

**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center
สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
Factors Related to Stress and Stress Management of Employees 1330 Contact Center,
National Health Security Office during The Outbreak of
Communicable Disease Coronavirus 2019.**

(Received: July 14,2024 ; Revised: July 25,2024 ; Accepted: July 26,2024)

กรรณิกา แสงนิลาวิวัฒน์¹, เกสร ลำเภอทอง²
KUNNIKA SANGNILAVIWAT¹, Kaysorn Sumpowthong²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการความเครียด ระดับความเครียดจากการทำงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 158 คน ระหว่างวันที่ 21 กันยายน – 13 ตุลาคม 2566 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดความเครียดสวนปรุง (SPST-20) แบบสอบถามปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อความเครียดในงาน และแบบสอบถามการจัดการความเครียดในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Chi-square และ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05)

ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน1330 Contact Center ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.3 อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 22 – 29 ปี ร้อยละ 79.1 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน Contact Center 1 – 2 ปี ร้อยละ 76.6 ลักษณะงานที่ทำเป็นงานที่โอกาสก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่งเป็นพนักงานประจำมีน้อย สภาพแวดล้อมการทำงานมีความเหมาะสม พฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ของพนักงานมักจะมีสติไม่ตื่นตระหนกร่วมเผชิญปัญหา ในส่วนของพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาของพนักงานมักจะขอเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบ พนักงานมีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 58.9 เหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกเครียดมากที่สุดคือ กลัวทำงานผิดพลาด ในส่วนของความสัมพันธ์ พบว่า ผลกระทบจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดโรคโควิด19 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์ ส่วนเพศ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา และเพศ อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางด้านสุขภาพ ลักษณะงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์ระดับความเครียด

คำสำคัญ: ความเครียด, การจัดการความเครียด, Contact Center, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ABSTRACT

This research was survey research by cross-sectional study investigating stress management, levels of work-related stress, and factors associated with stress and stress management among employees of the 1330 Contact Center during the COVID-19 pandemic. Data was collected via questionnaires from 158 individuals between September 21st and October 13th, 2023. The tools included personal information surveys, the Suanprung Stress Test 20 (SPST-20), a questionnaire on job-related stress factors, and one on workplace stress management. Data analysis involved descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics including Chi-square and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient at a significance level < 0.05.

¹ นักศึกษาปริญญาโท, หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (เอกการจัดการการสร้างเสริมสุขภาพ) คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

² คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

The study revealed that most employees at the 1330 Contact Center were female (87.3%) and aged between 22 and 29 (79.1%). The majority had 1-2 years of contact center experience (76.6%). The results indicated that the staff had limited opportunities for promotion or to become permanent employees, and the suitable work environment. In terms of emotion-focused coping, employees likely managed stress by staying calm and being prepared to face problems without panicking. For problem-focused coping, employees tended to request changes in their job roles or fields. A high level of stress was reported by 58.9% of employees, with the most significant source of stress being the fear of making mistakes at work. The study also revealed that the impact of the COVID-19 pandemic was associated with emotion-focused stress management behaviors, while gender was associated with problem-focused stress management behaviors. Ultimately, stress levels correlated with gender, age, economic status, health struggles, job characteristics, and the work environment.

Keywords: Stress, Stress management, Contact Center, National Health Security Office

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด19 (COVID-19) ส่งผลกระทบต่อ การพัฒนาระบบสุขภาพ เนื่องจากความเปราะบางของระบบการดูแลสุขภาพของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน¹ จากผลกระทบดังกล่าวทำให้เกิดมาตรการลดอัตราการแพร่เชื้อโรคต่าง ๆ ขึ้นในแต่ละประเทศรวมทั้งประเทศไทยด้วย รัฐบาลมีการดำเนินการเกี่ยวกับสถานการณ์โรคโควิด19 ตั้งแต่ธันวาคม 2562 - สิงหาคม 2564 โดยมีระบบเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อในประเทศไทย โดยการตรวจจับคนที่เดินทางมาจากต่างประเทศ การกักตัวใน Quarantine Center เพื่อไม่ให้เกิดการระบาดในวงกว้าง มีระบบควบคุมโรคโควิด19 โดยมีการติดตามผู้สัมผัสเพื่อแยกสังเกตอาการ ค้นหาผู้ป่วยเชิงรุก กลุ่มเสี่ยง กลุ่มผู้ติดเชื้อไม่แสดงอาการ หรืออาการน้อยในชุมชน มีมาตรการควบคุมโรคโควิด19 โดยให้ประชาชนทุกคนใช้มาตรการการเว้นระยะห่าง สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือบ่อย ๆ ตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าใช้บริการ²

การแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วนี้ส่งผลให้ประชาชนเกิดการเจ็บป่วยจำนวนมาก เกิดสถานการณ์โรงพยาบาลไม่เพียงพอต่อการรองรับการรักษาผู้ติดเชื้อ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เป็นองค์กรของรัฐตาม พ.ร.บ. หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวง

สาธารณสุข ทำหน้าที่เป็นสำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติและคณะกรรมการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการสาธารณสุข และจัดบริการ 1330 Contact Center ซึ่งมีประชาชนโทรมาขอความช่วยเหลือจำนวนมาก ทำให้พนักงานต้องรับสายตลอดเวลา รวมถึงต้องเพิ่มชั่วโมงการทำงานเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน³ อีกทั้งงาน Contact Center เป็นงาน ที่ต้องรับฟังอารมณ์ของผู้ป่วยตลอดเวลาจนทำให้พนักงานเกิดความเครียดในงานมากกว่าสถานการณ์ปกติ

สายด่วน 1330 Contact Center มีการจัดบริการทั้งเชิงรับ เช่น บริการตรวจสอบสิทธิ ให้คำแนะนำ รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ ประสานหาเตียง รับข้อเสนอแนะ บริการเชิงรุก เช่น ให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งสำรวจความคิดเห็นตามท้องครกำหนด รวมถึงสิทธิประโยชน์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการข้อมูล 3 กองทุน ฯลฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ โทรศัพท์ Social Media และ Walk in มีการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยทำงานเป็นกะ ประกอบด้วย 6 กะ กะละ 8 ชั่วโมงแบบมีการหมุนเวียน ซึ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ที่ผ่านมานั้น สายด่วน 1330 Contact Center มีส่วนสำคัญในการให้ข้อมูล ประสานงานให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการรับบริการด้านข้อมูล การรักษาพยาบาล และให้ความรู้ด้านสิทธิ

ประโยชน์ต่าง ๆ เกี่ยวกับโรคโควิด19 จึงมีการขอความร่วมมือพนักงานเพิ่มชั่วโมง การทำงานให้พนักงาน 2 - 4 ชั่วโมงจากเวลาปกติ เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการรับบริการของประชาชน

โดยปกติการทำงานลักษณะนี้มีความเครียดโดยธรรมชาติของงานอยู่แล้ว และเมื่อมีการระบาดของโรคโควิด19 น่าจะยิ่งทำให้สถานการณ์ด้านความเครียดในผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย อย่างไรก็ตามยังไม่มีการศึกษาที่จะอธิบายปรากฏการณ์นี้ ซึ่งหากมีผลการศึกษาที่แสดงถึงระดับความเครียดปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด จะเกิดประโยชน์ในการดูแลและส่งเสริมทรัพยากรบุคคลที่ทำงานในลักษณะนี้ได้ เกิดนโยบายในการบริหารงานที่สร้างความสุขในยุควิถีใหม่ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแนวทางป้องกันความเครียด พร้อมทั้งจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีนโยบายองค์กรที่สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้พนักงานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19
2. เพื่อศึกษาระดับความเครียดจากการทำงานของพนักงาน 1330 Contact Center ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานกับการจัดการความเครียดและระดับความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการศึกษา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Survey research by Cross-sectional study)

ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงาน 1330 Contact Center จำนวน 247 คน ที่มีอายุการทำงาน Contact Center มากกว่าหรือเท่ากับ 1 ปีขึ้นไป (ซึ่งเริ่มปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 1 สิงหาคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ เครซี่และมอร์แกน⁴ ได้กลุ่มตัวอย่าง 158 คน เริ่มดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 21 กันยายน - 13 ตุลาคม 2566

คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

เกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษา (Inclusion Criteria) ได้แก่ เป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ 1330 Contact Center ที่เริ่มปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 1 สิงหาคม 2565 ซึ่งเป็นช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 และปฏิบัติงานหน้าที่รับโทรศัพท์ (Inbound), โทรออกให้บริการข้อมูล (Outbound), ตอบปัญหาผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ (Social)

เกณฑ์การคัดเลือกรับจากการศึกษา (Exclusion Criteria) ได้แก่ เป็นพนักงาน จ้างเหมาบริการ 1330 Contact Center ที่เริ่มปฏิบัติงานหลังวันที่ 1 สิงหาคม 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สาขาการศึกษา ระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส สถานภาพทางเศรษฐกิจ จำนวนบุคคลในครอบครัวที่ดูแล ปัญหาทางด้านสุขภาพ ประสบการณ์การทำงาน และผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด19

