

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสอบสวนโรคในสถานการณ์ COVID-19

: กรณีศึกษากรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข<sup>1</sup>

## Factors Contributing to Disease Investigation Operation Stress in the COVID-19 Situation: Case Study of Department of Disease Control Ministry of Public Health.

วีรพันธ์ ชนาภัทรจิระประไพ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอบสวนโรค กรมควบคุมโรคและเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรคเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษาคือ บุคลากร ที่ปฏิบัติงานในการสอบสวนโรค ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการของ Taro Yamane จำนวน 140 คน

ผลการวิจัยพบว่า การปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขมีความเครียดน้อย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสอบสวนโรคในสถานการณ์ COVID-19 ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านงาน และ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รองลงมาคือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 นี้ส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสอบสวนโรค โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านงานนั้น ไม่ส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานสอบสวนโรค โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ:** ความเครียด, ไวรัสโคโรนา, การสอบสวนโรค

### Abstract

This research aimed to study the operational stress of the personnel investigating the disease. Department of Disease Control and to study factors affecting the stress of disease investigation work of personnel. Department of Disease Control is a quantitative research. The population studied is the personnel performing work in the investigation of the disease. Of the Department of Disease Control Ministry of Public Health Using sample Data were analyzed by Taro Yamane method of 140 people.

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสอบสวนโรคในสถานการณ์ COVID-19

: กรณีศึกษากรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปปริญญาโท หลักสูตรทวีปปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The results showed that the disease investigation work of personnel of the Department of Disease Control, Ministry of Public Health had less stress. Factors affecting the stress of disease investigation work in the situation of COVID-19 consisted of environmental factors. Work factors and interpersonal factors The factors affecting work stress the most were interpersonal factors, followed by environmental factors These two factors affect the overall stress of the disease investigation workers with a statistical significance of 0.05. It did not affect the stress of the disease investigators overall with a statistical significance of 0.05.

**Key Terms:** Stress, Coronavirus, Disease Investigation

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีการระบาดในวงกว้างที่สาธารณรัฐประชาชนจีน ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 เป็นต้นมา และแพร่กระจายอย่างรวดเร็วในทุกภูมิภาคทั่วโลก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลก (WHO) ได้ประกาศว่าโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีลักษณะการระบาดใหญ่ทั่วโลก (Pandemic) สำหรับในประเทศไทย ณ วันที่ 24 เมษายน 2563 พบผู้ป่วยติดเชื้อรายใหม่ 15 คน ผู้ติดเชื้อสะสม 2,854 คน รักษาหายเพิ่มขึ้น 60 คน รักษาหายสะสม 2,490 คน ทำให้เหลือผู้ป่วยที่รักษาในโรงพยาบาล 314 คน ไม่พบผู้เสียชีวิตเพิ่มขึ้นจึงทำให้มียอดผู้เสียชีวิตสะสม 50 คน (ข้อมูลจากศูนย์บริหารสถานการณ์โควิด-19) ซึ่งถือเป็นการคุกคามชีวิตและทุกคนต้องอยู่ภายใต้มาตรการของรัฐในการป้องกันโรค ทำให้ทุกคนเปลี่ยนตนเองต้องเว้นระยะห่าง ต้องล้างมือ ใส่ Mask หยุดทำงาน อยู่บ้านนานขึ้น ธุรกิจหยุดชะงัก ไม่รู้ว่าเหตุการณ์นี้ จะดำเนินไปถึงเมื่อไหร่ ทำให้หลายคนเครียด วิตกกังวล เป็นห่วง เศร้า เบื่อหน่าย อึด อัด โกรธ น้อยใจ อัดอั้น เสียใจ ผิดหวัง บางครั้งความรู้สึกพรั่งพรูมาก จนเกินจะกลั้นไหว ได้แต่ร้องไห้ หรือระเบิดอารมณ์ออกมา

Coronavirus disease 2019 (COVID-19) ถือเป็นโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่มีการแพร่ระบาดอย่างกว้างขวางและรวดเร็วไปทั่วโลก และมีอัตราการตายสูงกว่าโรคไข้หวัดใหญ่ถึง 30-40 เท่า นอกจากนี้ COVID-19 ยังไม่มีวัคซีน หรือแนวทางการรักษาเฉพาะที่ชัดเจน การดูแลรักษาผู้ป่วยที่สำคัญจึงเป็นเพียง การกักตัวผู้ป่วยไว้ติดตามอาการ และให้ยาที่คาดว่าจะได้ผลกับตัวโรค โดยนอกจากผลกระทบทางด้านร่างกายแล้ว การติดเชื้อ COVID-19 ยังอาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้ป่วยด้วย

