



Thai Journal of Clinical Psychology

Journal homepage: <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/tci-thaijclinicpsy>

Original Article

ความเครียด การจัดการความเครียด กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ Covid-19

Stress, Stress Management and Quality of Work Life of One Stop Crisis Center 1300 Hotline Staffs at Ministry of Social Development and Human Security of the Situation due to the Outbreak of the Communicable Disease Coronavirus (COVID-19)

กมลวรรณ รอถ้ำ^{1*}, ทิพย์วัลย์ สุรินยา²

¹ นิสิตปริญญาโท, สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

Kamonwan Rotha^{1*}, Tippavan Surinya²

¹ Master of Science Community Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Science, Kasetsart University

² Assistant Professor, Department of Psychology, Faculty of Social Science, Kasetsart University

* Corresponding author: e-mail. kamonwan.ro@ku.ac.th

Received: 28 April 2021 | Revised: 6 June 2021 | Accepted: 29 June 2021

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียด การจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน **วัสดุและวิธีการ** กลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 150 คน เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบวัดความเครียด แบบสอบถามการจัดการความเครียด และแบบประเมินคุณภาพชีวิต การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน t-test F-test (ค่าแปรปรวนทางเดียว) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน **ผลการศึกษา** 1) ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดในระดับต่ำ มีการจัดการความเครียดในระดับปานกลางทั้งการจัดการความเครียดที่ปัญหาและการจัดการที่อารมณ์ และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง 2) เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน และลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ต่างกัน 3) ความเครียดด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และ 4) การจัดการความเครียดที่ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน **สรุป** เจ้าหน้าที่ที่มีความเครียดระดับต่ำ มีการจัดการความเครียดและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับปานกลาง ความเครียดด้านร่างกายและด้านพฤติกรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ขณะที่การจัดการความเครียดที่ปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คำสำคัญ: ความเครียด, การจัดการความเครียด, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Abstract

Objectives: 1) to study stress levels, stress management and quality of work life. 2) to compare the quality of work life classified by personal factors. 3) to study the relationships between stress and quality of work life. 4) to study the relationship between stress management and quality of work life. **Materials and methods:** Sample group were 150 staffs of One Stop Crisis Center 1300 Hotline of Ministry of Social Development and Human Security. The research data was collected using the following tools. The questionnaires consisted of General Information Inquiry form, Stress Assessment form, Stress Management Questionnaire and Quality of Life. The collected data were analyzed using percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson Correlation Coefficient. **Results:** 1) Staff stress was low; there were moderate level of stress management and quality of working life. 2) Staffs with different personal factors as gender, age, marital status, income, years' experience, and job description there is no difference in quality of life at work. 3) Overall physical and behavioral stress mental stress had negative relation with quality of work life. 4) Stress management by dealing with the problem-focused coping had positive relation with quality of work life. **Conclusion:** Overall, staff stress level was low. There was moderate level of coping and moderate quality of working life. Those with different personal factors had the same quality of working life. Overall physical and behavioral stress mental stress had negative relation with quality of work life. Whereas dealing with the problem-focused coping was positively related with quality of work life.

Keywords: Stress, Stress management, Quality of work life

บทนำ

ประเทศไทยได้ประสบกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2563 และรุนแรงอย่างมากในเดือนมีนาคม 2563 (Department of disease control, Ministry of Public Health, 2020) โดยสถานการณ์ ณ วันที่ 23 สิงหาคม 2563 พบว่า มีผู้ติดเชื้อสะสม 3,395 คน เสียชีวิต 58 คน ส่งผลให้มีผู้ว่างงานเนื่องจากสถานประกอบการได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจ ในเดือนมีนาคม 2563 จำนวน 392,000 คน ทั่วประเทศ คิดเป็นร้อยละ 1 ของผู้มีงานทำทั่วประเทศ (National Statistical Office, March 2020) เป็นผลให้มีผู้ขอรับบริการจากสายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพิ่มขึ้นจากเดิมอย่างมาก โดยในเดือนเมษายน 2563 มีผู้ขอรับบริการทั่วประเทศ จำนวน 16,953 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนมีนาคม คิดเป็นร้อยละ 51 ในเดือนพฤษภาคม 2563 มีผู้ขอรับบริการทั่วประเทศ จำนวน 36,422 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนเมษายน คิดเป็นร้อยละ 114 และในเดือนมิถุนายน 2563 มีผู้ขอรับบริการทั่วประเทศ จำนวน 49,673 คน เพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคม คิดเป็นร้อยละ 36 (One Stop Crisis Center, Ministry of Social Development and Human Security, 2020)