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประเมินระดับความเครียดในการทำงาน จำนวน 20 ข้อ โดยแบบสอบถามผู้วิจัยประยุกต์ใช้แบบวัดความเครียดสวนปรง (Suanprung Stress Test 20 ; SPST-20)⁵

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านงาน จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน 11 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 6 ข้อ โดยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของพิมลักษ์ พุฒิพิพัฒน์⁶ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.89

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดการความเครียดในการทำงาน จำนวน 17 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก 13 ข้อ ข้อคำถามเชิงลบ 4 ข้อ โดยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบวัดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของอนูรัตน์ อนันทนารถ⁷ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค เท่ากับ 0.74

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และใช้วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน พฤติกรรมการจัดการความเครียดและระดับความเครียด โดยใช้การแจกแจงจำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาคความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าไคสแควร์ (Chi-square) หาคความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับระดับความเครียด โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

จริยธรรมการวิจัย

ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ชุดที่ 3 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ รหัสโครงการวิจัย 66PU081 เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2566

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 87.3 มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 22 – 29 ปี ร้อยละ 79.1 โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาสุขภาพ ร้อยละ 63.9 และมีสถานภาพโสดมากที่สุด ร้อยละ 93.7 สถานภาพทางเศรษฐกิจโดยส่วนใหญ่มีรายได้พอเพียง ร้อยละ 53.2 ไม่มีบุคคลที่ต้องรับผิดชอบดูแลมากที่สุด ร้อยละ 33.5 ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาสุขภาพ ร้อยละ 85.4 มีปัญหาสุขภาพ ร้อยละ 14.6 โดยพบว่าเป็นโรคออฟฟิศซินโดรมมากที่สุด ร้อยละ 3.2 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน Contact Center 1 – 2 ปี และเคยได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดโรคโควิด19 ทั้งหมดเองและครอบครัวมากที่สุด ร้อยละ 38.6

2. ระดับความเครียด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดเฉลี่ย 52.75 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 12.79 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และส่วนใหญ่ร้อยละ 58.9 มีความเครียดในระดับสูง (ช่วงคะแนน 42 – 61 คะแนน) โดยกลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยความเครียด 51.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.45

เหตุการณ์ความเครียดของพนักงานในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา พบว่า เหตุการณ์ที่ทำให้พนักงานเกิดระดับความเครียดมากที่สุดคือ กลัวการทำงานผิดพลาด ร้อยละ 38.0 เหตุการณ์รองลงมาคือ กลัวไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ร้อยละ 38.6 เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสีย และดิน ร้อยละ 36.1 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 เหตุการณ์มีความรู้สึกเครียดในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงการ

ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) และพบว่ามีเพียง เพศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) และปัจจัยด้านงานในเรื่องของลักษณะงานและสภาพแวดล้อม การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์และพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($p\text{-value} > 0.05$)

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานกับระดับความเครียด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางเศรษฐกิจ และปัญหาสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) โดยเพศหญิงส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 60.9 พนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 22-29 ปี มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 62.4 พนักงาน ที่มีรายได้เพียงพอส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 70.2 พนักงานที่ไม่มีปัญหาสุขภาพส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 60.7 พนักงานที่มีปัญหาสุขภาพจะมีระดับความเครียดสูงและรุนแรง ร้อยละ 47.8 และพบว่า ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) โดยลักษณะงานที่พนักงานมีความเห็นว่าทำให้เครียดเพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานที่เพิ่มขึ้น และสภาพแวดล้อมการทำงานที่พนักงานมีความเห็นว่าทำให้เครียดเพิ่มขึ้น มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับความเครียด พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความเครียดเฉลี่ย 52.75 ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 12.79 จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และส่วนใหญ่ร้อยละ 58.9 มีความเครียดในระดับสูง (ช่วงคะแนน 42 – 61 คะแนน) โดยกลุ่มนี้มีค่าเฉลี่ยความเครียด 51.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.45 โดยเหตุการณ์ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ที่ทำให้พนักงานเกิดระดับความเครียดมากที่สุดคือ กลัวการทำงานผิดพลาด ร้อยละ 38.0 เหตุการณ์รองลงมาคือ กลัวไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้ ร้อยละ 38.6 เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำ เสียง และดิน ร้อยละ 36.1 ตามลำดับ โดยทั้ง 3 เหตุการณ์พนักงานมีความรู้สึกเครียดในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ภาพรรณ พุทธิยาวัฒน์⁸ ได้ทำการศึกษาระดับความเครียด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและวิธีจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่อง ทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน 1300 พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือ ความรับผิดชอบในงาน ความกังวลในด้านความก้าวหน้าและความไม่มั่นคงในงาน กลุ่มตัวอย่างมีระดับความเครียดโดยเฉลี่ยสูงกว่าปกติเล็กน้อยซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการปวดเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณ ท้ายทอย หลัง หรือไหล่อันเป็นอาการที่พบมากที่สุด