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะของการระบาดตาม Health Footprint of COVID-19 (ข้อมูลจาก UPWELL Health Collection, Home Health : Melbourne, Australia) สามารถแบ่งการระบาดออกเป็น 4 คลื่น (Wave) คือ คลื่นลูกที่ 1 : 1st wave : Immediate mortality and morbidity of COVID-19 การระบาดของโรคทำให้ประชาชนติดเชื้อ และเสียชีวิตจำนวนมาก ระยะถัดมาเป็นคลื่นลูกที่ 2 : 2nd wave : Impact of resources restriction on urgent non-COVID-19 condition การระบาดขยายวงกว้างและสร้างปัญหาให้กับผู้ป่วยที่ไม่ติดเชื้อ รวมถึงการจัดการทรัพยากรอย่างเร่งด่วนให้เพียงพอต่อการป้องกัน และรักษาผู้ป่วย ส่วนในคลื่นลูกที่ 3 : 3rd wave : Impact of Interrupted care of chronic condition การระบาดจะมี

ผลกระทบต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรัง อาจทำให้ไม่สามารถพบแพทย์ตามกำหนด หรือต้องดูแลตนเองที่บ้าน และเข้าสู่คลื่นลูกที่ 4 : 4th wave : Psychic trauma, Mental illness, Economic injury, Burnout จากการระบาดที่ยาวนานจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจ ทำให้ประชาชนเกิดความเครียด วิตกกังวล เกิดปัญหาทางสุขภาพจิตและเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตเวชเพิ่มขึ้น บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเกิดภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์หมดไฟ ส่งผลกระทบต่อปัญหาทางสุขภาพจิตตามมาหรือเกิดการเจ็บป่วยทางจิตเวชได้

ขณะนี้สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีแนวโน้มที่จะควบคุมได้ดีขึ้น จากความร่วมมือของประชาชน บุคลากรสาธารณสุข และทุกภาคส่วน ในการเฝ้าระวัง และดูแลรักษาที่มีประสิทธิภาพ แต่ผลกระทบจากการระบาดและมาตรการในการควบคุมโรค มีผลทำให้คนในสังคมที่ร่วมกันต่อสู้กับภาวะวิกฤตการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้นมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน มีโอกาสเกิดความกดดัน ความเครียด และความวิตกกังวล ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตของคนไทยเป็นจำนวนมาก โดยจะเห็นได้จากปัญหาด้านสุขภาพจิตและจิตเวชที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

จากการสำรวจภาวะเครียด (Stress) ของกรมสุขภาพจิต พบว่าบุคลากรสาธารณสุข 8 ใน 10 คน และประชาชน 4 ใน 10 คนมีความเครียดและกังวลจากการทำงาน ซึ่งจะมีแนวโน้มทำให้บุคลากรสาธารณสุขมีความเหนื่อยล้าทางอารมณ์รู้สึกหมดพลัง หมดหวัง สูญเสียพลังทางจิตใจ และนำไปสู่ภาวะเหนื่อยล้าหมดไฟ (Burnout) และประชาชนเกิดความเครียดเพิ่มขึ้นและอาจเจ็บป่วยด้วยโรคทางจิตเวช เช่น โรคซึมเศร้า (Depression) เพิ่มขึ้น นอกจากนี้พบว่าอัตราการฆ่าตัวตายมีแนวโน้มที่สูงขึ้น ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงมีนาคม โดยเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลของปี 2562 กับปี 2563 พบว่าจำนวนประชากรที่ฆ่าตัวตายสำเร็จ (Suicide) เพิ่มขึ้นประมาณ ร้อยละ 20

จากสถานการณ์ดังกล่าวในปัจจุบันการดำเนินงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) มีการดำเนินการตรวจแบบเชิงรุกจำนวน โดยมุ่งเข้าหาประชาชนและพื้นที่เสี่ยงจากการพบผู้ติดเชื้อจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นหลักในการป้องกันการแพร่ระบาดอย่างเต็มเวลาและความสามารถ จึงจำเป็นต้องมีการดำเนินงานด้านสุขภาพจิตอย่างเร่งด่วนโดยอาศัยความร่วมมือของทุกภาคส่วนในทุกเขตสุขภาพ และทั้งนี้กรมควบคุมโรคนั้น นอกจากเป็นองค์กรหลักในการควบคุม ดูแล ออกพื้นที่สอบสวนโรค และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติการควบคุมการระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยังมีการวางแผนทางเพื่อเตรียมความพร้อมการเข้าสู่คลื่นลูกที่ 4 ภายใต้อาณาเขต “แนวทางการฟื้นฟูจิตใจในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (Combat 4th Wave of COVID-19: C4)” เพื่อมุ่งเน้นทุกภาคส่วน โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ ปลอดภัยจากผลกระทบด้านสุขภาพจิตในสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นี้และมีความเข้มแข็งทางจิตใจเต็มเปี่ยมด้วยพลังสามารถปรับตัวเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ได้ดี

