถานที่ตั้งขององค์กร อยู่ในพื้นที่ห่างไกลเกินไปทำให้ลำบากต่อการเดินทาง ไม่มีความพร้อมในเครื่องสาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรทุกคนทำงาน ย่อมทำเพื่อการตอบสนองในปัจจัย 4 ทำให้เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการอันเป็นผลจากการปฏิบัติงาน ทั้งชื่อเสียงเกียรติยศ การได้รับการยกย่องทางสังคม หรือผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน ทั้งในรูปแบบของเงินเดือนและสวัสดิการ และเมื่อมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ หากบุคลากรขาดโอกาสก้าวหน้าดังกล่าวแล้ว ย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้

1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน หมายถึง หากเกิดกรณีที่บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันจะทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อใจต่อกันในระดับที่ต่ำ ทำให้มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันต่ำ ความสนใจในการพยายามแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่น้อยลง ทั้งนี้ ความไว้วางใจของบุคคลในหน่วยงานยังมีความสัมพันธ์กับบทบาทที่คลุมเครือ ส่งผลให้มีการกระทำในรูปแบบของการส่งการระหว่างบุคคล ซึ่งการกระทำดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดทางด้านจิตใจและยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานอีกด้วย

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลโดยทั่วไปจะมีการแสดงออกทางความเครียด ในหลายรูปแบบแตกต่างกัน และมีวิธีการจัดการกับความเครียดแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งสาเหตุของความเครียดในแต่ละบุคคลนั้นอาจจะมีมาจาก ความสัมพันธ์ในครอบครัว สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยประสบมา

ตาราง 2.2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ตัวอย่างปัญหา
1. ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อม	
1.1 ลักษณะงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- งานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด</li> <li>- งานที่หนักเกินไปและมีความยุ่งยากซับซ้อน</li> <li>- งานที่ต้องทำตามช่วงระยะเวลา</li> <li>- งานที่มีความกดดันและจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบสูง</li> <li>- วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ไม่เหมาะสม</li> </ul>
1.2 บทบาทและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตำแหน่งและบทบาทหน้าที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน</li> <li>- การปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ</li> <li>- ความขัดแย้งในหน้าที่</li> </ul>
1.3 โครงสร้างและบรรยากาศองค์กรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กฎระเบียบที่เข้มงวดเกินไป</li> <li>- นโยบายที่ไม่ได้รับความร่วมมือ</li> <li>- ขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีภายในองค์กร</li> <li>- ความไม่ร่วมมือของบุคคลากรในองค์กร</li> <li>- ขาดการวางแผนที่ดี</li> </ul>
1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับการเลื่อนขั้นที่ไม่เหมาะสม/ไม่ยุติธรรม</li> <li>- ขาดการสนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน</li> <li>- เกิดปัญหาความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ร่วมงาน</li> <li>- ขาดการรับรู้แนวทางความก้าวหน้าในอาชีพ</li> </ul>
1.5 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรกับความเครียดในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความสัมพันธ์ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา</li> <li>- เพื่อนร่วมงาน/ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดการติดต่อประสานงานที่ดี ทำให้เกิดการไม่ยอมรับในผลงาน</li> </ul>
2. ปัจจัยส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เพศ อายุ การศึกษา</li> <li>- ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพ รายได้</li> </ul>

ที่มา : Taylor, 1986

สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน หากบุคลากรเกิดความพึงพอใจก็จะไม่เครียด ไม่วิตกกังวลในงาน เกิดความภูมิใจในตนเอง สามารถทำได้ทั้งเพิ่มแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยจูงใจ) และจัดการในส่วนของปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ

Crawford and et al. (2014) ได้นำเสนอปัจจัยที่สามารถส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ปัจจัยการมีความหมายทางจิตวิทยา ปัจจัยความปลอดภัยทางจิตวิทยา และปัจจัยความพร้อมทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น มีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยการมีความหมายทางจิตวิทยา (Psychological Meaningfulness Antecedents) ความรู้สึกมีความหมายเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรรู้สึกว่าสิ่งที่ได้ลงทุนไปให้ผลที่คุ้มค่า มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่รู้สึกว่าถูกมองข้าม ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และปรารถนาที่จะทุ่มเททำงานมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1.1 ความท้าทายของงาน (Job Challenge) หมายถึง การที่ขอบเขตงาน (Scope of Job) กว้าง ความรับผิดชอบในงาน (Job Responsibility) สูง และมีปริมาณงาน (Work Load) มาก ซึ่งช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร เนื่องจากทำให้บุคลากรมีโอกาสเติบโตและประสบผลสำเร็จ แต่หากมีปริมาณงานที่มากเกินไป และไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ทันตามเวลาจะเกิดเป็นภาวะเครียดได้

1.2 ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง การที่บุคลากรมีความเป็นอิสระและมีสิทธิในการวางแผนในการทำงานด้วยตนเอง รู้สึกว่าตนมีความเป็นเจ้าของและสามารถควบคุมงานของตนได้ สิ่งเหล่านี้ทำให้บุคลากรรู้สึกว่างานที่ทำอยู่มีความหมาย

1.3 ความหลากหลาย (Variety) เป็นงานที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลายในการทำงานต่าง ๆ ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผ่านการใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถ ในการทำงานให้สำเร็จ

1.4 ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การที่บุคลากรต้องการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการทำงานอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา เพื่อใช้ในการประเมินการเติบโตและความก้าวหน้าของตน และการได้ข้อมูลป้อนกลับยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเป็นที่รู้จักและมีคุณค่า

1.5 ความเข้ากันได้ (Fit) หมายถึง ความเข้ากันได้ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น งาน องค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

1.6 โอกาสในการพัฒนา (Opportunities for Development) หรือการอบรมและพัฒนา (Training and Development) หมายถึง การที่องค์กรสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ทักษะและความสามารถ ซึ่งจะทำงานมีความหมาย เนื่องจากบุคลากรได้รับการเติมเต็มและ

มีโอกาสเติบโต รวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับงานที่ท้าทายมากยิ่งขึ้นให้กับบุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับหน้าที่ใหม่ ๆ ที่อาจเหมาะกับตัวเองมากยิ่งขึ้น

1.7 รางวัลและการชมเชย (Rewards and Recognition) หมายถึง รายได้และผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากการทำงาน หรือเป็นการได้รับการยกย่องชมเชยจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นการพิสูจน์ถึงผลการทำงาน และเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความหมาย เพราะรางวัลและการชมเชยนับเป็นผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากการทุ่มเทร่างกาย แรงใจ และเวลาในการทำงาน

2. ปัจจัยความปลอดภัยทางจิตวิทยา (Psychological Safety Antecedents) หมายถึง การที่บุคลากรรู้สึกปลอดภัยเมื่อสามารถทำงานในบทบาทหน้าที่ของตนได้อย่างเต็มที่โดยปราศจากความกังวลหรือความเครียด และสถานการณ์ในการทำงานมีความน่าเชื่อถือ คาดการณ์ได้ มีความปลอดภัยและชัดเจน ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

2.1 การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) หมายถึง การที่องค์กร ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ให้การสนับสนุนและเอาใจใส่ถึงความเป็นอยู่ของบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงและปลอดภัย

2.2 ภาวะผู้นำแบบนำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง การที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถจูงใจให้บุคลากรทุ่มเททำงานได้มากกว่าที่ถูกคาดหวังเพื่อประโยชน์และเป้าหมายขององค์กร เนื่องจากผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะเป็นผู้ที่สามารถมองเห็นศักยภาพในตัวบุคลากร รับฟังสอนงาน และให้กำลังใจ เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเอง

2.3 การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก (Leader-Member Exchange) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม รวมถึงทรัพยากร ความทุ่มเท และการสนับสนุน ที่ได้มีการแลกเปลี่ยนกันทั้งสองฝ่าย

2.4 บรรยากาศในที่ทำงาน (Workplace Climate) หมายถึง การที่องค์กรจะต้องจัดให้ที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดี เพราะบรรยากาศในที่ทำงานจะเป็นส่วนที่ทำให้บุคลากรรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย เนื่องจากบุคลากรสามารถทราบได้ว่าบรรทัดฐานขององค์กรและพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังเป็นอย่างไร

2.5 ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice) หมายถึง ความยุติธรรมในการจัดสรรผลประโยชน์ เช่น การได้เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ความยุติธรรมในการปฏิบัติต่อบุคลากร เช่น หัวหน้างานไม่เลือกปฏิบัติกับลูกน้องคนใดเป็นพิเศษ และความยุติธรรมในการได้รับคำอธิบายต่าง ๆ เป็นต้น ความยุติธรรมในองค์กรทำให้บุคลากรรู้สึกถึงความปลอดภัย ไม่เกิดความเครียดในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรจะรู้สึกถึงความเท่าเทียมและช่วยลดความกังวลเกี่ยวกับการจัดสรรอำนาจและทรัพยากรได้



2.6 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง การที่บุคลากรมีความมั่นใจว่าตนสามารถทำงานต่อไปในองค์กรได้ในอนาคต จึงทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ปลอดภัยจากสภาพงานที่คาดการณ์ได้และไม่ต้องเป็นกังวล ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความผูกพันของพนักงาน ไม่เกิดความวิตกกังวล หรือความเครียดว่าตนจะต้องออกจากงานเมื่อใด และต้องหางานอื่นอย่างไร

3. ปัจจัยความพร้อมทางจิตวิทยา (Psychological Availability Antecedents) หมายถึง สภาวะที่บุคลากรพร้อมด้วยประการทั้งปวงที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด ไม่ว่าจะเป็นสภาพร่างกายหรือจิตใจ ยกตัวอย่าง ดังนี้

3.1 ภาระงานที่มากเกินไป (Role Overload) แม้ว่าภาระงานที่ทำทลายจะทำให้บุคลากรรู้สึกถึงการมีความหมาย แต่ภาระงานที่มากเกินไปจนบุคลากรรู้สึกว่าไม่สามารถรับมือได้ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเชิงลบ กลายเป็นความเครียด ความกดดันในการทำงานได้

3.2 ความขัดแย้งระหว่างงานและบทบาท (Work-Role Conflict) โดยมักจะเกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมของบุคลากรที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้รับบริการคาดหวังไปในทิศทางที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกว่าไม่สามารถทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจได้แม้ว่าจะพยายามมากเพียงใด องค์กรจึงต้องลดความขัดแย้งดังกล่าวนี้ให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เพื่อไม่เป็นการทำลายความผูกพันของบุคลากร

3.3 ความขัดแย้งระหว่างครอบครัวและงาน (Family-Work Conflict) เป็นกรณีที่เกิดขึ้นเมื่อบทบาทในครอบครัวและบทบาทในงานของบุคคลไม่สามารถไปด้วยกันได้ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดและความกังวลจนส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

3.4 ความไม่เพียงพอของทรัพยากร (Resource Inadequacies) หมายถึง ทรัพยากรที่องค์กรจัดให้ไม่เพียงพอต่อการทำงานให้สำเร็จได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์และข้อมูล

3.5 ความเร่งด่วนด้านเวลา (Time Urgency) หมายถึง การที่บุคลากรต้องทำงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด โดยสามารถส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรได้ทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ งานที่เร่งด่วนจะช่วยให้พนักงานมีสมาธิจดจ่ออยู่กับการทำงานได้ แต่ในขณะเดียวกัน ความกดดันทางด้านเวลาก็สามารถทำให้บุคลากรเกิดความเครียดและเหนื่อยล้าได้เช่นกัน ดังนั้น องค์กรจึงควรจัดให้มีทรัพยากรเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรสามารถรับมือกับงานที่เร่งด่วนได้ดียิ่งขึ้น

3.6 การพักผ่อนนอกเวลา (Off-Work Recovery) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถพักผ่อนในวันหยุดได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องกังวลเรื่องงาน จะช่วยลดความกดดัน ความตึงเครียด และทำให้บุคลากรมีความพร้อมที่จะทำงานมากขึ้น

3.7 อารมณ์ความรู้สึก (Disposition) หมายถึง การมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงาน และการมีความรู้สึกเชิงบวก เช่น ความมุ่งมั่น ตั้งใจ และความกระตือรือร้น เป็นต้น

3.8 ทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal Resources) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมตนเองและสามารถสร้างผลกระทบต่อสิ่งรอบข้างได้ ได้แก่ การมีประสิทธิภาพ ความนับถือตนเอง และการมองโลกในแง่ดี เป็นต้น ส่งผลนี้ล้วนส่งผลให้บุคคลมีความมั่นใจในการทำงาน และมีความพร้อมทางจิตวิทยา อันจะช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร และทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปราศจากความเครียดและวิตกกังวล

กล่าวคือ การที่บุคลากรมีความผูกพันในงาน รักและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เต็มความสามารถ ได้ใช้ความรู้ความสามารถของตัวเองคิดเพื่อองค์กร ทำเพื่อองค์กร จะทำให้บุคลากรมีความเชื่อมั่น ไม่กดดัน ไม่เกิดความเครียด และยังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับจิตวิทยา ทั้งประเด็นด้านการมีความหมายทางจิตวิทยา ความปลอดภัยทางจิตวิทยา และความพร้อมทางจิตวิทยา หากเข้าใจที่หลักการข้างต้น ก็จะสามารถจัดการให้ไม่เกิดความเครียด หรือเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานให้น้อยที่สุดได้

Demerouti (2001) ได้นำเสนอแบบจำลองความต้องการในงานและปัจจัยเอื้อในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน เรียกว่า Job Demand and Resources Model (JD-R Model) เป็นแบบจำลองที่นำเสนอเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต การทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันในงาน ความเหนื่อยล้า และความเครียดซึ่งพบในทุก ๆ องค์กร ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. ความต้องการในงาน (Job Demand) หมายถึง ลักษณะของงานที่หน่วยงานมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบ เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรจำเป็นต้องใช้ความอดทน ความตั้งใจ และความพยายามอย่างสูงทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อที่จะให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย และอาจก่อให้เกิดความเครียดได้หากไม่สามารถทำงานต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ เช่น การมีปริมาณงานที่มาก และมีระยะเวลาที่จำกัด

2. ปัจจัยเอื้อในการทำงาน (Job Resources) หมายถึง ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยที่หน่วยงานได้ให้การสนับสนุนแก่บุคลากรเพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย ช่วยลดแรงกดดันจากลักษณะงานและปริมาณงาน รวมทั้งช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และมีความก้าวหน้าในงาน

ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ข้างต้นยังส่งผลให้เกิดกระบวนการทางจิตใจได้ 2 ลักษณะ คือ

1. กระบวนการกระตุ้นการใช้พลังงานในการทำงาน หรือ Energetic Process หมายถึง สภาวะการทำงานของบุคคลที่ต้องใช้ความพยายามทางจิตใจ อารมณ์ และร่างกายเป็นอย่างมากเพื่อการทำงานและรับผิดชอบต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ จนอาจทำให้เกิดความตึงเครียดและเหนื่อยล้า อันจะนำมาซึ่งผลกระทบต่อสุขภาพหรือคุณภาพชีวิตได้

2. กระบวนการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงาน หรือ Motivational Process หมายถึง สภาวะการทำงานของคุณบุคคลซึ่งได้รับการสนับสนุนด้านปัจจัยที่เอื้อในการทำงาน ส่งผลให้บุคคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน นำไปสู่ความผูกพันในงาน รู้สึกดีต่องานที่ทำ ปัจจัยเอื้อในการทำงานจึงเป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจภายในอันเป็นสิ่งสำคัญที่สนับสนุนให้บุคคลากรสามารถทำงานให้สำเร็จได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น การสนับสนุนทรัพยากรด้านเครื่องมือ อุปกรณ์การทำงานต่าง ๆ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน เป็นต้น

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 การที่จะทำงานชิ้นหนึ่งขึ้นใดให้สำเร็จ จำเป็นต้องมีการใช้อะไรบางอย่างเพื่อเป็นสิ่งสนับสนุนในการทำงาน อาจจะเป็นทรัพยากร สภาพแวดล้อมทางสังคม ความทุ่มเทของบุคคลากร การสนับสนุนของหน่วยงาน ฯลฯ และเมื่องานใดที่จำเป็นต้องใช้สิ่งเหล่านี้มาก ก็จะมีส่งผลกระทบต่อต้นทุนที่สูงมากตามไปด้วย ทำให้หน่วยงานเกิดกระบวนการลดต้นทุนดังกล่าวในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้บุคคลากรปฏิบัติงานที่มากขึ้นและเกินกำลังต่อตัวบุคคลเอง ความไม่มั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เวลาที่จำกัดหรือเร่งรัดจนเกินไป หรืออาจจะเป็นบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมีความสับสน ไม่ชัดเจน ขัดแย้งกันในบทบาท ซึ่งส่งผลให้บุคคลากรเกิดความกดดัน วิตกกังวล ความเครียด และยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกผูกพันของบุคคลากรที่ลดลงอีกด้วย