ด้วยเหตุนี้ สายด่วน 1300 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงเป็นช่องทางการเข้าถึงบริการทางสังคมของรัฐบาลช่องทางหนึ่ง โดยเป็นจุดให้บริการแบบศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ เพื่อรับแจ้งเหตุและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ หน่วยรับแจ้งเหตุกว่า 20,000 แห่งทั่วประเทศ เว็บไซต์ของหน่วยงาน แอปพลิเคชันในโทรศัพท์เคลื่อนที่

และโทรศัพท์สายด่วน โดยมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อให้บริการในการแจ้งเหตุต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมโดยตรง ติดต่อสื่อสารกับผู้ประสบปัญหาสังคมโดยตรง ต้องรับแรงกดดันและปัจจัยต่าง ๆ ร่วมกับการที่มีผู้มาขอรับบริการจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างมาก ดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ในขณะที่เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียง 150 คนเท่านั้น ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานที่มากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดและมีผลต่อคุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานได้ ถึงแม้ว่าผู้บริหารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จะมีนโยบายในการให้บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ สับเปลี่ยนกันปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน 1300 ด้วยแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) อาจมีความเครียด และผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ในระยะยาว

โดยคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้น เกิดความรู้สึกเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงถือเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์กรเพราะมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคคลที่ปฏิบัติงาน อยู่ภายในองค์กร ดังนั้น การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นจะทำให้พนักงานมีความสมบูรณ์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร ซึ่งคุณภาพชีวิตใน

การทำงานจะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ ได้แก่ (1) การเพิ่มผลผลิตขององค์กร (2) เพิ่มพูนขวัญ และกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจแก่พนักงานในการทำงาน และ (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ (Department of Labour Protection and Welfare, 2004) แต่อย่างไรก็ตามทั้งความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่างก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ วัย อายุงาน เป็นต้น โดยผลการวิจัยของ Ivancevich, Matteson, Freedman & Phillips (1990) เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (individual stressors) ได้แก่ เพศ วัย ทัศนคติ ประสพการณ์ที่มีต่องาน ภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ และความมุ่งหวังต่องาน มีผลโดยตรงต่อความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้วยเหตุนี้ การทำการศึกษเกี่ยวกับความเครียด ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม (Robbins & Judge, 2007) และการจัดการความเครียดทั้ง 2 ลักษณะ คือ การจัดการที่ปัญหาโดยตรง และการจัดการที่อารมณ์ (Lazarus & Folkman, 1984) ของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น เนื่องจากความเครียดและการจัดการความเครียด มีผลโดยตรงต่อคุณภาพชีวิตใน 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การพัฒนาสมรรถภาพของ

บุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Walton, 1975)

ดังนั้น เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ การจัดการกับความเครียดจึงเป็นกลวิธีที่สำคัญในการเผชิญหน้ากับความเครียดที่เกิดจากภาระงานที่เพิ่มขึ้น และปัญหาของผู้รับบริการที่มีความซับซ้อน หลากหลายมากขึ้นด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการจัดการจัดการความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ในช่วงโควิด-19 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อหาแนวทางลดความเครียด และเพิ่มคุณภาพชีวิตให้แก่เจ้าหน้าที่ อันจะทำให้เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นสื่อกลางในการให้ความช่วยเหลือสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ประสบปัญหาสังคมและหน่วยงานไปพร้อม ๆ กับการมีสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียด การจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่

สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ Covid-19 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ อายุงาน และลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

2. ความเครียดของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. การจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระรับผิดชอบในครอบครัว อายุการทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน 2) ความเครียด ประกอบด้วยด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม และ 3) การจัดการความเครียด ประกอบด้วย การจัดการที่ปัญหาโดยตรง และการจัดการที่อารมณ์

ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของพนักงาน 7) ความ

สมดุลระหว่างชีวิตงานกับการทำงานโดยส่วนรวม และ 8) ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง

นิยามศัพท์เฉพาะ

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใช้บริการทั้งจากโทรศัพท์และจากการเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง รวมถึงเฝ้าระวังสถานการณ์ทางสังคมจากสื่อต่าง ๆ และจัดทำแบบส่งต่อการให้ความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภาระรับผิดชอบในครอบครัว อายุการทำงาน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ผลัด คือ ผลัดเช้าตั้งแต่ 06.00-14.00 น. ผลัดบ่ายตั้งแต่ 14.00-22.00 น. และผลัดดึกตั้งแต่ 22.00-06.00 น.