### คำถามในการวิจัย

- 1) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอบสวนโรค กรมควบคุมโรค ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันนั้น
- 2) ปัจจัยความเครียดส่งต่อการปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรค หรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สอบสวนโรค กรมควบคุมโรค
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรค

## สมมติฐานการวิจัย

- 1) บุคลากรที่สอบสวนโรค กรมควบคุมโรคที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัันมี
- 2) ปัจจัยความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรค

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

### แนวคิดและทฤษฎี: ความเครียดในการทำงาน

อาร์โนลด์ และ เฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986) นั้นกล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีประเภทดังนี้ โดยความเครียดนั้นแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) ว่าอาจเป็นเหตุการณ์ที่ส่งผลในการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1 ความเครียดชนิดเฉียบพลัน (Emergency stress)

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing stress)

2. ความเครียดด้านจิตใจ (Psychological stress) เป็นสถานการณ์ที่เกิดการกระทบให้เกิดความคับข้องใจและขัดแย้งในใจเป็นปฏิกิริยาสนองตอบกับสิ่งที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย

ดูบริน (Dubrin, 1990) ได้แยกความเครียดตามผลที่เกิดขึ้น ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative stress) ซึ่งเรียกว่า Distress

อัลเบรท (Albrecht, 1979) กล่าวว่า ประเภทของความเครียดนั้น แบ่งประเภทตามสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ได้อธิบายความเครียดไว้ 4 ประการ ได้แก่

1. ความเครียดจากเรื่องของเวลา (Time stress) เกิดขึ้นจากความเครียดที่เกิดจากการมีเวลาไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. ความเครียดจากเรื่องของสถานการณ์ (Situational stress) เกิดขึ้นจากการอยู่ในสถานการณ์ที่ถูกคุกคามทางจิตวิทยา ซึ่งไม่สามารถควบคุมหรือแก้ไขได้

3. ความเครียดจากเรื่องของการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipatory stress) เกิดขึ้นจากความทุกข์ใจหรือกังวลใจต่อเหตุการณ์ที่คาดว่าจะเกิด ซึ่งเหตุการณ์นั้นจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้

4. ความเครียดจากการเรื่องของเผชิญหน้า (Encounter stress) มาจากความทุกข์ใจต่อการที่จะต้องติดต่อกับบุคคลที่เข้ากันไม่ได้

### สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

การทำงานในองค์กรนั้น ผู้ปฏิบัติต้องอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่หลากหลาย เป็นแรงกดดันที่เรียกร้องให้ผู้ทำงานต้องตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น จนกลายเป็นความเครียด ความเครียดในการทำงาน นั้นส่งผลกระทบต่อบุคคลและต่อองค์กร ซึ่งมีผู้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ในหลากหลายลักษณะ ดังนี้

**ดูบริน (Dubrin)** นั้นกำหนดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. **ปัจจัยด้านบุคคล** เป็นรูปแบบของบุคลิกภาพแบบที่ 1 เป็นความขัดแย้งของครอบครัวกับการทำงาน และการไม่ยอมรับในระเบียบข้อบังคับ และความเชื่ออำนาจภายนอกบุคคล

2. **ปัจจัยด้านองค์การและสิ่งแวดล้อม** เป็นรูปแบบของความคลุมเครือควบคู่กับความขัดแย้งในบทบาทว่าบทบาทนั้นมากหรือน้อยเกินไป ความไม่มั่นคงของงานและแรงบีบคั้นที่เกิดจากการทำงาน

**อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986)** มีการแบ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 3 ปัจจัย ได้แก่

1. **คุณลักษณะของงาน** คือ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท

2. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนอกหน่วยงาน และสภาวะบรรยากาศในองค์การ

3. **องค์ประกอบส่วนบุคคล** เป็นปัจจัยทางชีวสังคม การเปลี่ยนแปลงในชีวิตความมุ่งหวังในอาชีพ มีความเกี่ยวข้องกับ เดวิส และ นิวสตรอม (Davis & Newstrom) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

2. ปัจจัยด้านงาน

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

4. ปัจจัยด้านการตอบสนองอารมณ์

ทั้งนี้ อัลโตเนน และคณะ (Aaltonen and other, 2000;อ้างอิงจาก Cooper & Marshall, 1976) ได้ทำการค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างงานและความเครียด โดยสามารถอธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน ว่าประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

**ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน (Intrinsic to the job)** หรือลักษณะงาน ประกอบไปด้วยปัจจัยต่าง ๆ อัน ได้แก่

1. **สภาพการทำงาน (Working conditions)** เป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ในเรื่องของแสงสว่างที่เพียงพอหรือเกินพอดีในสถานที่ปฏิบัติงาน ที่มักส่งผลต่อสุขภาพสายตา หรือสภาวะของเสียงรบกวนซึ่งที่ก็อาจจะมีเสียงดังรบกวนมากจนเกินไปกระทบต่อการฟังที่มีประสิทธิภาพลดลง และสภาพอากาศในสถานที่ที่ปฏิบัติงานอาจจะมีอากาศที่เย็นหรือร้อนจนเกินไป ซึ่งมักส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง

2. **งานหนัก (Work overload)** การทำงานหนักส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดงานหนักแบ่งเป็น 2 ด้าน

2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป ได้รับมอบหมายมีปริมาณมากกว่าความสามารถ ส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ถูกกดดันด้วยเวลาโดยมีกำหนดเวลาส่งผลงาน

2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป งานที่ยากเกินไปและงานที่ต้องใช้ความสามารถ ทักษะ การตัดสินใจในระดับสูงและงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ซับซ้อน และหากบุคคลนั้นขาดความสามารถที่จะทำได้เป็นผลให้บุคคลนั้นเกิดความเครียด

2.3 งานน้อย (Work under load) เป็นงานที่บุคลากรเปรียบเทียบกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น

**3. งานเป็นกะ (Shift work)** การทำงานที่ปฏิบัติงานตามตารางการทำงานที่องค์กรกำหนดส่งผลให้ระดับน้ำตาลในเลือดสูง แรงจูงใจในการทำงานลดลง โดยการทำงานเป็นกะมักจะส่งผลต่อเวลาหลับนอน การพักผ่อนไม่เป็นตารางเวลาที่แน่นอน ตลอดจนมีผลต่อชีวิตครอบครัวและสังคม

**4. ชั่วโมงการทำงานที่ยาว (Long hours)** มักส่งผลเสียกับในเรื่องของสุขภาพโดยตรง จากการเกิดโรคได้ง่าย ซึ่งสาเหตุมักมาจากการที่ร่างกายขาดการพักผ่อนที่เพียงพอ

**5. งานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger)** มักเกิดกับอาชีพที่มีความเสี่ยง

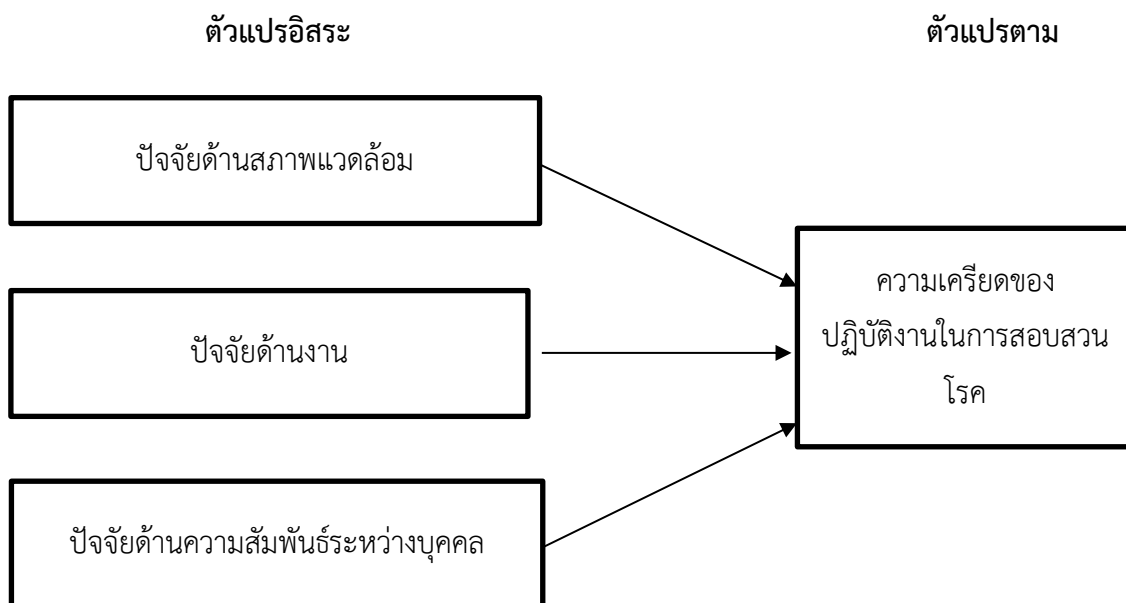
**6. เทคโนโลยีใหม่ (New technology)** การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนั้น บังคับให้บุคลากรต้องปรับตัวและเพิ่มทักษะให้กับตนเองเสมอ สภาพที่ไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ได้นั้นส่งผลทำให้บุคลากรรู้สึกตึงเครียด เนื่องจากบุคลากรนั้นต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ให้ได้แล้วยังต้องมีความเข้าใจระบบของเทคโนโลยีนั้นพร้อมกับรู้จักวิธีการถ่ายทอดทักษะการใช้งานไปยังผู้อื่นได้ด้วย