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

- มาจากองค์กร เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสในอาชีพการงาน
- มาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การมีบรรยากาศของทีมที่ดี
- มาจากโครงสร้างงาน เช่น ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ และการที่บุคคลากรสามารถมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- มาจากตัวภารกิจเอง เช่น ความเป็นเอกลักษณ์ของภารกิจ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความหลากหลายทางทักษะ และการมีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ของผลการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าทรัพยากรในการปฏิบัติงานและภาระงานตามแนวคิดของ JD-R Model มีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพัน การหมดไฟ และความเครียด กล่าวคือ ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน (Job Resources) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งกระตุ้นกระบวนการจูงใจในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและมีความสุขเพิ่มมากขึ้น ไม่เกิดภาวะความเครียด และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟ หมายถึงการลดแนวโน้มหรือโอกาสที่จะหมดไฟ เหนื่อยล้า และเครียด เพราะทรัพยากรในการปฏิบัติงานมีบทบาทในการจูงใจทั้งภายในและภายนอก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ช่วยให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ และยังช่วยให้บุคคลสามารถรับมือกับภาระงาน และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถรับมือกับผลกระทบจากภาระงานในเรื่องความเครียดและความหมดไฟ ในส่วนของภาระงาน (Job Demand) หากมีภาระงานในปริมาณที่มากเกินไปจะทำให้บุคคลหมดพลังและกำลังใจ เกิดความกดดัน ความเครียด นำไปสู่ภาวะหมดไฟ ปัญหาสุขภาพ หรือแม้กระทั่งลดความผูกพันในงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น อธิบายตามแนวคิดของ JD-R Model ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านภาระงาน เป็นปัจจัยที่ส่งต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยเชิงบวก มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเครียด กล่าวคือ ยังมีทรัพยากรมากยิ่งเป็นส่วนช่วยให้บุคลากรเกิดการกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ช่วยลดความวิตกกังวลและความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ในส่วนของภาระงานถือเป็นปัจจัยเชิงลบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียด กล่าวคือ ยังมีภาระงานที่มากเกินไป ประกอบกับมีความเร่งรีบในงานและมีกำหนดระยะเวลาที่จำกัด ทำให้บุคลากรเกิดความท้อแท้ เหนื่อยล้า วิตกกังวล และความเครียดในการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ JD-R Model เพื่อมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานและความรับผิดชอบ

ภาระงานหรือภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานพึงมีและปฏิบัติได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ต้องมีความตระหนักรู้ใน Job Description ของตนเอง พร้อมรับผิดชอบดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาระงานและความรับผิดชอบ สามารถอธิบายได้ดังนี้

### ความหมายของภาระงานและความรับผิดชอบ

ปรีชา ตรีสุวรรณ ได้กล่าวถึงภาระงานและความรับผิดชอบไว้ว่า เป็นการกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นไปตามความคาดหวังในตำแหน่งอาชีพหรือในตำแหน่งที่องค์กรกำหนดขึ้น ซึ่งโครงสร้างและบทบาทจะประกอบด้วย ลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล

ลักษณะเฉพาะของตำแหน่ง หรือลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมที่คนในองค์กรจำเป็นต้องทำตาม สถานภาพในองค์กร เรียกว่าบทบาท (Role) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 4 ประเภทดังนี้

1. บทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) กล่าวคือ ในทุกสังคมและองค์กรจะมี บทบาทให้ทุกคนปฏิบัติตามกันไปในแต่ละสถานภาพ

2. บทบาทที่กระทำจริง (Role Performance) เนื่องจากในชีวิตจริงทุกคนอาจไม่ได้ ปฏิบัติตามบทบาทที่สังคมกำหนดไว้ทั้งหมด เพราะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์ อยู่เสมอ

3. บทบาทที่ขัดแย้ง (Role Conflict) หมายถึง การอยู่ในสังคมทุกคนจะมีบทบาทที่ ต้องกระทำแตกต่างกันหลายบทบาท อาจจะมีการแสดงบทบาทหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน ซึ่งบทบาทนั้น ๆ อาจเกิดความขัดแย้งซึ่งกันและกันเอง

4. บทบาทที่ถูกบังคับ (Role Strain) มักเกิดในกรณีที่การกระทำตามบทบาทนั้น ๆ มาจากความไม่เต็มใจที่จะทำตามบทบาทที่ได้กำหนดไว้

ซึ่งเขาได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับบทบาท ประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการ ดังนี้

1. รู้สภาพของตนในสังคม
2. คำนึงถึงพฤติกรรมของตนที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น
3. คำนึงถึงพฤติกรรมของตนที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น
4. ประเมินผลและบทบาทของตนเอง

หน้าที่ หรือ Duty หมายถึง ภาระรับผิดชอบของตนที่จะต้องปฏิบัติ เช่น หน้าที่ของ บิดามารดาที่มีต่อบุตร หน้าที่ของบุตรที่มีต่อบุพการี หน้าที่ของนักเรียน หน้าที่ของครูอาจารย์ หน้าที่ ในการทำงาน ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ภาระหน้าที่ที่ตนจะต้องทราบว่าเป็นหน้าที่ของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้อื่นมาบอกว่าเป็นหน้าที่ที่ตนจะต้องรับผิดชอบ/ปฏิบัติ เป็นความสอดคล้อง ของสถานภาพและบทบาทของบุคคล ที่มาของหน้าที่ ดังนี้

1. ผลจากการที่เกิดเป็นมนุษย์
2. ผลจากการที่เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนอื่น
3. เป็นหลักในความประพฤติหนึ่งของคุณ
4. เป็นสิ่งคาดหวังของตนในการทำหน้าที่ตามคุณธรรม

ความรับผิดชอบ หรือ Responsibility หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออก ถึงความเอาใจใส่ จดจ่อตั้งใจ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การทำงาน การศึกษา การเล่าเรียน การเป็นอยู่ของตนเอง และผู้อยู่ในความดูแล ตลอดจนสังคมในองค์กร อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ตามเป้าหมายและความมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ภายในเวลาที่กำหนดได้ มีความยอมรับในผลของการกระทำ ทั้งผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้น รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น หากบุคคลใดขาดความรับผิดชอบ

แล้ว สามารถกล่าวได้ว่าไว้สมรรถภาพและความรับผิดชอบในหน้าที่ ความรับผิดชอบเป็นความผูกพัน ในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ และความสำเร็จนี้เกี่ยวข้องกับปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ พันธะผูกพัน หน้าที่การงาน และวัตถุประสงค์ โดยแบ่งประเภทความรับผิดชอบไว้ ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง การรับรู้ฐานะและบทบาทของตนที่เป็น ส่วนหนึ่งของสังคมจะต้องดำรงตนให้อยู่ในฐานนะที่ช่วยเหลือตัวเองได้ รู้ว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดผิด ยอมรับ ผลการกระทำของตนเองทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย เพราะฉะนั้นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ ในตนเองย่อมจะมีความไตร่ตรองดูให้รอบคอบก่อนว่า สิ่งที่ตนเองทำลงไปนั้นจะมีผลดีผลเสียหรือไม่ และจะเลือกปฏิบัติแต่สิ่งที่จะก่อให้เกิดผลดีเท่านั้น

2. ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องและ มีส่วนร่วมต่อสวัสดิภาพของสังคมที่ตนเองดำรงอยู่ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายสิ่งหลายอย่าง ตั้งแต่สังคมขนาดเล็กจนถึงสังคมขนาดใหญ่ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งย่อมมีผลกระทบต่อ สังคมไม่มากก็น้อย บุคคลทุกคนจึงต้องมีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติต่อสังคม ดังต่อไปนี้

2.1 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่พลเมือง ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม การรักษาทรัพย์สินของสังคม การช่วยเหลือผู้อื่น และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น

2.2 ความรับผิดชอบต่อครอบครัว ได้แก่ การเลี้ยงดูและไม่ละเลยบุตร การเคารพ เชื้อพียงผู้ปกครอง การช่วยเหลืองานบ้าน และการรักษาชื่อเสียงของครอบครัว

2.3 ความรับผิดชอบต่อโรงเรียน ได้แก่ การตั้งใจเรียน การเชื่อฟังครูอาจารย์ การปฏิบัติตามกฎของโรงเรียน และการรักษาสมบัติของโรงเรียน

2.4 ความรับผิดชอบต่อเพื่อน ได้แก่ การช่วยตักเตือนแนะนำเมื่อเพื่อนกระทำผิด การช่วยเหลือเพื่อนอย่างเหมาะสม การให้อภัยเมื่อเพื่อนทำผิด การไม่ทะเลาะหรือเอาเปรียบเพื่อน และการเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน

นอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการ ปฏิบัติงานในมิติของภาระงานและความรับผิดชอบ สามารถอธิบายเพิ่มเติมโดยอ้างถึงหลักการ ของ Cartwright and Cooper (2001) ดังนี้

ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงาน ประกอบด้วย 5 ปัจจัยย่อย ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพของงาน ตัวอย่างเช่น เสียง อุณหภูมิ หรือการ สั่นสะเทือน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อความสามารถในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น แต่สิ่งเหล่านี้มักถูกมองข้ามในหลายครั้ง หากมีปริมาณที่มากเกินไปหรือไม่เหมาะสมจะส่งผลกระทบต่อการทำงานได้ เช่น ทำงานใกล้แหล่งก่อสร้างมีเสียงรบกวนจำนวนมากและเสียงดังมาก ทำให้เสีย สุขภาพและไม่มีสมาธิในการทำงาน ถือเป็นสภาพการทำงานที่เลวร้าย และการทำงานภายใต้สภาวะ

ดังกล่าวมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดได้ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่นเดียวกับการทำงานภายใต้ อุณหภูมิหรือสภาวะการสั่นสะเทือนที่ไม่เหมาะสม

2. ภาระงาน หรือ Workload พบว่ามีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าภาระงานนั้นจะมีปริมาณที่มากหรือน้อยเกินไปก็ตาม เป็นทั้งงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น เป็นไปตามหลักการตอบสนองต่อความเครียดของ เยิร์ก และตอนสัน กล่าวคือ แต่ละบุคคลย่อมมีขอบเขตหรือระดับที่เหมาะสมในตัวเองในการที่จะจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันไป และหากมีปริมาณความเครียดสูงกว่าขอบเขตหรือระดับดังกล่าวย่อก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวบุคคลเอง ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาที่จำกัดหรือเส้นตายเข้ามาเป็นสิ่งกดดันเพิ่มแล้ว ก็จะมีส่วนก่อให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกตามความรู้สึกของแต่ละบุคคล

ภาระงานที่ก่อให้เกิดความเครียด มีด้วยกัน 2 สาเหตุ คือ งานที่มากเกินไป และการได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper and Straw, 1993) ในส่วนของงานที่มากเกินไปนั้น สังเกตได้ว่าอาจจะเป็นงานที่ต้องใช้เวลาในการหลายชั่วโมงหรือเป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่าไม่สามารถแยกแยะเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ และในส่วนของกรมอบหมายงานนั้นก็ควรมอบให้ตรงกับงานที่ตัวบุคคลจะได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มี ได้แสดงออกถึงประสิทธิภาพที่ตนมี ไม่เช่นนั้นอาจจะทำให้รู้สึกว่างานนั้นน่าเบื่อหน่าย ไม่กระตุ้นให้อยากทำงาน ไม่รู้สึกถึงความท้าทายในการทำงาน ซึ่งกลับกันถ้าเป็นงานที่ได้ใช้ทักษะความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความภูมิใจในตนเองและมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความเอาใจจริงเอาใจกับงาน มีแรงกระตุ้นในการทำงาน มีสมาธิและไม่ไขว่ไขว จะทำให้ไม่วิตกกังวล ท้อแท้ หมดกำลังใจ หรือเกิดภาวะเครียดกดดันได้

3. ชั่วโมงในการทำงาน หรือ Work Hour เป็นส่วนหนึ่งก่อให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน โดยบุคคลที่มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า 48 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มักจะมีปัญหาสุขภาพ หรือแม้กระทั่งการทำงานเป็นช่วงเวลาหรือเป็นกะ ทศนคติในการทำงาน และความสุขทางกายและจิตใจ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวแปรซึ่งมีผลต่อความเครียดอันเกิดมาจากการปฏิบัติงานด้วยกันทั้งสิ้น

4. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือ New Technology ทำให้สังคมการทำงานในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง เรียกปรากฏการณ์นี้ว่า “Future Shock” ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งในตัวแปรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานเช่นเดียวกัน เนื่องจากบุคคลจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ตามทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง แต่การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ก็ตามในระดับมหภาค จำเป็นต้องใช้เวลามากในการเรียนรู้และทำความเข้าใจ อาจจะต้องลืมสิ่งที่เคยเรียนรู้และปฏิบัติมาในอดีต สิ่งนี้อาจจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคลากรได้ แต่ในขณะที่บางคนอาจจะรู้สึกถึงความท้าทายในสิ่งใหม่ ๆ (ณัฐพันธ์, 2552)

5. ความเสี่ยง หรือ Risk คือความเสี่ยงซึ่งเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อสุขภาพและชีวิต เช่น อาชีพ ทหาร ตำรวจ นักเคมี แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรืองานในเหมืองใต้ดิน เป็นต้น รวมถึงความเสี่ยงในความมั่นคงของงานที่ทำให้ตัวอย่างเช่น การที่องค์กรนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ อาจจะเป็นความเสี่ยงต่อบุคลากรที่ไม่มีทักษะ หรือไม่มีความรู้ในเทคโนโลยีดังกล่าว ทำให้มีความเสี่ยงในการถูกเลิกจ้างหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ซึ่งมีผลจากการศึกษาเป็นจำนวนมากที่ชี้ให้เห็นในทิศทางเดียวกันว่าความเสี่ยงและอันตรายที่เกิดจากลักษณะงานนั้นมีผลต่อความเครียดของบุคคลอันเป็นแหล่งกำเนิดความเครียดชนิดหนึ่ง

### ความเครียดกับภาระงานและความรับผิดชอบ

สาวิตรี ยอยยิม และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ (2560) ได้สรุปประเด็นความเครียดที่เกิดจากบทบาท ภาระงานและความรับผิดชอบ ซึ่งก่อให้เกิดความเครียดหรือเรียกว่าความเครียดในบทบาท (Role Stress) ประกอบด้วย 2 ประเด็น ได้แก่

1) ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) ซึ่งมักเกิดจากการขาดการสื่อสารที่ตระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในหน้าที่และภาระงานที่รับผิดชอบ (Role Overload) ซึ่งมักเกิดจากการที่ทำงานเกินความรับผิดชอบ ต้องทำงานในปริมาณที่มากเกินไปหรือต้องทำงานทดแทนผู้อื่น ในเวลาที่จำกัด เมื่อปริมาณงานที่มากจนเกินไป อีกทั้งระยะเวลาของการทำงานที่ติดต่อกันหลายวันและการเลิกงานไม่เป็นเวลา การใช้เวลาไปกับการทำงานมากเกินไปทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

1. ความคลุมเครือในบทบาท หรือ Role Ambiguity หมายถึง การที่บุคลากรทำงานอย่างดีในองค์กร โดยที่บุคลากรต้องรู้เป้าหมายของงานตนเอง ขอบเขตความรับผิดชอบของงานคืออะไร ความคาดหวังให้ทำหรือไม่ให้ทำอะไร เมื่อเกิดความไม่แน่นอนของขอบเขตงานหรือความหวังในงานสูง จะทำให้บุคลากรนั้น ๆ เผชิญกับความคลุมเครือของบทบาท ซึ่งประเด็นเหล่านี้พบมากในองค์กรที่ไม่ดีหรือองค์กรขนาดใหญ่ ทั้งนี้ ความคลุมเครือของบทบาทสามารถทำนายความเครียดในการทำงานได้ โดยที่ความคลุมเครือของบทบาทและความเครียด (Stress) รวมทั้งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังมีผลกระทบทางอ้อมเชิงบวกกับความตั้งใจที่จะออกจากงาน/ความพึงพอใจอีกด้วย และความคลุมเครือของบทบาทมีผลโดยตรงต่อความเครียดในประเด็นของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2. ภาระงานที่รับผิดชอบ หรือ Role Overload หมายถึง ปริมาณงานที่มากจนเกินไประยะเวลาของการทำงานที่ติดต่อกันหลายวันจนเกินไป และการทำงานที่เลิกไม่เป็นเวลา สิ่งเหล่านี้ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น สภาวะที่บุคคลมีบทบาทภาระงานมากเกินไป หรือ Overload นั้น ไม่ว่าจะเชิงปริมาณหรือคุณภาพ มักก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายและความวิตกกังวลเกี่ยวกับงาน



ที่ได้รับมอบหมาย และเมื่อบุคคลลาพบว่าตนต้องทุ่มเทร่างกายแรงใจในการทำงานมากกว่าปกติ จะมีผลทำให้บุคคลเกิดความเครียดในการทำงานได้ ทั้งนี้ บทบาทที่มีภาระมากเกินไปนั้นจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงาน แต่จะมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน

สามารถสรุปได้ว่าภาระงานและความรับผิดชอบของงานคือ ลักษณะขอบเขตของงานที่ได้รับมอบหมาย หน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงาน การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของตนอันเกี่ยวข้องกับตำแหน่งงาน ความคาดหวังในหน้าที่การงานหรือตำแหน่งตามที่ตั้งใจได้กำหนดขึ้น บทบาทที่บุคคลพึงมีในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลเอง ลักษณะเฉพาะของตำแหน่ง หรือลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมที่คนในองค์กรจำเป็นต้องทำตามในแต่ละบริบทขององค์กร รวมทั้งปริมาณงานที่ได้รับในแต่ละบุคคล การที่บุคคลมีความชัดเจนในบทบาทและขอบเขตของงาน กอปรกับปริมาณงานที่สามารถทำให้สำเร็จลุล่วงได้ภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่ามีเกณฑ์สำหรับตัวเองเท่าไร จะทำให้ไม่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้ สถานการณ์ปัจจุบันเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ในหลายประเทศทั่วโลก รวมทั้งในพื้นที่ประเทศไทยนั้น ส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้างและประชาชนทุกระดับต่างก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน ทั้งด้านสุขภาพร่างกาย ความเป็นอยู่ สังคม เศรษฐกิจ การเดินทาง เป็นต้น ทำให้กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคติดต่อดังกล่าวเป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ซึ่งในส่วนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ได้มีบทบาทสำคัญในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมการระบาดของโรคติดต่อดังกล่าวที่มีการสนับสนุนและร่วมปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขร่วมกับหน่วยงานในพื้นที่ที่รับผิดชอบ รวมทั้งต้องมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมเพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ควบคุม สอบสวนโรค และสนับสนุนการดำเนินงานในด้านอื่น ๆ ของหน่วยงานและเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำเป็นต้องมีภาระงานและความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากปกติ และจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานในลักษณะงานที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างไปจากเดิม เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคติดต่ออันตราย หรือที่รู้จักกันในนามของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บุคลากรต้องเข้าร่วมในคณะทำงานของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (EOC COVID-19) ซึ่งสามารถอธิบายถึงภาระงานและความรับผิดชอบ ภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ดังนี้

**2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาระงานและความรับผิดชอบ ภายใต้การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข**

**สาธารณสุข** หมายถึง อักคีภัย อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง โรคระบาดต่าง ๆ ทั้งในมนุษย์ ในสัตว์ และสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน อาจจะมีเกิด

มาจากธรรมชาติ หรือมีผู้กระทำให้เกิดขึ้น เป็นอุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใดก็ได้ที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ มีความหมายรวมถึงภัยทางอากาศและการก่อวินาศกรรมด้วย (พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2550)

**ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Public Health Emergency)** ถือเป็นสาธารณภัยประเภทหนึ่งที่เกิดอันตรายถึงชีวิต สร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินของประชาชน และเกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขจึงหมายถึงเหตุการณ์การเกิดโรคและสิ่งกระทบ หรือภัยที่คุกคามต่อสุขภาพ จะมีลักษณะเข้าเกณฑ์อย่างน้อย 2 ใน 4 ลักษณะ คือ ทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพอย่างรุนแรง เป็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติไม่เคยประสบพบเจอมาก่อน การเกิดโรคหรือภัยคุกคามต่อสุขภาพดังกล่าวมีโอกาสแพร่ไปยังพื้นที่อื่น หรือทำให้มีการจำกัดการเดินทางหรือการเคลื่อนที่ของทั้งผู้คนและสินค้า (กระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค)

**โรคและภัยสุขภาพ** สามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ได้แก่

1) โรคติดต่อ เป็นเหตุการณ์การระบาดของโรคที่เกิดขึ้นอย่างผิดปกติและเกิดอย่างฉับพลัน เช่น โรคไข้หวัดใหญ่ โรคไข้หวัดนก โรคซาร์ส หรือโรคประจำถิ่นที่มีการแพร่ระบาดอย่างผิดปกติ เช่น โรคไข้เลือดออก เป็นต้น ทั้งนี้ โรคติดต่อให้รวมถึงโรคที่ประกาศไว้ในกฎอนามัยระหว่างประเทศ (IHR) ด้วย ซึ่งประกาศให้เป็นภาวะฉุกเฉินระหว่างประเทศ เช่นเดียวกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งได้ถูกประกาศให้เป็นภาวะฉุกเฉินระหว่างประเทศ

2) โรคและภัยสุขภาพที่มากับธรรมชาติ เพราะเมื่อเกิดภัยธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นน้ำท่วม พายุ สึนามิ หรือดินโคลนถล่ม ที่เกิดตามมาจากภัยธรรมชาติดังกล่าวคือผู้ประสบภัยมักจะเผชิญกับโรคระบาดและภัยสุขภาพ เช่น โรคฉี่หนูซึ่งมากับน้ำท่วม การเสียชีวิตจากการจมน้ำ การขาดการรักษาที่จำเป็นและยาที่ควรได้รับเพื่อการรักษาเนื่องจากไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลเพราะเส้นทางคมนาคมถูกตัดขาด

3) เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บและอุบัติเหตุ อาจเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการเสียชีวิตหรือได้รับบาดเจ็บได้ เช่น เหตุการณ์ตีกล่ม การจลาจล อุบัติเหตุจากการขนส่งและการโดยสาร และอุบัติเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นต้น

4) ภัยสุขภาพที่เกิดจากสารเคมี เป็นภัยที่อาจเกิดจากการกระทำของมนุษย์ กล่าวคือเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและเสียชีวิตของประชาชนในรูปแบบที่เกิดจากสารเคมีอันเป็นอันตรายต่อสุขภาพ สอดคล้องในปริมาณที่มากจนเกินไป ปนเปื้อนมากับสิ่งแวดล้อม เช่น สารเคมีที่รั่วไหลจากโรงงานอุตสาหกรรม การเททิ้งของเสียที่เกิดจากสารเคมีลงแม่น้ำ การก่อการร้ายด้วยอาวุธชีวภาพหรืออาวุธเคมี หรือภัยสุขภาพที่เกิดจากสารเคมีแต่เกิดจากธรรมชาติ เช่น กรณีเกิดการปนเปื้อนของสารหนูในธรรมชาติ ณ พื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นต้น

5) ภัยสุขภาพที่เกิดจากกัมมันตภาพรังสีและนิวเคลียร์ จะเป็นเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บและเสียชีวิต โดยจะส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมาก ซึ่งเกิดจากการรั่วไหลของกัมมันตภาพรังสีและนิวเคลียร์ เกิดได้จากการกระทำของมนุษย์เองและจากธรรมชาติ

**การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข Public Health Emergency Management :**  
PHEM ยึดหลักการ 2P2R คือ Prevention and Mitigation, Preparedness, Response และ Recovery เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นเหตุการณ์การเกิดโรคที่เข้ากับเกณฑ์ทั้ง 4 ของภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ทั้งเกิดผลกระทบต่อสุขภาพอย่างรุนแรง เป็นเหตุการณ์ผิดปกติที่ไม่เคยพบเจอมาก่อน มีโอกาสสูงมากที่จะแพร่ไปยังผู้อื่นและสถานที่อื่น ๆ อีกทั้งจำเป็นต้องมีการจำกัดการเดินทางและการเคลื่อนย้ายทั้งของคนและสินค้า จึงถือได้ว่า COVID-19 เป็นโรคระบาดที่อาจจะเกิดเป็นภัยสุขภาพในระดับสูงที่สุด จึงจำเป็นต้องนำหลัก 2P2R มาใช้ในการควบคุมการเกิดโรคระบาดดังกล่าว สามารถอธิบายรายละเอียดได้ดังนี้

**1) Prevention and Mitigation** การดำเนินการป้องกันและการลดผลกระทบ เป็นระยะที่เน้นการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อป้องกันหรือลดโอกาสในการเกิดเหตุการณ์ และเพื่อลดผลกระทบของโรคและภัยสุขภาพที่เป็นภาวะฉุกเฉิน หรือการทำให้เหตุการณ์นั้น ๆ ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบที่น้อยลง รวมไปถึงการจัดวางระบบการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (ICS,EOC) ให้มีประสิทธิภาพ มีสมรรถนะ และมีขีดความสามารถ เป็นระยะของการเฝ้าระวังเพื่อเตรียมรับมือและเผชิญกับสาธารณสุขได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขได้

**2) Preparedness** การเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน เป็นระยะที่ต้องเตรียมความพร้อมและหาแนวทางการปฏิบัติเพื่อเตรียมรับมือกับภาวะฉุกเฉินที่กำลังจะเกิดขึ้นในทุก ๆ ด้าน ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และมีการนำระบบบัญชาการเหตุการณ์มาใช้ (PHEOC และ ICS) การเตรียมความพร้อมนั้นควรมีระบบเตือนภัยหรือระบบแจ้งเตือนเหตุด่วนให้ประชาชนทราบโดยทั่วถึงกัน มีการจัดทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และการซ้อมแผน (PHE Planning and Eercise) จัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (PHER Training) ในส่วนของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลาเองก็มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทุกคนให้ทราบถึงโครงสร้างและบทบาทหน้าที่การดำเนินงานในแต่ละกล่องภารกิจของคณะทำงาน EOC เช่นกัน

ให้มีการจัดการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Information Management) และมีการจัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ วัคซีน ยา และเวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา รวมทั้งระบบการขนส่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ด้วย (PHE Logistic) จัดเตรียมการให้มีระบบเฝ้าระวังเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (PHE Surveillance) พร้อมกับการเตรียมระบบประสานการทำงานร่วมกับเครือข่าย (PHE Networking)

**3) Response** การตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน เป็นระยะที่เกิดเหตุการณ์การระบาดแล้ว และต้องมีการดำเนินงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินดังกล่าว โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการตามแผนจัดการภาวะฉุกเฉินที่มีการเตรียมการและซักซ้อมกันไว้ มีการเปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน หรือ EOC : Emergency Operation Center เพื่อบัญชาการเหตุการณ์ ดำเนินการติดตามเฝ้าระวัง และประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสถานการณ์การระบาดย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และให้มีการส่งทีมเข้าพื้นที่เพื่อช่วยเหลือและบรรเทาความสูญเสียต่อสุขภาพแก่ผู้ที่ประสบเหตุ และให้มีการดำเนินการจัดการด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งที่ส่งเสริมสุขภาพ หรือลดผลแทรกซ้อนอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้จากภายหลังการเกิดภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข พร้อมทั้งจัดให้มีการสื่อสารความเสี่ยงต่อประชาชนและหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม ซึ่งในการดำเนินงานที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้นจำเป็นต้องมีการระดมทรัพยากรที่เตรียมพร้อมไว้เพื่อตอบโต้ภาวะฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานหรือเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

**4) Recovery** การฟื้นฟูหลังเกิดภาวะฉุกเฉิน แบ่งเป็นการฟื้นฟูระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว แต่โดยรวมทั้งหมดคือระยะที่ความเสียหายและความสูญเสียอันเกิดจากภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขได้รับการแก้ไขและบรรเทาเหตุการณ์แล้ว มีการดำเนินการฟื้นฟูให้กลับสู่สภาวะปกติ ซึ่งภายหลังจากการดำเนินการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขแล้วนั้น ผู้รับผิดชอบเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขจะต้องมีการเตรียมการหลังฟื้นฟูด้วย ได้แก่ การเตรียมตัวปิดสถานที่พักพิงชั่วคราวในพื้นที่ ในกรณีของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ก็คือการปิดตัวสถานที่กักกันผู้ติดเชื้อในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็น SQ ALQ LQ หรือโรงพยาบาลสนาม เป็นต้น เตรียมการเปิดระบบให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ในภาวะปกติ การทำให้ประชาชนในพื้นที่สามารถใช้ชีวิตได้ตามปกติ และประการสุดท้ายคือทีมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขควรมีการเตรียมถ่ายโอนภารกิจให้แก่หน่วยงานปกติ และเตรียมถอนตัวออกจากพื้นที่

เหตุการณ์ภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และสาธารณสุขภัย มีระดับความรุนแรงที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งมีชีวิตมนุษย์เราละสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน แต่ที่เหตุการณ์นั้น ๆ อาจส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศและความมั่นคงของชาติได้ เพราะฉะนั้นควรมีการกำหนดขอบเขตและความรับผิดชอบที่ชัดเจน ว่าใครหรือหน่วยงานใดควรทำอะไร จะทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถเตรียมความพร้อมรับมือและสามารถจัดการสถานการณ์ต่าง ๆ ที่พบเจอได้อย่างครอบคลุมทุกเหตุการณ์ของการเกิดโรคและภัยสุขภาพได้

**ระบบบัญชาการเหตุการณ์** หรือ Incident Command System : ICS คือระบบบริหารจัดการที่ใช้เพื่อการบังคับบัญชา ควบคุม สั่งการ และประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ภายใต้สถานการณ์เฉพาะ ระบบดังกล่าวเป็นระบบปฏิบัติการเพื่อการระดมทรัพยากรไปยังที่เกิดเหตุ เพื่อบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินให้สามารถปกป้องชีวิตและทรัพย์สิน รวมทั้งสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีส่วนช่วยในการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์ของระบบบัญชาการเหตุการณ์มีไว้เพื่อยุติยั้งและ/หรือลดผลกระทบที่เกิดจากภาวะฉุกเฉินหรือสถานการณ์ที่รุนแรงจากโรคและภัยสุขภาพ เพื่อให้เหตุการณ์หรือสถานการณ์ดังกล่าวกลับสู่สภาวะปกติในระยะเวลาที่สั้นที่สุด และเพื่อให้มีความปลอดภัยทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงานเองและต่อผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับผลกระทบจากภัยสุขภาพ รวมทั้งเพื่อระดมทรัพยากร และทำให้ระบบการบริหารจัดการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าระบบบัญชาการเหตุการณ์ หรือ ICS นั้น เป็นกรอบแนวคิดมาตรฐานในการปฏิบัติเพื่อจัดการกับเหตุการณ์ทุกประเภท ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ปกติและเหตุการณ์ฉุกเฉิน เป็นระบบที่สนับสนุนให้มีการนำข้อมูลที่แม่นยำมาใช้ในการดำเนินงาน มีการวางแผนและคำนวณค่าใช้จ่ายล่วงหน้าซึ่งมีประสิทธิภาพเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานได้อย่างสอดคล้องกับความซับซ้อนของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นโครงสร้างที่เกิดจากการผสมผสานทรัพยากรทุกชนิดเข้าด้วยกัน ทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ รวมทั้งกำลังคนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งหน่วยทางแพทย์ ตำรวจ ทหาร ฝ่ายปกครอง หรือแม้กระทั่ง NGO เป็นต้น และอย่างหนึ่งที่เราเห็นได้ชัดคือโดยปกติแล้ว เมื่ออยู่ในภาวะฉุกเฉินเจ้าหน้าที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่จากการทำงานที่ “ปฏิบัติเป็นปกติประจำ” ไปเป็นการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้โครงสร้างของระบบบัญชาการเหตุการณ์ตามที่ได้รับมอบหมายแทน

**ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข** หรือ Emergency Operation Center : EOC คือสถานที่ศูนย์กลางเพื่อใช้สนับสนุนผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) ในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจในรูปแบบต่าง ๆ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การจัดส่ง ติดตามทรัพยากร ที่ถูกร้องขอจากพื้นที่ รวมทั้งรวบรวม วิเคราะห์ และการกระจายข้อมูล หรือจะกล่าวอีกนัยคือ ห้องทำงานของกลุ่มภารกิจต่าง 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

ในการนี้ เพื่อให้การทำงานของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขและภัยสุขภาพ (Emergency Operation Center : EOC) (โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ซึ่งประกอบด้วย 12 คณะทำงาน

**คำสั่งสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขโรคและภัยสุขภาพ (Emergency Operation Center : EOC) ประจำปีงบประมาณ 2564 (โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019) คณะทำงาน EOC ประกอบด้วย**

1. คณะกรรมการอำนวยการและบัญชาเหตุการณ์ (Incident Commander : IC)
2. คณะทำงานเลขานุการและการประสานงาน (Liaison)
3. คณะทำงานทีมตระหนักรู้และสถานการณ์ (Situation Awareness Team : SAT)
4. คณะทำงานทีมยุทธศาสตร์ (Strategy Team : STAG)
5. คณะทำงานทีมปฏิบัติการ (Operation : OP)
6. คณะทำงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์ (Risk Communication : RC)
7. คณะทำงานกฎหมาย (Law)
8. คณะทำงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ (Point of Entry : POE)
9. คณะทำงานด้านการสนับสนุนทรัพยากร เวชภัณฑ์ (Stockpiling and Logistic)
10. คณะทำงานการเงินงบประมาณ ธุรการ และงานยานพาหนะ (Finance/Administration)
11. คณะทำงานกำลังคน (Human Resource)
12. คณะทำงานทีมห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค (LAB)

**คณะกรรมการอำนวยการและบัญชาเหตุการณ์ (Incident Commander : IC)**

ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการอำนวยการ และผู้บัญชาเหตุการณ์ ลำดับที่ 1-4 มีหน้าที่ในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดการเหตุการณ์ ในการประชุมแต่ละครั้งจะมีการรับทราบ ติดตาม วิเคราะห์สถานการณ์ เหตุการณ์ และประเมินจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของเหตุการณ์และกิจกรรมอยู่เสมอ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง พร้อมมีแนวทางในการรับมือได้หรือป้องกันได้ทัน อีกทั้งต้องทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ มอบหมายงาน และติดตามการดำเนินงานในหน่วยย่อยของระบบ EOC เช่น ในเรื่องการบริหารจัดการวัคซีนมอบหมายให้