ความเครียด หมายถึง สภาวะที่เจ้าหน้าที่รับรู้หรือรู้สึกถึงปัญหาที่ได้รับจากที่ทำงาน ตลอดจนทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดคับข้องใจ รู้สึกถูกคุกคามจากปัญหาในที่ทำงาน ซึ่งส่งผลต่อทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และคุณภาพชีวิต โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย และด้านพฤติกรรม ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบวัดความเครียด ของ Robbins and Judge (2007) ประเมินความเครียดประกอบด้วย 3 ด้าน

คือ 1) ความเครียดด้านจิตใจ 2) ความเครียดด้านร่างกาย และ 3) ความเครียดด้านพฤติกรรม

การจัดการความเครียด หมายถึง การปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดเมื่อเจ้าหน้าที่ประสบเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด บุคคลจะประเมินสถานการณ์ และปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียด ประกอบด้วย 1) การมุ่งจัดการกับปัญหา 2) การมุ่งจัดการกับอารมณ์ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้โดยใช้แบบสอบถามการจัดการความเครียด ของ Lazarus and Folkman (1984) ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดการความเครียดการจัดการที่ปัญหาโดยตรง (Problem-focused coping) และ 2) การจัดการความเครียดการจัดการที่อารมณ์ (Emotion-focused coping)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน อีกทั้งมีความหมายรวมถึงความรู้สึกทั้งหลายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงาน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบประเมินคุณภาพชีวิตของ Kongsak (2011) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Walton (1975) วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 4) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล 5) การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน 6) สิทธิของเจ้าหน้าที่ 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับการทำงาน โดยส่วนรวม และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความเครียด การจัดการความเครียดกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ Covid-19

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power 3.1.9.2 (G*Power: Statistical Power Analyses for Windows and Mac) โดยกำหนดการวิเคราะห์แบบ Test family: t-test, Statistical test: Correlation: Point biserial model กำหนดค่าอิทธิพล (effect size) เท่ากับ 0.30 หมายถึง มีขนาดอิทธิพลในระดับปานกลาง (Medium) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 134 คน แต่เนื่องจากป้องกันข้อมูลไม่สมบูรณ์ และเพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีคุณภาพ จึงเก็บข้อมูลจำนวน 150 คน โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม-ตุลาคม 2563

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นลักษณะแบบให้เลือกตอบ (check list) ประกอบด้วยคำถามที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภาวะ

รับผิดชอบในครอบครัว อายุการทำงาน และ ลักษณะการปฏิบัติงาน

2. แบบวัดความเครียด ของ Robbins and Judge (2007) ใช้แนวคิดตามกรอบทางการบริหารจัดการความเครียดประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความเครียดด้านจิตใจ มีข้อคำถาม 10 ข้อ 2) ความเครียดด้านร่างกาย มีข้อคำถาม 10 ข้อ และ 3) ความเครียดด้านพฤติกรรม มีข้อคำถาม 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 30 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนรายข้อ ดังนี้ 3 คะแนน = เป็นประจำ, 2 คะแนน = เป็นครั้งคราว และ 1 คะแนน = ไม่เคยเลย และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนความเครียดรายด้าน ดังนี้ คะแนน 10.00-16.66 ระดับต่ำ, คะแนน 16.67-23.34 ระดับปานกลาง, และคะแนน 24.35-30.00 ระดับสูง ส่วนเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนความเครียดโดยรวม คะแนน 30.00-59.00 ระดับต่ำ, คะแนน 60.00-79.00 ระดับปานกลาง และคะแนน 80.00-90.00 ระดับสูง ทั้งนี้คุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .931

3. แบบสอบถามการจัดการความเครียด ของ Lazarus and Folkman (1984) ใช้แนวคิดตามกรอบการจัดการความเครียดประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ 1) การจัดการความเครียดการจัดการที่ปัญหาโดยตรง (Problem-focused coping) มีข้อคำถาม 10 ข้อ และ 2) การจัดการความเครียดการจัดการที่อารมณ์ (Emotion-focused coping) ข้อคำถาม 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ 3 คะแนน = เป็นประจำ, 2 คะแนน = เป็นครั้งคราว และ 1 คะแนน = ไม่เคยเลย และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนการจัดการ

ความเครียดรายด้าน ดังนี้ คะแนน 10.00-16.66 ระดับต่ำ, คะแนน 16.67-23.34 ระดับปานกลาง, และคะแนน 24.35-30.00 ระดับสูง และเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนการจัดการความเครียดโดยรวม คะแนน 20.00-33.32 ระดับต่ำ, คะแนน 33.33- 46.65 ระดับปานกลาง, และคะแนน 46.66-60.00 ระดับสูง ทั้งนี้คุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .900

4. แบบประเมินคุณภาพชีวิต เป็นแบบประเมินที่ผู้วิจัยดัดแปลงมาจากแบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของกานต์นลิน คงศักดิ์ (Kongsak, 2011) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Walton (1975) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีข้อคำถาม 5 ข้อ 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มีข้อคำถาม 5 ข้อ 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีข้อคำถาม 5 ข้อ 4) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีข้อคำถาม 5 ข้อ 5) การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน มีข้อคำถาม 5 ข้อ 6) สิทธิของเจ้าหน้าที่ มีข้อคำถาม 5 ข้อ 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับการทำงานโดยส่วนรวม มีข้อคำถาม 5 ข้อ และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีข้อคำถาม 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 40 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ 3 คะแนน = เป็นประจำ, 2 คะแนน = เป็นครั้งคราว และ 1 คะแนน = ไม่เคยเลย และมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนการจัดการความเครียดรายด้านดังนี้ คะแนน 5.00-8.32 ระดับต่ำ, คะแนน 8.33- 11.65 ระดับปานกลาง, และคะแนน 11.66- 15.00 ระดับสูง เกณฑ์ในการแปลความหมายของระดับคะแนนที่เกี่ยวข้องกับ

คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมดังนี้ คะแนน 40.00-66.66 ระดับต่ำ, คะแนน 66.67-93.33 ระดับปานกลาง, 93.34-120.00 ระดับสูง ทั้งนี้คุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ .944

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากโครงการวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน ภาคพิเศษ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้อำนวยการกองตรวจราชการ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับอนุญาตผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือชี้แจงการวิจัย โดยผู้วิจัยอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามและดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามพร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปบันทึกคะแนนโดยลงรหัส (Coding) บันทึกข้อมูล (Key) และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่า t-test

ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน (75.30%) และเป็นเพศชาย จำนวน 37 คน (24.70%) มีช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 85 คน (56.70%) รองลงมาคือช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 42 คน (28.00%) ช่วงอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 13 คน (8.60%) และช่วงอายุ 41-50 ปีจำนวน 10 คน (6.70%) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 128 คน (85.30%) สถานภาพสมรสจำนวน 19 คน (12.70%) และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 3 คน (2.00%) มีรายได้อยู่ระหว่าง 15,000-18,000 บาท จำนวน 100 คน (66.70%) รองลงมาคือรายได้มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 34 คน (22.70%) และรายได้ระหว่าง 18,001-20,000 บาท จำนวน 16 คน (10.60%) มีผู้อื่นร่วมรับผิดชอบภาระในครอบครัวจำนวน 72 คน (48.00%) รองลงมาคือรับผิดชอบภาระในครอบครัวคนเดียวจำนวน 40 คน (26.70%) และไม่ต้องรับผิดชอบภาระในครอบครัวจำนวน 38 คน (25.30%) มีอายุการทำงานมากกว่า 2 ปี จำนวน 89 คน (59.40%) รองลงมาคือน้อยกว่า 6 เดือนและตั้งแต่ 6 เดือน-1 ปี จำนวนเท่ากัน คือ 23 คน (15.30%) และมีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-2 ปี จำนวน 15 คน (10.00%) และ ส่วนใหญ่มีลักษณะการปฏิบัติงานผลัดเช้า 06.00-14.00 น. จำนวน 115 คน (76.60%) รองลงมาคือผลัดบ่าย 14.00-22.00 น.จำนวน 28 คน (18.70%) และผลัดดึก 22.00-06.00 น.จำนวน 7 คน (4.70%)

ส่วนที่ 2 ความเครียด การจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ตารางที่ 1 ระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่