2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการจัดการความเครียด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีเพียงการได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) กรมสุขภาพจิต⁹ ได้กล่าวถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด19 ทำให้ยากต่อการทำกิจกรรมในชีวิตประจำวันต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินชีวิตประจำวัน ภาวะความเครียดเรื้อรังที่มาจากการต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาวะเหตุการณ์จำยอม ทั้งเคอร์ฟิว การทำงานที่บ้านและจำกัดการเดินทางเพื่อลดการติดเชื้อ โดยผลกระทบจะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับ การปรับตัวว่าใครจะปรับตัวกันได้ดีแค่ไหน แต่ถ้า

ไม่สามารถทำให้เป็นปกติยอมรับและปรับตัวตามความเปลี่ยนแปลงได้ก็จะเกิดภาวะเครียดหรือความวิตกกังวลขึ้นได้ และพบว่ามีเพียง เพศ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ¹⁰ ได้ทำการสำรวจความสุขของคนไทยในปี 2563 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคิดความรู้สึก โดยเพศชายมีสมรรถภาพของจิตใจแข็งแกร่งกว่าเพศหญิง

3. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านงานกับพฤติกรรมจัดการความเครียด พบว่า ปัจจัยด้านงานในเรื่องของลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งลดอารมณ์และพฤติกรรมจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ปัญหา ($p\text{-value} > 0.05$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับที่กรมสุขภาพจิต⁹ ได้กล่าวถึง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด19 ส่งผลกระทบเชิงพฤติกรรมที่อาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในระยะยาวได้ส่วนใหญ่จะเป็นพฤติกรรมที่เป็นไปเพื่อการผ่อนคลายหรือระบายอารมณ์ อาจทำบ่อยจนติดเป็นนิสัย เช่น ติดเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ติดเกมส์ กินมากขึ้น ต้องหาอะไรกินตลอดเวลา หรือติดเล่นการพนัน เป็นต้น อาจเนื่องมาจากภาวะเหตุการณ์จำยอมในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด19 ทั้งเคอร์ฟิว ที่ต้องมีการทำงานที่บ้าน อีกทั้งความไม่มั่นคงด้านเศรษฐกิจทำให้พนักงานต้องมีความจำเป็นในการทำงานต่อไป

4. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียด พบว่า เพศหญิงส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 60.9 สอดคล้องกับการศึกษาของพิมลภัสร์ พุทธิพิพัฒน์⁽⁶⁾ ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เพศหญิงจะมีระดับความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์โดยรวมมากกว่าเพศชาย และพนักงานที่อยู่ในช่วงอายุ 22-29 ปี มีระดับ

ความเครียดสูง ร้อยละ 62.4 สอดคล้องกับการศึกษาของ Montalbo¹¹ ได้ศึกษาระดับความเหนื่อยล้ากับการความตั้งใจลาออกของพนักงาน Contact Center กรุงมะนิลา ประเทศฟิลิปปินส์ พบว่า พนักงานเพศหญิง อายุ 18 - 29 ปี ที่เริ่มปฏิบัติงานใหม่ มีความเหนื่อยล้าจากการทำงานในระดับสูง เกิดความเครียดและส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ร้อยละ 59.7 และพนักงานที่มีรายได้เพียงพอส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 70.2 โดยสำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP) กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค¹ ได้รายงานข้อมูลเกี่ยวกับการแพร่ระบาดโรคโควิด 19 ส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปทานและการค้าระหว่างประเทศทั่วโลก ต้องเผชิญกับโอกาสที่จะตกงานจากการหยุดจ้างงานของบริษัทห้างร้าน พนักงานจึงเกิดความกังวลเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤตเศรษฐกิจโลกที่เกิดขึ้น และพนักงานที่ไม่มีปัญหาสุขภาพส่วนใหญ่มีระดับความเครียดสูง ร้อยละ 60.7 พนักงานที่มีปัญหาสุขภาพมีระดับความเครียดสูงและรุนแรง ร้อยละ 47.8 ธรณินทร์ กองสุข และคณะ¹² ได้ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมความเครียดในงานเป็นความรู้สึกต่อการทำงาน ว่ามีความกดดันหรือความต้อร่างกายและจิตใจทำให้เกิดความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติงานตลอดจนอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ มือสั่น ใจสั่น หงุดหงิด สับสน นอนไม่หลับ ไม่มีสมาธิ เป็นต้น โดยแต่ละคนจะมีการแสดงออกที่แตกต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านงานกับระดับความเครียด พบว่า ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่พนักงานมีความเห็นว่า ทำให้เครียดเพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากนโยบายองค์กรที่มีการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด19 พนักงานต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (Work Form Home) ทำให้การปรึกษาหัวหน้างานแบบทันทีที่มีความจำกัด พนักงานต้องมีการตัดสินใจ

ในการตอบปัญหาหรือแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเอง อีกทั้งยังมีความกังวลเรื่องการถูกผู้รับบริการร้องเรียนและถูกควบคุมคุณภาพสายบริการ จึงทำให้พนักงานกังวลเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผิดพลาดจึงส่งผลต่อความเครียดของพนักงาน สอดคล้องกับ วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ และคณะ¹³ ได้ทำการศึกษาแบบจำลองอิทธิพลของความไม่มั่นคงในการทำงานและการระบุด่วนต่อองค์กรของพนักงานที่มีต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานจะช่วยลดความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนและการปฏิบัติอย่างดียิ่งจากเพื่อนร่วมงานและให้ความช่วยเหลือยามจำเป็นในเรื่องการทำงาน รวมถึงการเผชิญกับสถานการณ์ ที่ตึงเครียด ความกดดันในการทำงานสูง เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ จะส่งผลต่อความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Burnout) ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 หน่วยงานควรมีแผนการสำรวจความเครียดของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อจัดทำแนวทางป้องกันความเครียด พร้อมทั้งจัดโปรแกรมส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้แก่ผู้เข้าร่วมวิจัย หรือให้กับบุคคลที่ทำงานในลักษณะใกล้เคียงกันได้ และควรมีการติดตามผลการจัดโปรแกรมสร้างเสริมสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 หน่วยงานควรมีการสำรวจความพร้อมในการทำงานที่บ้านของพนักงาน หรือจัดหาสถานที่ทำงานและสร้างสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมให้แก่พนักงาน

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความเครียดและการจัดการความเครียดของพนักงาน 1330 Contact Center ในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาจัดทำแผนสร้างเสริมสุขภาพเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ (IHPP) กองโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค. (2564). รายงานผลการทบทวนผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคมจากการระบาดของโรคโควิด-19 ในระดับโลกและในประเทศไทย. จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/publish/1177420210915075055.pdf>
2. กรมควบคุมโรค. (2565). พิมพ์เขียวการจัดการโรคอุบัติใหม่ (บทเรียนจากโควิด-19). จาก <https://online.fliphtml5.com/hvpvl/oty/>
3. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2564). 10 ผลงานเด่น สปสช. ปีงบประมาณ 2564. จาก <https://www.nhso.go.th/news/3390>
4. มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรพ. (30 กรกฎาคม 2565). การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อการวิจัย. จาก <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>
5. สุวัฒน์ มหัตนรินทร์กุล และคณะ. (2540). การสร้างแบบวัดความเครียดสวนปรง. วารสารสวนปรง, 13(3), 1-20.
6. พิมพ์ภัทร์ พุฒิปิพัฒน์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. คลังทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/
7. อนุรัตน์ อนันตนาธร. (2559). ภาวะความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรภาค 2. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 9(3), 137-171.
8. ภาพรรณ พุทธิวัฒน์. (2558). ความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. คลังทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/
9. กรมสุขภาพจิต. (15 ธันวาคม 2565). ภาวะเครียดจากวิกฤติโควิด เช็กอาการเบื้องต้น หลายคนเผชิญโดยไม่รู้ตัว. จาก <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=31067>

10. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). สรุปผลที่สำคัญการสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) ของคนไทย พ.ศ.2563. ห้างหุ้นส่วนจำกัด บางกอกบล็อก.
https://www.nso.go.th/nsoweb/storage/survey_detail/2023/20230505104130_19919.pdf
11. Montalbo. (2016). The Burnout Level of Call Center Agents in Metro Manila, Philippines. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 70, 21-29. doi:10.18052/www.scipress.com/ILSHS.70.21
12. ธรณินทร์ กองสุข และคณะ. (2549). ประมวลองค์ความรู้ความเครียดและการคลายเครียด. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
13. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ และคณะ. (2563). ความไม่มั่นคงในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การศึกษาการระบุด่วนต่อองค์กร และการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 7(2), 188-200. doi:10.14456/jmsnpnu.2020.39