กลุ่มคณะทำงานทีมปฏิบัติการ (งานวัคซีน) เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และจะมีการติดตามเสมอว่า ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (IC) จะทำหน้าที่ในการควบคุม กำกับ การปฏิบัติการของแต่ละคณะทำงานให้เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ มีการบริหารจัดการบุคลากร ทรัพยากรและอุปกรณ์ในการตอบสนองสถานการณ์เพื่อให้บรรลุภารกิจและวัตถุประสงค์ เช่น ในช่วงการระบาดระลอกเดือนเมษายน 2564 เป็นต้นไป มีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นเป็นจำนวน เกิด Cluster เป็นจำนวนมาก ทำให้มีภาระในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น คณะทำงานทีมตระหนักรู้และสถานการณ์ (SAT) ต้องทำหน้าที่ในการคีย์ข้อมูลของผู้ติดเชื้อ เนื่องจากมีจำนวนผู้ติดเชื้อที่มาก ทำให้จำนวนที่ต้องคีย์ข้อมูลมากตามไปด้วย แต่ด้วยกำลังคนที่ไม่เพียงพอจึงทำให้การทำงานล่าช้า ผู้บัญชาการเหตุการณ์จึงต้องมีการบริหารจัดการบุคลากรมาเพิ่มในคณะทำงานทีมตระหนักรู้และสถานการณ์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลา

คณะกรรมการอำนวยการและบัญชาการเหตุการณ์ยังมีหน้าที่ในการจัดหา และสนับสนุน รวมทั้งควบคุมค่าใช้จ่ายและการใช้งบประมาณของการดำเนินงานในระบบปฏิบัติการ ครอบคลุมภาวะฉุกเฉินทั้งหมด และต้องมีการแจ้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทราบถึงสถานการณ์และผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องและทันต่อสถานการณ์ ผู้บริหารในที่นี้หมายถึง ผู้อำนวยการหน่วยงานและรองผู้อำนวยการทั้ง 3 คน หัวหน้ากลุ่มต่าง ๆ ในสำนักงาน นอกจากนี้จำเป็นต้องมีการให้ข้อมูลข่าวสารแก่สื่อมวลชน หากมีข้อสงสัยหรือมีคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือแนวทางการปฏิบัติเพื่อป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

**คณะทำงานเลขานุการและการประสานงาน (Liaison)** ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการกองภารกิจ ผู้ช่วยเลขานุการกองภารกิจ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ตัวอย่างเช่น กลุ่มงานในที่ตั้งสำนักงานเอง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั้ง 7 จังหวัด เป็นต้น และให้มีการจัดทำทำเนียบเครือข่ายเพื่ออำนวยความสะดวกติดต่อประสานและเป็นระบบ ทั้งในส่วนของภายในและภายนอกสำนักงาน-ป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เข้าร่วมการประชุม EOC ทุกครั้ง ทั้งในระบบกรม และในระดับสคร.12 เอง ในการประชุมแต่ละครั้งให้จัดทำสรุปรายงานการประชุม/ข้อสั่งการ รวมทั้งมีการสื่อสารข้อสั่งการดังกล่าวไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือกองภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ข้อสั่งการให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างรวดเร็ว มีการวางแผน จัดทำแนวทางและผลักดันให้ข้อสั่งการของผู้บัญชาการเหตุการณ์ได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้การสนับสนุนงานด้านบริหารจัดการในทุก ๆ ด้านแก่ทีมย่อยทุกทีม

ทั้งนี้ ต้องทำหน้าที่ในการจัดหาสถานที่สำหรับการทำงานของทีมย่อยให้เพียงพอ และทำหน้าที่ประสานจัดการประชุมของระบบบัญชาการเหตุการณ์ จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดประชุม

จัดจองห้องประชุม เตรียมห้องประชุม จัดทำใบหน้าห้องประชุม ใบเซ็นชื่อผู้เข้าร่วมประชุม ใบเบิกจ่ายค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ค่าอาหารกลางวัน และค่าเดินทางสำหรับกรณีบุคลากรที่มา จากด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ หรือที่มาจากกลุ่มห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ซึ่งมีที่ตั้ง ณ อำเภอหาดใหญ่ แล้วจึงดำเนินการจัดประชุม/เชิญประชุม ภายในระบบ EOC และให้ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานอื่น ๆ หากได้รับมอบหมายเป็นกรณีเพิ่มเติมด้วย

**คณะทำงานทีมตระหนักรู้สถานการณ์** (Situation Awareness Team : SAT) ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์ และประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์สำคัญทางสาธารณสุขที่เกิดขึ้นทั้งภายใน และภายนอกประเทศ ให้มีการจัดทำสรุปรายงานเหตุการณ์สำคัญตามเวลาที่กำหนด ดำเนินการ รายงานเหตุการณ์เร่งด่วนตาม DCIR ให้ผู้บริหารทราบในเวลาที่กำหนด เหตุการณ์ในที่นี้หมายถึง การเกิดเรื่องราวที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนในวงกว้าง ซึ่งได้รับความสนใจจากสาธารณสุข และตกเป็นข่าว สำหรับเกณฑ์ของเหตุการณ์ที่มีการตกลงกันว่าจะต้องมีการตรวจสอบข่าวสำหรับ ระบบเฝ้าระวังเหตุการณ์ของกรมควบคุมโรค มีด้วยกัน 2 ระดับ คือ เกณฑ์ทั่วไป ซึ่งต้องได้รับการ ตรวจสอบข่าวและบันทึกในฐานข้อมูลของ EOC กรมควบคุมโรค และเกณฑ์สำหรับเหตุการณ์ ที่มีความรุนแรงหรือความสำคัญสูง เรียกว่า DCIR : Director Critical Information Requirement ซึ่งจะต้องมีการส่ง SMS แจ้งผู้บริหารภายใน 30 นาทีภายหลังจากได้รับข่าว ทั้งนี้ เกณฑ์ DCIR นั้นถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ทั่วไป ส่วนเหตุการณ์อื่นที่ได้รับแจ้งและไม่เข้าเกณฑ์ใด ๆ ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข่าวสารเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าไม่เข้าเกณฑ์จริง ๆ แล้วจึงบันทึกในฐานข้อมูล โดยเลือกหัวข้อ “ไม่เข้าเกณฑ์”

จากที่กล่าวมาข้างต้น คณะทำงานทีมตระหนักรู้สถานการณ์จึงต้องทำหน้าที่ในการ พิจารณาวิธีการจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตามความเหมาะสมกับระดับขนาดความรุนแรง การแพร่กระจายของเหตุการณ์ ปัญหาโรคและภัยสุขภาพ พร้อมจัดทำข้อเสนอเพื่อเปิด/ปิดศูนย์ ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขให้ผู้บริหารตัดสินใจ มีการจัดทำฐานข้อมูล วิเคราะห์ ข้อมูลในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ฉุกเฉินทั้งหมด ติดตามเฝ้าระวังประเมินสถานการณ์ ประเมินความเสี่ยงของเหตุการณ์ที่ประกาศเป็นภาวะฉุกเฉินอย่างใกล้ชิด ทำหน้าที่ปฏิบัติงาน เชื่อมโยงข้อมูลกับทีมปฏิบัติการภาคสนาม และจัดทำข้อมูลที่รวดเร็ว ทันท่วงทีต่อเหตุการณ์ให้กับศูนย์ ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ให้มีหน้าที่เสนอความคิดเห็นเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมเหตุการณ์หรือโรคและภัยสุขภาพด้วย พร้อมจัดทำสรุปรายงานสถานการณ์เป็นระยะ และให้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายร่วมด้วย

**คณะทำงานทีมยุทธศาสตร์** (Strategy Team : STAG) ประกอบด้วย ประธาน คณะทำงาน เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการเสนอกกลยุทธ์/มาตรการ/



เป้าหมายในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กร หรือเรียกว่าแผนประกอบกิจการ พร้อมทั้งทำหน้าที่สนับสนุนด้านวิชาการให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในระบบ ICS และประเมินผลการดำเนินงานตามกลยุทธ์/มาตรการ/เป้าหมาย เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์/มาตรการ ให้เหมาะสมตามสถานการณ์

จัดตั้งศูนย์ข้อมูลการดำเนินงานที่เป็นปัจจุบัน และ update ให้มีผลสรุปการดำเนินงาน รายงานเสนอผู้บัญชาการเหตุการณ์ หลังจากนั้นจึงสรุปและประเมินผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ ให้ดำเนินการถอดบทเรียน (After Action Review) หลังประกาศปิด EOC ด้วย และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**คณะทำงานทีมปฏิบัติการ (Operation Team : OP)** ประกอบด้วย ประธาน คณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน แบ่งเป็น คณะทำงานทีมสอบสวนหลัก และคณะทำงานทีมควบคุมโรค โดยคณะทำงานทีมสอบสวนหลักมีหน้าที่จัดระบบการปฏิบัติการภาคสนามในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ประเมินขนาด/ความรุนแรง/การกระจาย ของปัญหา (Rapid assessment) และทำหน้าที่ปฏิบัติการควบคุมสถานการณ์และสนับสนุนการสอบสวนในพื้นที่ เช่น มีการดำเนินการสอบสวนโรค กรณีผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นต้น

ทำหน้าที่รายงานสถานการณ์และปัญหาอุปสรรคผ่าน Situation Awareness Team โดยดำเนินการรายงานผ่านช่องทางที่กำหนด พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานให้ผู้บัญชาการเหตุการณ์ทราบ ในส่วนของภารกิจด้านมาตรฐานกักกัน ให้มีหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการสถานที่กักกันและการดูแลผู้ถูกกักกัน ติดตามการดำเนินการตามมาตรฐานกักกันผู้เดินทางและผู้สัมผัสโรค เสนอต่อผู้บัญชาการเหตุการณ์ และปฏิบัติงานด้านการกักกันโรคที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ในส่วนของคณะทำงานทีมควบคุมโรค ประกอบด้วย 5 ทีมทำงาน ได้แก่ ทีมควบคุมโรคส่วนกลาง ทีมควบคุมโรคประจำพื้นที่จังหวัดสงขลา/สตูล ทีมควบคุมโรคประจำพื้นที่จังหวัดตรัง/พัทลุง ทีมควบคุมโรคประจำพื้นที่จังหวัดยะลา/ปัตตานี และทีมควบคุมโรคประจำพื้นที่จังหวัดนราธิวาส โดยทั้ง 5 ทีมหน้าที่ในการลงพื้นที่สอบสวนโรคร่วมกับทีมสอบสวนหลักในพื้นที่เขต 12 (7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง) ที่รับผิดชอบ ติดตามผู้สัมผัส (Close contact) ทั้งในกรณีผู้ป่วยยืนยันติดเชื้อและผู้ป่วยสงสัย ตามนิยามจนกว่าผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการจะเป็นลบ หรือจนกว่าผู้ป่วยจะไม่มีอาการ ให้สื่อสาร และรายงานทีมสอบสวนหลักทราบ ภายในเวลา 15.00 น. ของทุกวันตามช่องทางที่กำหนด และออกปฏิบัติการควบคุมโรคและสนับสนุนทีมจังหวัดในพื้นที่เขต 12 ที่รับผิดชอบ (7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง)

ทีมควบคุมโรคให้ทำหน้าที่จัดการควบคุมสถานการณ์ฉุกเฉินในพื้นที่เขต 12 (7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง) และจัดทำมาตรฐานการคัดกรองผู้เดินทาง พร้อมทั้งประสานให้มีกำลังคนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ เพื่อการคัดกรองผู้เดินทางอย่างเพียงพอ ควบคุมกำกับ

ให้มีการคัดกรองผู้เดินทางตามมาตรฐานการดำเนินงาน จัดทำข้อมูลผู้เดินทางและส่งต่อข้อมูลผู้เดินทางให้กับทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (SAT) ประสานงาน ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องบริเวณช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**คณะทำงานสื่อสารความเสี่ยงและประชาสัมพันธ์** (Risk Communication : RC) ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการเฝ้าระวัง/ตอบโต้ ติดตามข้อมูลข่าวสารและสถานการณ์การเกิดโรค รวบรวมและวิเคราะห์ข่าว/ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ส่งให้กับศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา และมีหน้าที่กำหนดกลยุทธ์ วิธีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ การแถลงข่าว วิทยุ โทรทัศน์ และการประชาสัมพันธ์เชิงรุก เป็นต้น

นอกจากนี้ให้จัดทำประเด็นการสื่อสารและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ร่วมด้วย และต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ให้ประสานข้อมูลกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเขียนข่าวและประชาสัมพันธ์สถานการณ์การดำเนินงานของหน่วยงานและทีมย่อยทุกทีม ตรวจสอบ จัดทำข่าวแจกและส่งข่าวที่ได้รับการเห็นชอบจากศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข แก่เครือข่ายสื่อมวลชนและให้ดำเนินการติดตามการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนอย่างสม่ำเสมอ

ทำหน้าที่ผลิตสื่อและประสานการจัดส่งสื่อระหว่างส่วนกลางกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา และหน่วยงานในพื้นที่ หลังจากนั้นให้รวบรวมข้อมูลข่าว/การดำเนินงานสรุปผลการดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงาน และสรุปบทเรียนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งนี้อย่างเป็นบทเรียนเพื่อการทำงานในครั้งต่อไป พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**คณะทำงานกฎหมาย** (Law) ประกอบด้วย ประธานคณะกรรมการ เลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ให้คำแนะนำด้านกฎหมายซึ่งเกี่ยวข้องกับโรค/ภัยสุขภาพและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องแก่ผู้บัญชาการเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ในทีมย่อยและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทบทวนรวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องกับศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนี้ให้ทำหน้าที่ร่าง ปรับปรุง หรือเพิ่มกฎระเบียบให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน คณะทำงานและหน่วยงาน พร้อมทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมายแก่คณะทำงาน ทีมย่อยหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องสื่อสารและถ่ายทอดกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง เมื่อการบังคับใช้กฎหมายหรือมีการปฏิบัติตามกฎหมายแล้วให้คณะทำงานกฎหมายประเมินผลกระทบของกฎหมายที่บังคับใช้ไปด้วย และช่วยจัดทำคำร้องเพื่อดำเนินการตามกฎหมายประการสุดท้ายคือให้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### คณะทำงานด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ (Point of Entry : POE)

ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการจัดทำมาตรฐานการคัดกรองผู้เดินทาง พร้อมประสานให้มีกำลังคนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อการคัดกรองผู้เดินทางได้อย่างเพียงพอ และทำหน้าที่ควบคุมกำกับให้มีการคัดกรองผู้เดินทางตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ในทุกวันให้มีการจัดทำข้อมูลผู้เดินทางทั้งเข้าและออก และส่งต่อข้อมูลผู้เดินทางดังกล่าวให้กับคณะทำงานทีมตระหนักรัฐสถานการณ์ (SAT) และต้องทำหน้าที่ในการประสานงานติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบริเวณช่องทางเข้าออกระหว่างประเทศด้วย พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ หากได้รับมอบหมาย

### คณะทำงานด้านการสนับสนุนทรัพยากร เวชภัณฑ์ (Stockpiling and Logistics

: Logistics) ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการจัดหาจัดเก็บ กระจาย สนับสนุน วัสดุอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงานตามความต้องการของคณะทำงานต่าง ๆ เช่น หน้ากากอนามัย วัคซีน เจลแอลกอฮอล์ เครื่องตรวจ Antigen Test Kit : ATK เป็นต้น และดำเนินการจัดส่งไปยังพื้นที่ที่มีความต้องการอย่างรวดเร็ว พร้อมประสานงานกับคณะทำงานฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการจัดหาทรัพยากรตามต้องการ เช่น ทีม Vaccine ต้องการจำนวนวัคซีนเพิ่มให้สอบถามและแจ้งต่อคณะทำงาน Logistics ทั้งนี้ ให้ดำเนินการจัดทำแผนสำรองเวชภัณฑ์และอุปกรณ์อื่น ๆ อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ด้วย รวมทั้งสำรองเวชภัณฑ์และอุปกรณ์อื่น ๆ ตามแผนที่กำหนดไว้

ทำหน้าที่สนับสนุน จัดเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับคณะทำงานฝ่ายต่าง ๆ เช่น ในระหว่างการเข้าประชุม EOC กับกรมควบคุมโรค ผ่านระบบ VDO Conference ให้มีการจัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม และอาหารเที่ยง และให้มีคณะทำงานทำหน้าที่จัดเตรียมตรวจสอบ เปิด-ปิด ระบบ VDO Conference ในแต่ละครั้งของการประชุม พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

### คณะทำงานการเงินงบประมาณ ธุรการ และงานยานพาหนะ (Finance/Administration)

ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน และแบ่งคณะทำงานออกเป็น 3 คณะ ได้แก่ คณะทำงานการเงินและบัญชี คณะทำงานธุรการ และคณะทำงานยานพาหนะ แต่ละคณะทำงานประกอบด้วย หัวหน้าคณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่จัดระบบธุรการและการเงิน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกเพื่อสนับสนุนภารกิจของคณะทำงาน วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการงบประมาณ พร้อมทั้งจัดเตรียมและสนับสนุนเงินอุดหนุนราชการ การเบิกจ่ายงบประมาณ ให้ทีมปฏิบัติงานตามระบบบัญชีการเหตุการณ์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ได้ทันเวลา