**7. ความรับผิดชอบและการตัดสินใจ (Responsibility and decision making)** บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงจะมีความเครียดสูง

**8. การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน (Change at work)** การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่มีผลต่อสภาพจิตใจ ภาย และพฤติกรรมในแต่ละวันของบุคลากรจะเป็นผลให้เกิดความเครียด

**9. การเดินทาง (Travel)** เป็นปัญหาที่เกิดจากการเดินทาง จำพวก การจราจรที่ติดขัดปัญหาและอุปสรรคที่เป็นผลให้มีการเดินทางล่าช้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานสอบสวนโรคในสถานการณ์ COVID-19 กรณีศึกษากรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง (Sample) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสอบสวนโรค มีบุคลากรทั้งสิ้น 200 ราย ตามสูตรหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane (1970) ได้แก่ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสอบสวนโรค โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จึงกำหนดกลุ่มประชากรเพื่อทำการวิจัยในจำนวน 140 ราย

## ผลการวิจัย

### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.00) มีอายุเฉลี่ย 35.01 ปี สถานภาพโสด (ร้อยละ 59.40) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 74.30) และระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 9.63 ปี

### ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงานในสถานการณ์ COVID-19

ปัจจัยด้านการทำงานในสถานการณ์ COVID-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เรียงตามลำดับ คือ ปัจจัยด้านงาน (ร้อยละ 7.66) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม (ร้อยละ 5.82) และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (ร้อยละ 4.65) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในการสอบสวนโรค กรมควบคุมโรค

ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในการสอบสวนโรคโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด (ร้อยละ 5.82)

### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน สรุปผลได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อปัจจัยความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรค

ปัจจัยด้านการทำงานในสถานการณ์ COVID-19 สรุปผลได้ว่า ปัจจัยภายในองค์การโดยภาพรวมส่งผลต่อการปฏิบัติงานสอบสวนโรค ยกเว้นปัจจัยด้านงานที่ไม่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม แตกต่างกันโดยภาพรวมมีอิทธิพลต่อปัจจัยความเครียดส่งผลต่อการปฏิบัติงานสอบสวนโรคของบุคลากร กรมควบคุมโรค

## ข้อเสนอแนะ

- 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลบุคลากร ควรจัดให้มีกิจกรรมนันทนาการภายในกรม
- 2) ควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติมที่อาจส่งผลหรือมีความสัมพันธ์ต่อการเกิดความเครียด เพื่อทำความเข้าใจถึงเหตุและผลที่ทำให้บุคลากรเกิดความเครียดจนกระทบกับการปฏิบัติงาน และควรศึกษาหาแนวทางหรือพฤติกรรมในการลดความเครียด

3) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การวิจัยครั้งนี้เก็บเฉพาะข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่การใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวจึงทำให้ไม่ทราบข้อมูลในเชิงลึกมาใช้ในการประกอบผลการอธิบายผลการวิจัย ดังนั้นควรมีการศึกษาในเชิงลึกด้วยระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อที่จะได้ผลชัดเจนมากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต. 2540. **คู่มือการดำเนินงานในคลินิกคลายเครียด**. กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- Albrecht, K. (1979). *Stress and the manager*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall.
- Arnold and Feldman . 1986. อ้างถึงใน เย็นตา กรวิจิตรกุล. 2543. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลางศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคง.” ภาค นิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์. หน้า 8.
- Durbin .1990. อ้างถึงใน วันเพ็ญ ว่องไวภิตติสิน. 2540. “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ของเจ้า พนักงานเรือนจำฝ่ายควบคุมและรักษาการ: ศึกษาเฉพาะกรณีเรือนจำและทัณฑสถานในเขต กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,สาขาการจัดการการพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์. หน้า 9.
- Davis, Keith; & Newstrom, J. W. (1985). **Human Behavior at Work** : Organizational Behavior. (7th ed.). New York: McGraw-Hill.