หน้าที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำหนังสือราชการ เช่น แจกหนังสือจากกรมควบคุมโรคถึงสำนักงานสาธารณสุข 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ รวมทั้งการประสานงานระหว่างหน่วยงานด้วย จัดทำหนังสือราชการภายในและภายนอก ซึ่งเกี่ยวข้องกับกับระบบ EOC (Emergency Operation Center) อีกประการหนึ่ง ให้มีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขรับทราบอย่างเป็นประจำและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

รวมทั้งให้มีหน้าที่ในการจัดเตรียมยานพาหนะและพนักงานขับรถ ในการสนับสนุนทีมปฏิบัติการฯ ให้พร้อมตลอด 24 ชั่วโมง และรับผิดชอบงานสารบรรณของระบบบัญชาการเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**คณะทำงานกำลังคน (Human Resource : HR)** ประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ และคณะทำงาน มีหน้าที่ในการจัดทำฐานข้อมูลกำลังคน ระบุรายละเอียดสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีและต้องทำให้เป็นปัจจุบัน ดำเนินการจัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขตามที่ผู้บัญชาเหตุการณ์กำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนากำลังคนและให้มีระบบกำกับติดตามประเมินผลด้วย สิ่งที่ขาดไม่ได้เลยคือต้องมีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของภารกิจองค์กรด้านสำรองกำลังคน หรือที่เรียกว่า BCP : Business Continuity Plan เป็นกระบวนการในการสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันและฟื้นฟูจากภาวะคุกคามต่าง ๆ ที่กระทบต่อหน่วยงาน ในที่นี้คือภาวะคุกคามที่มาจากภัยสุขภาพหรือก็คือโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในทุก ๆ ด้านเกี่ยวกับกำลังคนเพื่อวางแผนความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานนอกจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วให้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายร่วมด้วย

**คณะทำงานทีมห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค (LAB)** ประกอบด้วย 2 คณะทำงานย่อย ได้แก่ คณะทำงานด้านห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ และคณะทำงานด้านภารกิจบริการทางห้องปฏิบัติการ โดยแต่ละคณะทำงานจะประกอบด้วย ประธานคณะทำงาน เลขานุการ และคณะทำงาน ในส่วนของคณะทำงานด้านห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ทำหน้าที่รับตัวอย่างส่งตรวจจากผู้ป่วย ผู้สัมผัส ผู้มีประวัติเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และตรวจสอบคุณภาพตัวอย่าง ออกรหัสตัวอย่าง ลงในระบบสารสนเทศ ซึ่งเรียกว่า LIS ย่อมาจาก Laboratory Information System หมายถึง ซอฟต์แวร์ระบบจัดการข้อมูลของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ ทำหน้าที่จัดเก็บ จัดการ และประมวลผลข้อมูล รวมทั้งช่วยดำเนินกิจกรรมในห้องปฏิบัติการ ทำให้สามารถวิเคราะห์และวินิจฉัยตัวอย่างที่นำมาตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การปฏิบัติงานตรวจวินิจฉัย และตรวจยืนยันทางห้องปฏิบัติการ ตัวอย่างส่งตรวจจากผู้ป่วย ผู้สัมผัส ผู้มีประวัติเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทางห้องปฏิบัติการ แล้วจึงสรุปรายงานผลการตรวจวินิจฉัย ผลการตรวจยืนยันทางห้องปฏิบัติการดำเนินการจัดเก็บตัวอย่างเพื่อทวน

สอบผลการตรวจและใช้อ้างอิงกรณีผลการตรวจมีปัญหา พร้อมทำความสะอาดห้องปฏิบัติการและวัสดุปนเปื้อนต่าง ๆ รวมถึงน้ำลายขยะติดเชื้อในห้องปฏิบัติการด้วย

และสุดท้ายทำหน้าที่ประสานกับห้องปฏิบัติการทางสาธารณสุขในพื้นที่เขต 12 และจัดทำแนวทางการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการที่เหมาะสม รวบรวม สรุปผล ประเมินผล และสรุปบทเรียนเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ในส่วนของคุณะทำงานด้านภารกิจบริการทางห้องปฏิบัติการ มีหน้าที่คัดกรองและเก็บตัวอย่างสิ่งส่งตรวจจากผู้ป่วย ผู้สัมผัส ผู้มีประวัติเสี่ยงต่อการติดเชื้อ จัดทำระบบการส่งตัวอย่างสิ่งส่งตรวจไปยังห้องปฏิบัติการทางด้านสาธารณสุขในพื้นที่เขต 12 และให้ดำเนินการรายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายร่วมด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานในคณะทำงาน EOC หรือการเป็นคณะทำงานในศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลานั้น เป็นการทำงานที่เป็นทั้งเชิงรุก และปฏิบัติงานในสำนักงานหรือห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ พร้อมทั้งคณะทำงานสายสนับสนุนต่าง ๆ แต่สิ่งหนึ่งที่เชื่อมโยงกันคือเมื่อเปิดศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขแล้วนั้น คณะทำงานทุกคนต้องมีความตื่นตัวอยู่เสมอและพร้อมต่อการทำงานทั้ง 24 ชั่วโมง เพื่อให้ทันต่อการเฝ้าระวัง รับมือ ป้องกัน ควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดในภาระงานที่เข้ามา และบุคลากรบางคนที่ปฏิบัติงานเชิงรุก อยู่ด่านหน้าจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ อาจเกิดความกลัว วิตกกังวล เพราะต้องใกล้ชิดกับผู้สัมผัส ผู้เสี่ยงติดเชื้อ หรือผู้ที่ติดเชื้อแล้ว

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

### ความหมายของทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

สุกสาคอน สีจันทา (2562) กล่าวว่า ทรัพยากรในการปฏิบัติงานคือทรัพยากรที่เป็นแหล่งสนับสนุนทางร่างกาย จิตใจ สังคม และองค์กรซึ่งเกี่ยวข้องกับงานที่ช่วยให้บุคลากรหรือพนักงานแต่ละคนสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ โดยสามารถสรุปองค์ประกอบของทรัพยากรในการปฏิบัติงานได้เป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ความมีอิสระในงาน (Job Autonomy)
- 2) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Co-Worker Support)
- 3) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)
- 4) ข้อมูลป้อนกลับผลการปฏิบัติงาน (Performance Feedback)

และเขายังกล่าวอีกว่าทรัพยากรในงานนั้นมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นเพราะว่าพนักงานได้รับการจัดสรรทรัพยากรในงานที่จำเป็นและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้มีโอกาสที่จะคิดและได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บวกกับได้รับรู้ว่าผลการปฏิบัติงานนั้น ๆ ดีหรือไม่ดีส่งผลให้พนักงานมีวิธีการใหม่ ๆ ที่ช่วยให้การปฏิบัติงานดีขึ้น และยังได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานในเวลาที่เกิดปัญหาหรือต้องการได้รับความช่วยเหลือ ทำให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างดีและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงตามมา

Demerouti (2001) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรในงานไว้ว่า เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการจัดหาทรัพยากรให้สำหรับพนักงานแต่ละคน โดยทรัพยากรในงานเป็นแง่มุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ซึ่งมีหน้าที่คือ

- 1) ทำให้เป้าหมายในงานบรรลุตามเป้าที่ตั้งไว้
- 2) ทำหน้าที่ลดความต้องการในงาน ซึ่งสัมพันธ์กับต้นทุนทางด้านร่างกายและจิตใจ
- 3) ทำหน้าที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการเติบโต เรียนรู้ และพัฒนาตนเอง

Bakker & Demerouti (2007) ได้สรุปไว้ว่าทรัพยากรในงาน หมายถึง แหล่งทรัพยากรในงานทั้งด้านกายภาพ จิตใจ สังคม หรือองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย สามารถลดผลกระทบจากความต้องการของงานที่เกี่ยวกับจิตใจและกายได้ เช่น ลดความอ่อนล้า เป็นต้น และสามารถกระตุ้นให้พนักงานเติบโตหรือพัฒนาขึ้นได้ โดยจะเป็นทรัพยากรในงานที่เอื้อต่องาน เช่น โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของงานที่ทำ การที่พนักงานได้รับทรัพยากรในงานที่เอื้อต่องานจะนำไปสู่ความผูกพันในงาน

Xanthopoulou (2007) กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรในงาน แบ่งเป็น 2 ประเภท

- 1) ทรัพยากรภายนอก เช่น เงิน การสอนงานจากหัวหน้างาน การสนับสนุนทางสังคม เป็นต้น
- 2) ทรัพยากรภายใน เช่น ความมีอิสระในงาน ข้อมูลป้อนกลับที่ดี

มีงานวิจัยกล่าวไว้ว่า ทรัพยากรภายในมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก และยังช่วยส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ลดผลกระทบความต้องการในงานของบุคลากร และเพิ่มความรู้สึกการเป็นเจ้าของในองค์กรของบุคลากร

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

### ประวัติความเป็นมา

ในปี พ.ศ. 2545 ได้มีการออกกฎหมายปฏิรูปราชการ ทำให้การแบ่งหน่วยงานของกรมควบคุมโรค แบ่งเป็น

- 1) หน่วยงานสนับสนุนการบริหารงาน จำนวน 4 หน่วยงาน
- 2) กองวิชาการเกี่ยวกับโรคติดต่อต่าง ๆ จำนวน 8 กอง

3) สำนักและหน่วยงานที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานป้องกันควบคุมโรค จำนวน 12 เขต โดยสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีหน่วยงานที่มารวมตัวกันหลายหน่วยงานด้วยกัน ประกอบด้วย สำนักงานควบคุมโรคติดต่อเขต 12 จังหวัดสงขลา สำนักงานควบคุมโรคติดต่อนำโดยแมลงที่ 4 จังหวัดสงขลา ศูนย์ระบาดวิทยาภาคใต้ ศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อม มีนายเฉลิมพล โอสถพรหมมา เป็นผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2562

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา อยู่ภายใต้กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยที่คุกคามต่อสุขภาพให้เหมาะสมกับพื้นที่ที่รับผิดชอบ ครอบคลุมทั้ง 7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดสงขลา ตรัง สตูล พัทลุง ปัตตานี ยะลา และนราธิวาส โดยมีหนึ่งในพันธกิจหลักคือการเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุขได้ทันการณ์ สอดรับกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 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 ทั้งนี้ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา มีวิสัยทัศน์คือ “ประชาชนพื้นที่เขต 12 ได้รับการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพระดับมาตรฐานสากลภายใน 2580” อ้างอิงจากแผนปฏิบัติการ 5 ปี สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา (พ.ศ. 2564-2568) ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2564 และมีพันธกิจ 5 ประการ ประกอบด้วย

- 1.ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีนโยบาย มาตรการ ด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรค และภัยสุขภาพที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และเหมาะสมบริบทพื้นที่
- 2.พัฒนาความเข้มแข็งของระบบจัดการภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานสากล
- 3.เสริมสร้าง ประสานความร่วมมือ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และให้บริการเฉพาะด้านการเฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพให้แก่เครือข่ายและประชาชน

4. พัฒนาและประเมินศักยภาพระบบกลไกของเครือข่ายการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ

5. เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพระหว่างประเทศ

**อำนาจหน้าที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ตามกฎกระทรวง การแบ่งส่วนราชการกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2552**

1. ศึกษา วิเคราะห์ และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรค และภัยที่คุกคามสุขภาพให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ที่รับผิดชอบ

2. สนับสนุนการพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบการดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

3. ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและ ภัยสุขภาพที่คุกคามสุขภาพประชาชนให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

4. ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคและภัยที่คุกคามสุขภาพในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

5. สนับสนุนการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคบริเวณชายแดน เพื่อการป้องกันโรค ระหว่างประเทศ

6. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคและภัยที่คุกคาม สุขภาพในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ได้รับมอบหมาย

จากอำนาจหน้าที่ดังกล่าว เห็นได้ว่าล้วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสถานการณ์ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งสิ้น เนื่องจาก COVID-19 นั้นถือเป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่ และเป็นโรคติดต่อที่อันตรายร้ายแรงทำให้ต้องมีการศึกษา วิเคราะห์โรคดังกล่าวเพื่อที่จะให้สามารถ รับมือกับโรคได้ทั้งด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการเกิดโรคซึ่งเป็นการวิเคราะห์ให้เหมาะสม กับสภาพเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ (7 จังหวัดภาคใต้ตอนล่าง) ทั้งด้านวิถีชีวิต วัฒนธรรม ลักษณะรูปแบบ การทำงาน เป็นต้น และเมื่อศึกษา วิเคราะห์แล้วจะดำเนินการพัฒนาเป็นรูปแบบหรือมาตรฐานการ ดำเนินงานที่แน่ชัด และต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้หรือการสื่อสารความเสี่ยงในการเกิดโรค ให้ประชาชน หน่วยงานรัฐ เอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ COVID-19 อย่างถูกต้องตรงกันและทั่วถึง

อีกทั้งการปฏิบัติงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น จำเป็นต้องปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายปกครอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ผู้ประกอบการโรงงาน อุตสาหกรรม ฯลฯ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จึงต้องมีหน้าที่ในการประสานงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านการให้ข้อมูล การถ่ายทอดข้อมูล และการเชื่อมโยงข้อมูลไว้ด้วยกัน รวมทั้งการทำงานร่วมกับด้านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ/ด้านตรวจคนเข้าเมือง เพราะ COVID-19 ถือเป็นโรคติดต่อระหว่างประเทศ มีต้นกำเนิดมาจากต่างประเทศ และสถานการณ์การแพร่ระบาดส่วนมากจะเกิดจากคนหลบหนีเข้าเมือง คนที่เดินทางเข้าสู่ประเทศไทยผ่านช่องทางธรรมชาติ หรือคนที่ติดต่อเข้ามาจากต่างประเทศทำให้ต้องมีการสนับสนุนการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคบริเวณชายแดนอย่างต่อเนื่อง

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จารุวรรณ ประภาสอน (2564) ศึกษาความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาคือบุคลากรทุกคนที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลแคนดง จำนวน 110 คน ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.6 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 44 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05 ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ( $p = .01$ ) ด้านลักษณะงานและภาระงาน ด้านบทบาทในองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ( $p = .05$ ) และปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงาน มี 2 ตัวแปร ได้แก่ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร และความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $p = .05$

อนรรตน์ อนันทนารถ (2559) ศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 จำนวน 12,268 นาย คิดเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,109 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ในส่วนของแบบสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยจะเลือกผลการวิเคราะห์จากข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก และ 3 อันดับสุดท้าย มาออกแบบเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ทั้งนี้เพื่อเป็นการยืนยันผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านเพศ และสายงาน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านอายุ มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน 3) ปัจจัยหลักภายในลักษณะงาน ปัจจัยหลักด้านบทบาทในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง และ 4) ปัจจัยย่อย

ด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เช่น จำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท เป็นพนักงานระดับ 4 – 5 ระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2 – 6 ปี 3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยในความเครียดด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

อลิษา กุลจันทะ (2558) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในคณะวิทยาศาสตร์สุขภาพ ของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลจากการศึกษาพบว่า 1) บุคลากรมีความคิดเห็นระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านงานและองค์กรใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบริหารและการจัดการ และด้านค่าตอบแทน

สุวรรณา สีสัมประสงค์ (2552) ศึกษาความเครียดของนักศึกษาแพทย์ระดับชั้นปีที่ 4-6 มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 283 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบวัดความเครียด TST ของสุชีรา ภัทรยุตวรรัตนและคณะ และแบบสอบถามสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ผลการวิจัยพบว่า 1) สาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักศึกษาแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มี 8 สาเหตุ ได้แก่ เพศ สาเหตุจากการเรียน สาเหตุจากข้อบังคับของสถานศึกษา สาเหตุจากเพื่อน สาเหตุจากอาจารย์ และบุคลากรทางการแพทย์ สาเหตุในอนาคต สาเหตุจากการจัดสรรเวลา และสาเหตุจากความรับผิดชอบในฐานะผู้ใหญ่ 7 สาเหตุข้างต้นยกเว้นเพศจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของนักศึกษาแพทย์ 2) สาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของนักศึกษาแพทย์ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีด้วยกัน 5 สาเหตุ คือ ชั้นปี ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สาเหตุจากความขัดแย้งทางสมาชิกในครอบครัว สาเหตุจากเพื่อนต่างเพศ (คนรัก) และสาเหตุจากเศรษฐกิจ 3) สาเหตุที่ส่งผลต่อความเครียดของนักศึกษาแพทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเรียงลำดับจากสาเหตุที่ส่งผลมากที่สุดไปยังสาเหตุที่ส่งผลน้อยที่สุด จำนวน 4 สาเหตุ ได้แก่ สาเหตุในอนาคต สาเหตุจากการจัดสรรเวลา สาเหตุจากเพื่อนต่างเพศ (คนรัก) และสาเหตุจาก

ข้อบังคับของสถานศึกษา ซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเครียดของนักศึกษาแพทย์ได้ ร้อยละ 15.30

นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ และคณะทำงาน (2562) ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 3,166 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 355 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามและแบบประเมินความเครียด ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลจังหวัดพิษณุโลก ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงาน ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล การศึกษาระดับปริญญาโท และการศึกษาระดับอนุปริญญา โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรส่งเสริมให้บุคลากรโรงพยาบาลมีการปรับปรุงลักษณะการทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์กันในรูปแบบกิจกรรมสร้างสรรค์ต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การลดระดับความเครียดต่อไป

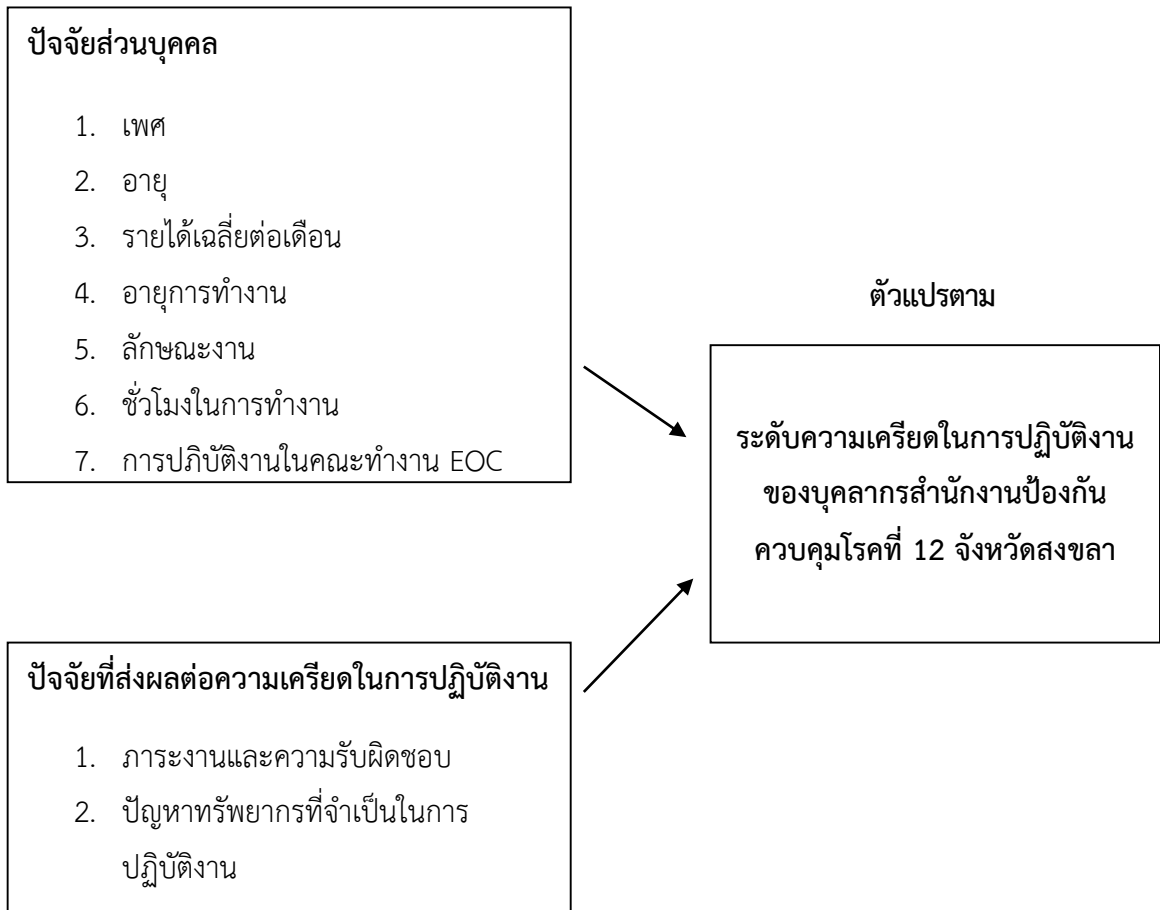
ชนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ศึกษาผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณโควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ศึกษาคือ พนักงานบริษัทต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง ( $M = 2.80$ ) 2) พนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19 มีความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านอายุ และไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยมีระดับความเครียดที่สูงกว่าอยู่ในกลุ่มตำแหน่งหัวหน้างาน/ผู้บริหารระดับต้น กลุ่มอายุงาน 2-4 ปี และ 3) การจัดการ พฤติกรรมองค์กรมีผลเชิงลบต่อความเครียดของพนักงาน และมีอำนาจพยากรณ์ ร้อยละ 33.4

อนัญญา ยลถวิล, ประยงค์ มีใจซื่อ และวิรัช สงวนวงศ์วาน (2564) ศึกษาผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการของกรมสรรพากร กระทรวงการคลัง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 600 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ 3 ตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลจากการศึกษาพบว่า 1) ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน และความผูกพันในงาน 2) ความเครียดในการทำงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ไม่มีผลกระทบทางตรงต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันในงาน 3) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลกระทบทางบวกต่อความผูกพันในงาน และมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก และ 4) ความผูกพันในงานมีผลกระทบทางลบต่อความตั้งใจลาออก

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  $32.19 \pm 7.56$  คะแนน ซึ่งสูงกว่าคะแนนมาตรฐานแห่งชาติ ( $29.78 + 0.46$ ) 3) ความเครียดและความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ SAS นั่นคือ ยิ่งมีภาวะความเครียดมาก คะแนนความวิตกกังวลโดยรวมก็จะยิ่งสูงขึ้น และอารมณ์ความวิตกกังวลก็จะยิ่งชัดเจนขึ้น 4) คุณสมบัติทางวิชาชีพที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะผู้เข้าร่วมจะเป็นเด็กคนเดียวในครอบครัว ความรุนแรงของผู้ป่วย ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ ภาวะอาหารและการนอนหลับ มีผลกระทบต่อคะแนนความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน และ 5) การเป็นลูกคนเดียวในครอบครัว ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ และความวิตกกังวลเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อภาวะความเครียดของพยาบาลที่ให้ความช่วยเหลือในการต่อสู้กับโควิด-19

## 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ



ภาพประกอบ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวิธีการและขั้นตอนต่างๆ ในการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากร

บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 270 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 5 มกราคม 2565)

ตาราง 3.1 บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

ลำดับ	ตำแหน่ง	ประชากร(คน)
1.	ข้าราชการ	152
2.	พนักงานราชการ	44
3.	ลูกจ้างประจำ	50
4.	ลูกจ้างชั่วคราว	20
5.	พนักงานกระทรวง	4
<b>รวม</b>		<b>270</b>

#### 3.2 แบบแผนการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลาภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และได้กำหนดแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล คือ การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 270 คน

### 3.3 เครื่องมือในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน และการเป็นผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในคณะทำงาน EOC อย่างเป็นปกติ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 13 ข้อ โดยวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 5
มาก	มีคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	มีคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีคะแนนเท่ากับ 1

ซึ่งมีสูตรการคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยชั้นสูตร ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2561)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการประเมินค่าวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1.00 – 1.80	หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 2 มิติ ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จำนวน 12 ข้อ โดยวัดระดับความเครียดของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert) แบ่งคะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด            มีคะแนนเท่ากับ 5

มาก                    มีคะแนนเท่ากับ 4

ปานกลาง            มีคะแนนเท่ากับ 3

น้อย                    มีคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด            มีคะแนนเท่ากับ 1

ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยชั้นสูตร ดังนี้ (ยูทธ ไกยวรรณ, 2561)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{พิสัย (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด)}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการประเมินค่าวัดระดับความเครียดของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทั้ง 2 มิติ ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ระดับคะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ระดับคะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)



### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.4.1. การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำเครื่องมือแบบสอบถามฉบับร่างที่พัฒนาและปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน มาตรวจสอบและพิจารณาความตรงของเนื้อหาตามนิยามในแต่ละข้อคำถาม โดยการวัดดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยามศัพท์เฉพาะ (Item Objective Congruence: IOC) และมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ให้คะแนน +1 หากมั่นใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หากไม่มั่นใจว่าข้อคำถามนี้สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หากมั่นใจว่าข้อคำถามนี้ไม่สามารถวัดได้ตามวัตถุประสงค์

จากนั้นนำคะแนนที่ได้จากการตอบของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 คน มาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม โดยมีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคำนิยาม

$\sum R$  = ผลรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อคำนวณเรียบร้อยแล้วจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.66 ซึ่งถือเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ และนำข้อคำถามที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.66 มาปรับปรุงแก้ไขหรือตัดออกจากแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา

จากผลการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม พบว่า มี 4 ข้อคำถาม ที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.66 ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษา โดยไม่ตัดข้อคำถามออก เพื่อนำข้อคำถามดังกล่าวมาใช้ในแบบสอบถามต่อไป

3.4.2. การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) เพื่อวัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษาได้ โดยเก็บแบบสอบถาม 30 ชุดเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ จากนั้นนำผลจากแบบสอบถามมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) และกำหนดเกณฑ์ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.7

โดยมีการคำนวณด้วยสูตร ดังนี้

$$a = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ  $a$  = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

$K$  = จำนวนข้อคำถามทั้งหมด

$S_i^2$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อ

$S_t^2$  = ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.4.3. นำแบบสอบถามที่พัฒนาเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขและให้ความเห็นชอบ

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 ขออนุญาตออกหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา เพื่อแนะนำตัวและชี้แจงวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ทำแบบสอบถามแบบ Google Form เพื่อการวิจัยแจ้งเวียนทุกกลุ่มงานในสังกัดสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา โดยแนบเป็น QR Code ให้บุคลากรตอบแบบสอบถาม จำนวน 270 ชุด

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่นำมาใช้

หลังจากเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดที่เก็บคืนมา และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ผ่านการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้วิเคราะห์ประเมินระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ทั้ง 2 มิติ

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่า p-value ที่ .05 ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์มี ดังนี้

(1) การทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรเพศ ชั่วโมงการทำงาน และการเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในขณะทำงาน EOC

(2) การทดสอบความแตกต่างของค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ปัจจัยส่วนบุคคลต่อความเครียดของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะงาน และอายุการทำงาน หากพบความแตกต่างจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของแอลเอสดี (LSD)

(3) การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาตัวแปรอิสระ หรือปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการสำรวจความคิดเห็นจากประชากรในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 270 ตัวอย่าง ได้กลับมาทั้งหมด 230 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.19

โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ และตารางประกอบการบรรยาย ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

N	แทน ขนาดของประชากร (Population Size)
$\mu$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
$\sigma$	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test
F	แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ F- Distribution
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$R^2$	แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุกำลัง/ค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด
R change	แทน ประสิทธิภาพการทำนายที่เพิ่มขึ้นเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระเข้าไป
$\beta$	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)
Sig	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

#### 4.2 ลำดับชั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอตามลำดับชั้น ดังนี้  
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกัน-ควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ส่วนที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบความเครียดของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน และการเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC อย่างเป็นปกติ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มประชากรจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(N = 230)		
ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	82	35.7
หญิง	148	64.3
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 26 ปี	6	2.6
26 – 35 ปี	75	32.6
36 – 45 ปี	47	20.4
46 – 55 ปี	54	23.5
56 ปีขึ้นไป	48	20.9

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	13	5.7
15,000 – 30,000 บาท	134	58.3
30,001 – 45,000 บาท	50	21.7
45,001 บาทขึ้นไป	33	14.3
<b>อายุการทำงาน</b>		
0 – 2 ปี	33	14.3
3 – 5 ปี	29	12.6
6 – 8 ปี	12	5.2
8 ปีขึ้นไป	156	67.8
<b>ลักษณะงาน</b>		
ข้าราชการ	122	53.0
พนักงานราชการ	36	15.7
ลูกจ้างประจำ	49	21.3
พนักงานกระทรวง	3	1.3
ลูกจ้างชั่วคราว	20	8.7
<b>ชั่วโมงการทำงาน</b>		
8 ชั่วโมงต่อวัน	176	76.5
มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน	54	23.5
<b>การเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC</b>		
ใช่	174	75.7
ไม่ใช่	56	24.3
<b>รวม</b>	<b>230</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 4.1 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 ส่วนเพศชาย จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7

อายุ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26 – 35 ปี มากที่สุด จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ 46 – 55 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 56 ปีขึ้นไป

จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 อายุในช่วง 36 – 45 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และที่น้อยที่สุดคือช่วงอายุที่ต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และที่น้อยที่สุด คือ ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

อายุการทำงาน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 8 ปีขึ้นไป จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือช่วง 0 – 2 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ช่วง 3- 5 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และที่น้อยที่สุด คือ 6 – 8 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ลักษณะงาน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 รองลงมา คือ ลูกจ้างประจำ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 พนักงานราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และที่น้อยที่สุด คือ พนักงานกระทรวง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ชั่วโมงการทำงาน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีชั่วโมงการทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 และประชากรที่มีชั่วโมงการทำงานเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5

การเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 และไม่เป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3

## ส่วนที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)			
	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
1. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ	3.28	.82	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อมีภาระงานอยู่ล้นมือ	3.30	.80	ปานกลาง
3. ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อต้องปฏิบัติงานที่เสี่ยงกับความล้มเหลว	3.29	.78	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเครียดมากหากการทำงานไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.51	.88	มาก
5. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มี ความรับผิดชอบ	3.53	.96	มาก
6. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน	2.77	.83	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกว่าไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน	2.63	.75	ปานกลาง
8. ท่านรู้สึกหงุดหงิดและโกรธง่าย หรือรู้สึกว่ารำคาญง่ายกว่าปกติ	2.65	.77	ปานกลาง
9. ท่านรู้สึกกังวลเมื่อต้องปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อมกันเวลาเดียวกัน ในหน้าที่ประจำและหน้าที่ในคณะทำงาน EOC COVID-19	3.03	.87	ปานกลาง
10. ท่านรู้สึกกลัวว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำเสร็จไม่ทันเวลา	2.97	.87	ปานกลาง
11. ท่านรู้สึกกดดันจากความเร่งด่วนของงาน	3.23	.93	ปานกลาง
12. ท่านรู้สึกอึดอัดใจเนื่องจากไม่สามารถแบ่งเวลาได้ (Work Life Balance)	2.97	.89	ปานกลาง
13. ท่านรู้สึกกดดัน และเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	2.97	.86	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.09</b>	<b>.64</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.2 พบว่า ประชากรมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.09$ ,  $\sigma= .64$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มี ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\mu=3.53$ ,  $\sigma= .96$ ) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกเครียดมากหากการทำงานไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมาก ( $\mu=3.51$ ,



$\sigma = .88$ ) ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อมีภาระงานอยู่ล้นมือ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.30, \sigma = .80$ )  
 ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อต้องปฏิบัติงานที่เสี่ยงกับความล้มเหลว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.29, \sigma = .78$ )  
 ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.28, \sigma = .82$ )  
 ท่านรู้สึกกดดันจากความเร่งด่วนของงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.23, \sigma = .93$ ) ท่านรู้สึกกังวล  
 เมื่อต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันเวลาเดียว ทั้งงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่ในคณะทำงาน  
 EOC COVID-19 อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.03, \sigma = .87$ )

ลำดับถัดมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ ได้แก่ ท่านรู้สึกกลัวว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่  
 ประจำเสร็จไม่ทันเวลา ท่านรู้สึกอึดอัดใจเนื่องจากไม่สามารถแบ่งเวลาได้ (Work Life Balance)  
 และ ท่านรู้สึกกดดัน และเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.97,$   
 $\sigma = .87, .89$  และ  $.86$  ตามลำดับ) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน อยู่ใน  
 ระดับปานกลาง ( $\mu = 2.77, \sigma = .83$ ) ท่านรู้สึกหงุดหงิดและโกรธง่าย หรือรู้สึกว่ารำคาญง่ายกว่าปกติ  
 อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.65, \sigma = .77$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าไม่ค่อยมีสมาธิ  
 ในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.63, \sigma = .75$ )

**ตาราง 4.3** ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน  
 ของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
 โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน	2.98	.58	ปานกลาง
2. ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	3.11	.71	ปานกลาง
<b>โดยรวม</b>	<b>3.04</b>	<b>.59</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.3 พบว่า ประชากรมีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการ  
 ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่  
 ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.04,$   
 $\sigma = .59$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานมี  
 ค่าเฉลี่ยมากกว่า ( $\mu = 3.11, \sigma = .71$ ) ในขณะที่ด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงานมีค่าเฉลี่ย  
 น้อยกว่า ( $\mu = 2.98, \sigma = .58$ )

**ตาราง 4.4** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
<b>ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน</b>			
1. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป	3.03	.70	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง	3.66	.80	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ทำมีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	2.90	.80	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่	2.75	.80	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าคุณงานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทาย	2.80	.79	ปานกลาง
6. ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	2.72	.83	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>2.98</b>	<b>.58</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.4 พบว่า ประชากรมีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.98$ ,  $\sigma=.58$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.66$ ,  $\sigma=.80$ ) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.03$ ,  $\sigma=.70$ ) ท่านรู้สึกว่าคุณงานที่ทำมีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.90$ ,  $\sigma=.80$ ) ท่านรู้สึกว่าคุณงานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทาย อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.80$ ,  $\sigma=.79$ ) และท่านรู้สึกว่าคุณได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.75$ ,  $\sigma=.80$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าคุณไม่มีอิสระในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.72$ ,  $\sigma=.83$ )

ตาราง 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน	$\mu$	$\sigma$	ระดับ
<b>ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน</b>			
1. ท่านรู้สึกว่ามีจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน	3.37	1.01	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ	3.21	.93	ปานกลาง
3. ท่านจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น	3.37	1.07	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ได้มีโอกาสในการอบรมทักษะที่เป็นประโยชน์	2.97	.87	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้สำหรับป้องกันตนเองมีไม่เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น	2.84	.87	ปานกลาง
6. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมต่อการใช้งานหรือเกิดความชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้	2.94	.87	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.11</b>	<b>.71</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตาราง 4.5 พบว่า ประชากรมีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.11$ ,  $\sigma= .71$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกว่ามีจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน และท่านจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.37$ ,  $\sigma= 1.01$  และ  $1.07$  ตามลำดับ) รองลงมา คือ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=3.21$ ,  $\sigma= .93$ ) ท่านรู้สึกขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ได้มีโอกาสในการอบรมทักษะที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.97$ ,  $\sigma= .87$ ) และหน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมต่อการใช้งานหรือเกิดความชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.94$ ,  $\sigma= .87$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้

สำหรับป้องกันตนเองมีไม่เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu=2.84$ ,  $\sigma= .87$ )

**ส่วนที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) กรณีมีความแตกต่างให้ใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของแอลเอสดี (LSD) ดังตาราง 4.6 – 4.12

**ตาราง 4.6 การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามเพศ**

	เพศ	$\mu$	$\sigma$	t	Sig
ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.13	.72	.836	.404
	หญิง	3.06	.60		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.6 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามเพศ พบว่า ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 4.7** การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุ

	อายุ	$\mu$	$\sigma$	F	Sig
ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 26 ปี	3.33	.70	2.764	.028*
	26 – 35 ปี	3.23	.61		
	36 – 45 ปี	3.15	.61		
	46 – 55 ปี	2.96	.63		
	56 ปีขึ้นไป	2.91	.68		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.7 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุ พบว่า ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 4.8** การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\mu$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 – 55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
		3.33	3.23	3.15	2.96	2.91
ต่ำกว่า 26 ปี	3.33	--	.103	.186	.372	.421
26 – 35 ปี	3.23		--	.083	.269*	.319*
36 – 45 ปี	3.15			--	.186	.235
46 – 55 ปี	2.96				--	.050
56 ปี ขึ้นไป	2.91					--

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.8 พบว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี ( $\mu=3.23$ ) มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี ( $\mu=2.96$ ) และ ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 56 ปีขึ้นไป ( $\mu=2.91$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 4.9** การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\mu$	$\sigma$	F	Sig
ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	3.24	.57	.396	.756
	15,000 – 30,000 บาท	3.10	.63		
	30,001 – 45,000 บาท	3.03	.65		
	45,001 บาทขึ้นไป	3.07	.71		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.9 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 4.10** การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุการทำงาน

	อายุการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	F	Sig
ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	0 – 2 ปี	3.19	.48	1.899	.131
	3 – 5 ปี	3.26	.62		
	6 – 8 ปี	3.25	.84		
	8 ปีขึ้นไป	3.02	.65		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.10 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามอายุการทำงาน พบว่า ประชากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 4.11** การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามลักษณะงาน

	ลักษณะงาน	$\mu$	$\sigma$	F	Sig
ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	3.18	.63	2.365	.054
	พนักงานราชการ	3.02	.59		
	ลูกจ้างประจำ	2.92	.68		
	พนักงานกระทรวง	3.62	.38		
	ลูกจ้างชั่วคราว	2.95	.66		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.11 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามลักษณะงาน พบว่า ประชากรที่มีลักษณะงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตาราง 4.12** การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามชั่วโมงการทำงาน

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ชั่วโมงการทำงาน	$\mu$	$\sigma$	t	Sig
	8 ชั่วโมงต่อวัน	3.00	.61	-3.740	.000*
	มากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน	3.36	.67		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.12 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามชั่วโมงการทำงาน พบว่า ประชากรที่มีชั่วโมงการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชากรที่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน

**ตาราง 4.13** การเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC

ระดับความเครียด ในการปฏิบัติงาน	การปฏิบัติงานอยู่ใน คณะทำงาน EOC	$\mu$	$\sigma$	t	Sig
		ใช่	3.14	.64	2.081
	ไม่ใช่	2.93	.62		

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตามตาราง 4.13 ผลการเปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC พบว่า ประชากรที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC



ส่วนที่ 4 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัย ดังตาราง 4.14 – 4.15

ตาราง 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients)

ตัวแปร	$\mu$	$\sigma$	1	2
1. ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน	3.09	.64	---	---
2. ภาระงานและความรับผิดชอบของงาน	2.97	.58	.684*	---
3. ปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	3.11	.71	.559*	.679*

หมายเหตุ : N = 230, \*p < .05

จากตาราง 4.14 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแต่ละคู่ พบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับ ภาระงานและความรับผิดชอบของงาน (.684) และทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน (.559)

ตาราง 4.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

	ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน		
	<i>b</i>	<i>S.E.</i>	$\beta$
<b>ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน</b>			
ภาระงานและความรับผิดชอบของงาน	.624	.072	.566*
ปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน	.158	.059	.174*
<b>F Test</b>	<b>106.638*</b>		
<b>R</b>	<b>.696</b>		
<b>R<sup>2</sup></b>	<b>.484</b>		
<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	<b>.480</b>		

หมายเหตุ :  $p < .05$

ตามตาราง 4.15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ทั้ง 2 ตัวแปรส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน ( $\beta = .566, p < .05$ ) และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ( $\beta = .174, p < .05$ ) โดยที่ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงานส่งผลมากกว่าปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายหรือทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ร้อยละ 48.4 ( $R^2$ )

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเป็นข้อมูลของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ในการจัดการความเครียดของบุคลากรภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถเตรียมความพร้อมหากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดอื่นในอนาคต ข้างหน้า 2) เพื่อเป็นกรณีศึกษาให้แก่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคเขตอื่น ๆ สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปปรับเป็นแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานได้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา จำนวน 230 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-test) และทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients) และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.2 อภิปรายผล

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

### 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

### 5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ผลการวิเคราะห์ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ประชากรมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความรับผิดชอบ รองลงมาคือ การทำงานไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ภาระงานล้นมือ ต้องปฏิบัติงานที่เสี่ยงกับความล้มเหลว เหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ ความเร่งด่วนของงาน และการปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันภายในเวลาเดียว ลำดับถัดมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ข้อ ได้แก่ การปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำเสร็จไม่ทันเวลา ไม่สามารถแบ่งเวลาได้ (Work Life Balance) และกดดัน เหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ รองลงมา คือ เบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน หงุดหงิดและโกรธง่าย หรือรู้สึกว่ารำคาญง่ายกว่าปกติ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ ไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง รองลงมาคือ ปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป งานที่ทำมีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน งานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทาย และการได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ การไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น รองลงมา คือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ รู้สึกขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะที่เป็นประโยชน์ และหน่วยงานมีอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมต่อการใช้งานหรือเกิดความชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย คือ อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับป้องกันตนเองมีไม่เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น

### 5.1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

1) ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

3) ประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) ประชากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5) ประชากรที่มีลักษณะงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

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

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

#### 5.1.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลในทิศทางบวกกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือเมื่อมีภาระงานและความรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้นจะมีความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกันหากมีปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นก็จะมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยตัวแปรต้นทั้งหมดสามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ร้อยละ 48.4

## 5.2 อภิปรายผล

งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยพบว่า ประชากรมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เนื่องจากสถานการณ์การเกิดโรคทำให้มีการเปิดศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางด้านสาธารณสุข เพื่อป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้บุคลากรต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำควบคู่ไปกับการปฏิบัติหน้าที่ในคณะทำงาน EOC และงาน EOC ส่วนใหญ่จะเป็นงานเร่งด่วน ซึ่งต้องทำให้เสร็จก่อน และต้องจัดลำดับความสำคัญก่อนงานในหน้าที่ปกติ และลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติงานเชิงรุกเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุมโรค ทั้งการลงพื้นที่คัดกรองผู้ป่วยติดเชื้อ การวิเคราะห์จัดทำข้อมูลเพื่อหาแนวทางป้องกันและควบคุมโรค การสื่อสารความเสี่ยงเกี่ยวกับการเกิดโรคและการป้องกันตนเอง อีกทั้งในบุคลากรสายสนับสนุนเองก็ต้องปฏิบัติงานที่ช่วยเสริมการทำงานของบุคลากรสายหลัก ทำให้บุคลากรมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น บางส่วนจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรส่วนตัวในการทำงาน และเป็นการทำงานที่มีความเสี่ยง ทำให้บุคลากรเกิดความเครียด วิตกกังวล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 368 คน ใช้วิธีการเก็บแบบสอบถาม ผลจากการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในภาพรวมของพนักงานมีความเครียดในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ศึกษาผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณโควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะการณโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง

### 5.2.2 สมมติฐานที่ 2 บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกัน ใน 3 ด้าน ได้แก่ อายุ ชั่วโมงการทำงาน และการปฏิบัติงานในคณะทำงาน EOC ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมี 4 ด้านที่มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน และลักษณะงาน สามารถอธิบายเพิ่มเติม ดังนี้

1) ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การระบาดของโรค COVID-19 ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิงต่างก็มีความเครียดในการปฏิบัติงานเหมือน ๆ กัน ไม่ได้มีเพศใดที่มีความเครียดมากกว่ากัน อาจเป็นเพราะลักษณะงานและบริบทของการทำงานที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า เพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2) 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 บรรลุใหม่ หรือบุคลากรที่เพิ่งเริ่มต้นการทำงาน ทำให้ยังมีไฟในการทำงาน มีความตั้งใจสูง และคาดหวังกับงาน ผลสัมฤทธิ์ของงาน และผลตอบรับที่ได้จากการทำงาน เมื่อคาดหวังสูงจึงมีความกดดันในตัวเองสูง อาจก่อให้เกิดความกังวลกลัวผิดหวังหรือทำไม่ได้ กลัวทำงานได้ไม่สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้เกิดความเครียดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนชัย ยมจินดา และคณะทำงาน (2564) ซึ่งศึกษาเรื่อง ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า อายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนรรตน์ อนันนทนาธร (2559) ซึ่งศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านอายุ มีระดับความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

3) ประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะบุคลากรได้รับการตอบสนองด้านรายได้เพียงพอต่อการใช้จ่ายในแต่ละเดือนทำให้ไม่มีปัญหาขัดสน หรืออาจเป็นเพราะในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการก็ได้รับเงินค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา และถึงแม้บุคลากรที่ปฏิบัติงานกับความเสี่ยงก็ยังได้รับค่าตอบแทนความเสี่ยง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร



ออมสินสำนักงานใหญ่ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

4) ประชากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะบริบทและลักษณะของงานที่ต้องทำเหมือนกันตามแต่ละตำแหน่งงาน ประสบการณ์หรือระยะเวลาการทำงานอาจมีส่วนช่วยให้มีความชำนาญในงานนั้น ๆ แต่คนที่เพิ่งทำเพียงไม่กี่ปีหรือคนที่ทำมาแล้วหลายปีก็ยังคงมีรูปแบบการทำงานที่เหมือนกันตาม Job Description ทำให้เจอหน้าที่เหมือน ๆ กัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ต๋อลาก อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5) ประชากรที่มีลักษณะงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่าไม่ว่าจะเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว หรือพนักงานกระทรวง ต่างก็มีความเครียดตามแต่ละลักษณะงานที่ตนปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ ต๋อลาก อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์ (2559) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ซึ่งในกรณีนี้หมายถึงลักษณะงาน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ซึ่งศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านสายงาน/ลักษณะงาน มีระดับความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน

6) ประชากรที่มีชั่วโมงการทำงานต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีค่าคำนวณน่าสนใจ เพราะมีค่า Sig. = .000 แปลว่ามีความแตกต่างกันมาก โดยบุคลากรที่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ทำงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานเกินไป และด้วยภาระงานที่มากขึ้นจำเป็นต้องใช้เวลามากขึ้นในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Yuanyuan Mo และคณะทำงาน (2563) ซึ่งศึกษาเรื่อง Work stress among Chinese nurses

to support Wuhan in fighting against COVID-19 epidemic ผลจากการวิจัยพบว่า ชั่วโงมการทำงานต่อสัปดาห์ที่ต่างกันมีผลกระทบต่อคะแนนความเครียดของพยาบาลแตกต่างกัน

7) ประชากรที่มีการปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ต่างกัน มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC จำเป็นต้องมีการะงานที่เพิ่มมากขึ้น ต้องทำงานควบคู่กันทั้งงานในหน้าที่ประจำและงานใน EOC อีกทั้งเวลาที่มีเท่าเดิมและงาน EOC ส่วนใหญ่จะเป็นงานเร่งด่วน อาจทำให้เกิดความเครียดและกดดันมากกว่าคนที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC และบางส่วนของพื้นที่ที่สอบสวนโรค เกิดการใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อหรือผู้สัมผัสเสี่ยงสูง ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัยเกิดความวิตกกังวลและความเครียดตามมา 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 เป็นสิ่งช่วยให้ทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ลดความวิตกกังวลและความเครียดในการปฏิบัติงานได้

**5.2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)**

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่

12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2559) ซึ่งศึกษาภาวะเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจตำรวจภูธรสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยหลักภายในลักษณะงาน ปัจจัยหลักด้านบทบาทในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยย่อยด้านทรัพยากรในการปฏิบัติงาน เช่น เรื่องจำนวนบุคลากรในหน่วยงานไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน มีผลต่อความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุญา ยลฉวีล, ประยงค์ มีใจชื่อ และวิรัช สงวนวงศ์วาน (2564) ซึ่งศึกษาผลกระทบของภาระงานและความเครียดในการทำงานที่มีต่อความตั้งใจลาออกของบุคลากรในกรมสรรพากร ผลจากการวิจัยพบว่า ภาระงานมีผลกระทบทางบวกต่อความเครียดในการทำงาน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานสามารถนำผลการวัดระดับความเครียดไปเป็นแนวทางในการช่วยลดความเครียดให้บุคลากรได้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีความรับผิดชอบ เพราะฉะนั้นหน่วยงานควรมีการกำหนดกรอบและหน้าที่ภาระงานที่ชัดเจน กำหนด Job Description ของแต่ละคน และสื่อสารให้เข้าใจภาระงานหน้าที่ของแต่ละคน จะได้มีความเข้าใจกัน เห็นอกเห็นใจและสามารถทำงานร่วมกันได้ และผู้อำนวยการรวมทั้งผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการวัดระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้สถานการณ์การเกิดโรคระบาดและภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ควรมีการประเมินความเครียดของบุคลากรทั้งสำนักงานปีละ 1 – 2 ครั้ง หัวหน้ากลุ่มและหัวหน้างานควรมีการติดตามหรือประเมินความรู้สึกลูกน้องเสมอว่าในแต่ละช่วงประสบปัญหา หรือมีอะไรติดขัดที่ไม่สามารถแก้ไขได้หรือไม่ พร้อมให้การช่วยเหลือหรือร่วมแก้ปัญหาที่เผชิญ ทำให้บุคลากรลดความเครียด วิตกกังวล และสามารถทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สามารถเสนอแนะได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยชั่วโมงในการทำงานที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานล่วงเวลาหรือปฏิบัติงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีความเครียดมากกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานเป็นเวลา 8 ชั่วโมง ถึงแม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาก็ตามก็ยังคงมีความเครียดที่สูงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยเรื่องเงินที่ได้รับเพิ่มขึ้นยังไม่ตอบโจทย์เพียงพอที่จะเพิ่มความพึงพอใจ และลดความกดดัน ความเครียดแก่บุคลากรลงได้ หน่วยงานควรมีการถามถึงความต้องการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานล่วงเวลาเพิ่มเติมว่าบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการในสวัสดิการส่วนใดเพิ่มเติมหรืออยากได้สิ่งใดเป็นสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานในส่วนนั้น ๆ จะได้เป็นการดูแลบุคลากรได้อย่างตรงจุด หรืออาจจะให้ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงินรางวัลแต่เป็นค่าขึ้นชมจากหัวหน้า หรืออาจจะเป็นการเลี้ยงอาหาร การให้ความสำคัญกับบุคลากรกลุ่มนี้เป็นพิเศษ

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยอายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายคู่พบว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่า ประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 46 – 55 ปี และประชากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 56 ปีขึ้นไป แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับกลุ่มบุคลากรที่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 35 ปี อาจจะมีกิจกรรมสันทนาการ หรือการเปิดโอกาสให้ได้ไปอบรม เข้าเรียนหลักสูตรที่พัฒนาความรู้ ลองปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้มีความยืดหยุ่นขึ้นตามแต่ละลักษณะงาน

ผลจากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานอยู่ในขณะทำงาน EOC ที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่าง โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในขณะทำงาน EOC มีระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในขณะทำงาน EOC หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการดูแลสวัสดิการหรือผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มเติมให้แก่กลุ่มคนในขณะทำงาน EOC หรืออาจจะเป็นการหาบุคลากรที่สามารถมาผลัดเปลี่ยนเวรการทำงานกันได้ ทำให้ลดภาระงาน ความเครียด ความกดดัน และให้มีการจัดหาทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการทำงานที่ง่าย จัดหาคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กส่วนตัวเพื่อการทำงาน เป็นต้น

## 3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้แก่ ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน และปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน จากการวิจัยพบว่า บุคลากรรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ทำให้บุคลากรรู้สึกกดดันกับหน้าที่ความรับผิดชอบในขอบเขตของงาน และมีความคาดหวังในการทำงานที่ต้องได้ผลลัพธ์ออกมาด้วยดี อาจเกิดจากวัฒนธรรมองค์กรหรือบรรทัดฐานในองค์กร ในบางครั้งอาจมีกฎเกณฑ์ที่เคร่งครัดมากเกินไปย่อมก่อให้เกิดความเครียดแก่บุคลากรได้ หน่วยงานควรให้ความอิสระในการทำงานแก่บุคลากรเพิ่มขึ้น และลดหย่อนบางกฎเกณฑ์ที่มองว่าเคร่งครัดเกินไป โดยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่า บุคลากรรู้สึกว่าจำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เป็นประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เนื่องจากบางงานเป็นงานเฉพาะที่ต้องใช้ความสามารถตามความชำนาญและวิชาการที่ได้ศึกษามา อีกทั้งกรอบอัตรากำลังของหน่วยงานที่มีจำกัดทำให้ต้องใช้บุคลากรคนเดิม ๆ ในการทำงาน บางข้อจำกัดทำให้ไม่สามารถจ้างบุคลากรใหม่มาทำงานแทนได้ หน่วยงานควรแก้ปัญหาด้วยการอบรมให้ความรู้และสอนทักษะให้แก่บุคลากรเดิมที่มีอยู่ให้สามารถเข้ามาช่วยงานในส่วนที่ต้องการกำลังคนเพิ่มขึ้นได้

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับสำนักงานป้องกันควบคุมโรคเขตอื่น ๆ อาจจะเป็นการเปรียบเทียบกับเขตในภาคใต้เอง หรืออาจจะเปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศ เนื่องจากบริบท สภาพแวดล้อม สังคม รูปแบบการทำงาน สภาพพื้นที่และวัฒนธรรมที่ต่างกันอาจจะส่งผลต่อระดับความเครียดในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

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

## บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. *การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการ เหตุการณ์และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค* [PowerPoint]. สืบค้นจาก [http://www.ppho.go.th/webppho/dl\\_strat/F20170616075301.pdf](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](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 สุวรรณพันธ์, เสาวลักษณ์ ศรีดาเกษ, ลำพึง วอนอก, สุพัฒน์ อาสนะ, วรรณศรี แวงงาม, กุลธิดา กิ่งสวัสดิ์ และภานุชนาถ อ่อนไกรล. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดต่อการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*. 14(2), 138-148.
- กำไล ปราณี. (2559). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยเอื้อในการทำงาน การจัดการแบบเชิงรุก ความผูกพันในงานและความเหนียวแน่นในงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- คณิน จินตนาปราโมทย์ และพรชัย สิทธิศรีณย์กุล. (2562). สรีรวิทยาความเครียดจากการทำงาน และการแก้ปัญหาเมื่อเผชิญความเครียดในอาชีพแพทย์ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *J Med Health Sci*. 26(2), 112-123.
- จรรุวรรณ ประภาสอน. (2564). ความเครียดและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9*. 15(38), 469-483.
- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). *ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินดัสทรี จำกัด*. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).

- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์ และอริสรา เสยานนท์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. (วิจัย,มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย).
- ธนชัย ยมจินดา. (2564). ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณ้โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *Journal of Chandrakasemsarn*. 27(1), 141-157.
- ธีรนัย ศิริเลขอนันต์. (2552). การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน. (สารนิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- นิธิพงศ์ ศรีเบญจมาศ, กิ่งแก้ว สำรวรรัตน์, วิภาดา ศรีเจริญ, นุชจร ครองดี และสุทธธัญญ์ เฟิงปรางค์. (2562). ปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลในจังหวัดพิษณุโลก [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *EAU HERITAGE JOURNAL Social Science and Humanity*. 9(3), 194-201.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2560). การสร้างความผูกพันให้กับพนักงาน *Employee Engagement Creation*. (เอกสารเผยแพร่เพื่อการศึกษาและพัฒนา เล่มที่1)
- ศิริวิชญ์ สุประดิษฐ์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2561). ความต้องการในงานและ ทรัพยากรในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานขายรถยนต์ชั้นนำ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 11(2), 2781-2800.
- สาวิตรี ยอยยิ้ม และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานและความต้องการออกจากงานของมัคคุเทศก์ [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. *Journal of Business, Economics and Communications*. 12(2), 133-144.
- อนัญญา ยลถวิล, ประยงค์ มีใจซื่อ 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.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

และการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัย

(Item Objective Congruence: IOC)

### ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1

ชื่อ-นามสกุล	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (ภาคปกติและภาคสมทบ)
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

### ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2

ชื่อ-นามสกุล	ดร.สิริวิทย์ อีสโร
ตำแหน่ง	รองคณบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และบัณฑิตศึกษา
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

### ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3

ชื่อ-นามสกุล	ดร.ดนุวัศ สุวรรณวงศ์
ตำแหน่ง	ประธานหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือการวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบสอบถามเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกัน

ควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ

ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คนที่ 1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี ตระกูลมุกดา

คนที่ 2 ดร.สิริวิทย์ อีสโร

คนที่ 3 ดร.ดนุวัต สุวรรณวงศ์

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
<b>ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</b>						
1. เพศ	1	1	1	3	1	
2. อายุ.....ปี	1	1	1	3	1	
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1	1	1	3	1	
4. อายุการทำงาน	1	1	1	3	1	
5. ลักษณะงาน	1	1	1	3	1	
6. ชั่วโมงการทำงาน เฉลี่ย...ชั่วโมง/วัน	1	1	1	3	1	
7. ท่านเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC อย่างเป็นปกติหรือไม่	1	1	1	3	1	แก้ไขสำนวน
<b>ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)</b>						
1. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ	1	1	1	3	1	
2. ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อมีภาระงานอยู่ล้นมือ	1	1	1	3	1	

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
3. ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อต้องปฏิบัติงานที่เสี่ยงกับความล้มเหลว	1	1	1	3	1	
4. ท่านรู้สึกเครียดมากหากการทำงานไม่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	1	1	1	3	1	
5. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ความรับผิดชอบ	1	1	1	3	1	แก้ไขค่า
6. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน	1	1	1	3	1	
7. ท่านรู้สึกว่าไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน	1	1	1	3	1	
8. ท่านรู้สึกหงุดหงิดและโกรธง่ายหรือรู้สึกว่ารำคาญง่ายกว่าปกติ	1	1	1	3	1	
9. ท่านรู้สึกว่าต้องปฏิบัติงานหลาย ๆ อย่างพร้อมกันเวลาเดียว ทั้งงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่ในขณะทำงาน EOC COVID-19	-1	1	1	1	0.33	ปรับให้เป็นตัวแปร y โดยถามถึงสถานะที่เป็นผลมาจากความเครียด
10. ท่านรู้สึกว่าปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำเสร็จไม่ทันเวลาที่กำหนด	-1	1	1	1	0.33	ปรับให้เป็นตัวแปร y โดยถามถึงสถานะที่เป็นผลมาจากความเครียด
11. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความเร่งด่วน	-1	1	1	1	0.33	ปรับให้เป็นตัวแปร y โดยถามถึงสถานะที่เป็นผลมาจากความเครียด

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
12. ท่านรู้สึกว่าเป็นงานที่ทำล่วงเวลาปกติ และต้องเสียสละเวลาส่วนตัวหรือเวลาของครอบครัว	-1	1	1	1	0.33	ปรับให้เป็นตัวแปร y โดยถามถึงสถานะที่เป็นผลมาจากความเครียด
13. ท่านรู้สึกกดดัน และเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	1	1	1	3	1	
<b>ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)</b>						
<b>ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน</b>						
1. ท่านรู้สึกว่าปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป	1	1	1	3	1	
2. ท่านรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง	1	1	1	3	1	
3. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	1	1	1	3	1	
4. ท่านรู้สึกว่าได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่	1	1	1	3	1	
5. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทาย	1	1	1	3	1	
6. ท่านรู้สึกว่าไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1	
<b>ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน</b>						
1. ท่านรู้สึกว่าจำนวนบุคลากรไม่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน	1	1	1	3	1	แก้ไขค่า

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ประเมินความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ					
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	IOC	ข้อเสนอแนะ
2. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ	1	1	1	3	1	
3. ท่านจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน เช่นคอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น	1	1	1	3	1	
4. ท่านรู้สึกขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะที่เป็นประโยชน์	1	1	1	3	1	เพิ่มเติมค่าเชื่อม
5. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้สำหรับป้องกันตนเองมีไม่เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น	1	1	1	3	1	
6. หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมต่อการใช้งานหรือเกิดความชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้	1	1	1	3	1	

ภาคผนวก ข  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

### ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ของแบบสอบถาม “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)”

#### ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Case	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.910	12

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป	35.27	58.892	.730	.901
2. ท่านรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง	34.20	64.579	.230	.917
3. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน	35.37	56.930	.709	.900



	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
4.ท่านรู้สึกที่ได้รับคำสั่งให้ ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่	35.53	55.499	.795	.896
5.ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมี ความซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทาย	35.40	56.455	.699	.900
6.ท่านรู้สึกว่าไม่มีอิสระใน การปฏิบัติงาน	35.47	54.602	.852	.893
7.ท่านรู้สึกว่าจำนวน บุคลากรไม่มีเพียงพอต่อ ปริมาณงาน	34.77	58.599	.556	.907
8.ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์ที่ใช้ใน การสนับสนุนการปฏิบัติงาน ต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ	34.93	56.892	.635	.903
9.ท่านจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ ส่วนตัวในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น	34.80	57.752	.455	.914
10.ท่านรู้สึกขาดทักษะใน การปฏิบัติงาน ไม่ได้รับ โอกาสในการอบรมทักษะที่ เป็นประโยชน์	35.10	55.541	.634	.904
11.ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์ที่ใช้ สำหรับป้องกันตนเองมีไม่ เพียงพอ ๆ	35.23	54.944	.735	.898
12. หน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ที่ไม่พร้อมต่อการใช้ งานหรือเกิดความชำรุดจน ไม่สามารถใช้งานได้	35.23	55.082	.753	.897

## ระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน

Case Processing Summary			
		N	%
Case	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.954	13

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจาก การทำงานมากกว่าปกติ	38.63	73.620	.672	.953
2. ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อมี ภาระงานอยู่ล้นมือ	38.63	73.482	.735	.951
3. ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อต้อง ปฏิบัติงานที่เสี่ยงกับความ ล้มเหลว	38.43	71.151	.795	.949
4. ท่านรู้สึกเครียดมากหาก การทำงานไม่มีความ ปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	38.03	70.585	.702	.952

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
5.ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่ความรับผิดชอบ	38.00	71.724	.669	.953
6.ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน	39.17	70.764	.711	.952
7.ท่านรู้สึกว่าไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน	39.20	70.993	.720	.951
8.ท่านรู้สึกหงุดหงิดและโกรธง่าย หรือรู้สึกว่ารำคาญง่ายกว่าปกติ	39.13	70.120	.803	.949
9.ท่านรู้สึกกังวลเมื่อต้องปฏิบัติงานหลายๆอย่างพร้อมกันเวลาเดียวๆ	38.80	70.303	.816	.949
10.ท่านรู้สึกกลัวว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำเสร็จไม่ทันเวลา	38.93	70.202	.813	.949
11.ท่านรู้สึกกดดันจากความเร่งด่วนของงาน	38.43	69.426	.839	.948
12.ท่านรู้สึกอึดอัดใจเนื่องจากไม่สามารถแบ่งเวลาได้ (Work Life Balance)	38.80	68.786	.847	.948
13.ท่านรู้สึกกดดัน และเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานในหน้าที่	39.00	69.793	.846	.948

ภาคผนวก ค  
เครื่องมือแบบสอบถาม



### แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ข้อมูลในแบบสอบถาม มิได้มีผลเสียหรือก่อให้เกิดความเสียหายในตัวท่านแต่อย่างใด

แบบสอบถามมี 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
- ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
นางสาวอาทยา พงศ์ไพบูลย์  
ผู้ทำการวิจัย

ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามให้ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง  
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> 1 ชาย	<input type="checkbox"/> 2 หญิง
--------------------------------	---------------------------------
2. อายุ ..... ปี
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> 1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 2 15,000 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3 30,001 – 45,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4 45,001 บาทขึ้นไป
4. อายุการทำงาน
 

<input type="checkbox"/> 1 0 – 2 ปี	<input type="checkbox"/> 2 3 – 5 ปี
<input type="checkbox"/> 3 6 - 8 ปี	<input type="checkbox"/> 4 8 ปีขึ้นไป
5. ลักษณะงาน
 

<input type="checkbox"/> 1 ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 2 พนักงานราชการ
<input type="checkbox"/> 3 ลูกจ้างประจำ	<input type="checkbox"/> 4 พนักงานกระทรวง
<input type="checkbox"/> 5 ลูกจ้างชั่วคราว	
6. ชั่วโมงการทำงาน เฉลี่ย ..... ชั่วโมง/วัน
7. ท่านเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในคณะทำงาน EOC อย่างเป็นปกติหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> 1 ใช่	<input type="checkbox"/> 2 ไม่ใช่
--------------------------------	-----------------------------------

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยขอให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓  
 ในช่องที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

- 1 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด      4 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ มาก  
 2 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ น้อย      5 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ มากที่สุด  
 3 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง

ระดับความเครียดในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากกว่าปกติ					
2. ท่านรู้สึกเครียดมากเมื่อมีภาระงานอยู่ล้นมือ					
3. ท่านรู้สึกกังวลใจเมื่อต้องปฏิบัติงานที่เสี่ยงกับความล้มเหลว					
4. ท่านรู้สึกเครียดมากหากการทำงานไม่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน					
5. ท่านรู้สึกหงุดหงิดเมื่อต้องทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่มี ความรับผิดชอบ					
6. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย ท้อแท้ ไม่อยากทำงาน					
7. ท่านรู้สึกว่าไม่ค่อยมีสมาธิในการทำงาน					
8. ท่านรู้สึกหงุดหงิดและโกรธง่าย หรือรู้สึกว่าราคาถูกลงกว่าปกติ					
9. ท่านรู้สึกกังวลเมื่อต้องปฏิบัติงานหลายๆอย่างพร้อมกันเวลาเดียว ทั้งงานในหน้าที่ประจำและหน้าที่ในขณะทำงาน EOC COVID-19					
10. ท่านรู้สึกกลัวว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำเสร็จไม่ทันเวลา					
11. ท่านรู้สึกกดดันจากความเร่งด่วนของงาน					
12. ท่านรู้สึกอึดอัดใจเนื่องจากไม่สามารถแบ่งเวลาได้ (Work Life Balance)					
13. ท่านรู้สึกกดดัน และเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานในหน้าที่					

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับประสบการณ์หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

- 1 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ น้อยที่สุด                      4 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ มาก  
 2 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ น้อย                              5 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ มากที่สุด  
 3 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของท่าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ปัจจัยด้านภาระงานและความรับผิดชอบของงาน</b>					
1.1 ท่านรู้สึกว่ามีปริมาณงานที่ทำในแต่ละวันมากเกินไป					
1.2 ท่านรู้สึกว่าเป็นการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง					
1.3 ท่านรู้สึกว่างานที่มีขอบเขตและบทบาทหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ชัดเจน					
1.4 ท่านรู้สึกว่าได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่					
1.5 ท่านรู้สึกว่างานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทาย					
1.6 ท่านรู้สึกว่าไม่มีอิสระในการปฏิบัติงาน					
<b>2. ปัจจัยด้านปัญหาทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน</b>					
2.1 ท่านรู้สึกว่าจำนวนบุคลากรไม่มีเพียงพอต่อปริมาณงาน					
2.2 ท่านรู้สึกว่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานต่าง ๆ มีปริมาณที่ไม่เพียงพอ					
2.3 ท่านจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ส่วนตัวในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์แบบพกพา เป็นต้น					
2.4 ท่านรู้สึกขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ได้รับโอกาสในการอบรมทักษะที่เป็นประโยชน์					



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของท่าน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.5 ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติที่ใช้สำหรับป้องกันตนเองมีไม่เพียงพอ เช่น หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้น					
2.6 หน่วยงานของท่านมีอุปกรณ์ที่ไม่พร้อมต่อการใช้งานหรือ เกิดความชำรุดจนไม่สามารถใช้งานได้					

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)

.....

.....

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ สกุล                      นางสาวอาทยา พงศ์ไพบูลย์

รหัสประจำตัวนักศึกษา   6310521551

**วุฒิการศึกษา**

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2560

**ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน**

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

168 ถนนสงขลา - นาทวี ตำบลเขารูปช้าง อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000