ลักษณะความเครียด	ระดับความถี่ (%)			\bar{X}	SD	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้ง คราว	เป็นประจำ			
- ความเครียดด้านจิตใจ	466 (31.30)	861 (57.30)	173 (11.40)	18.04	0.595	ปานกลาง
- ความเครียดด้านร่างกาย	734 (48.70)	666 (44.00)	100 (7.30)	15.77	0.587	ต่ำ
- ความเครียดด้านพฤติกรรม	687 (45.80)	691 (46.07)	122 (8.13)	16.23	0.578	ต่ำ
รวมทั้งสิ้น	1,887 (41.93)	2,218 (49.29)	395 (8.78)	49.80	0.587	ต่ำ

จากตารางที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่มีระดับความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 49.80$) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ มีความเครียดด้าน

จิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 18.04$) โดยมีความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 16.23$ และ $\bar{X} = 15.77$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 2 ระดับการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่

การจัดการความเครียด	ระดับความถี่ (%)			\bar{X}	SD	ระดับ
	ไม่เคยเลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น ประจำ			
-การจัดการความเครียด การจัดการที่ปัญหาโดยตรง	212 (14.13)	742 (49.46)	546 (36.41)	22.00	0.576	ปานกลาง
-การจัดการความเครียด การจัดการที่อารมณ์	384 (25.60)	674 (44.93)	442 (29.47)	20.40	0.611	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น	596 (19.87)	1,416 (47.20)	988 (32.93)	42.61	0.594	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่มีระดับการจัดการความเครียด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 42.61$) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า มีระดับการจัดการความเครียดโดยการ

จัดการที่ปัญหาโดยตรง และการจัดการความเครียด โดยการจัดการที่อารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 22.00$ และ $\bar{X} = 20.40$ ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่

ลักษณะคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความถี่ (%)			\bar{X}	SD	ระดับ
	ไม่เคย เลย	เป็นครั้ง คราว	เป็น ประจำ			
- การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและ ยุติธรรม	237 (31.60)	417 (55.60)	96 (12.80)	9.07	0.638	ปานกลาง
- สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ	112 (14.93)	365 (48.67)	273 (36.40)	11.08	0.677	ปานกลาง
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	124 (16.53)	381 (50.80)	245 (32.67)	10.81	0.673	ปานกลาง
- การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	61 (8.13)	408 (54.40)	281 (37.47)	11.47	0.609	ปานกลาง
- การบูรณาการทางสังคมหรือการ ทำงานร่วมกัน	58 (7.73)	389 (51.87)	303 (40.40)	11.65	0.599	ปานกลาง
- สิทธิของเจ้าหน้าที่	43 (5.73)	327 (43.60)	380 (50.67)	12.24	0.592	สูง
- ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต ด้านอื่น	92 (12.27)	387 (51.60)	271 (36.13)	11.20	0.645	ปานกลาง
- ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	46 (6.13)	381 (50.80)	323 (43.07)	11.84	0.595	สูง
รวมทั้งสิ้น	773 (12.88)	3,055 (50.92)	2,172 (36.20)	89.93	0.629	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 89.93) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 12.24) และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (\bar{X} = 11.84) โดยอีก 6 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ ($t = -1.79, p = .05$)

อายุ ($F = 2.63, p = .285$) สถานภาพสมรส ($F = 1.22, p = .486$) รายได้ต่อเดือน ($F = 2.36, p = .343$) ภาวะรับผิดชอบในครอบครัว ($F = 1.66, p = .300$) อายุงาน ($F = 1.28, p = .368$) และลักษณะการปฏิบัติงาน ($F = 1.68, p = .330$) ที่ต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 2 ความเครียดในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 4 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความเครียดด้านจิตใจ		ความเครียดด้านร่างกาย		ความเครียดด้านพฤติกรรม	
	r	p	r	p	r	p
	- การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-0.49	<.01**	-0.25	0.01*	0.08
- สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	-0.31	<.01**	-0.08	<.01**	-0.41	<.01**
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-0.45	<.01**	0.20	0.05	-0.33	0.01*
- การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	0.05	0.57	-0.20	0.04*	-0.40	<.01**
- การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.12	0.13	-0.20	0.04*	-0.29	<.01**
- สิทธิของเจ้าหน้าที่	0.70	0.40	-0.45	<.01**	-0.35	<.01**
- ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	0.09	0.24	0.13	0.12	0.00	0.09
- ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.12	0.15	-0.23	<.01**	-0.73	<.01**
รวม	0.29	0.18	-0.22	0.03*	-0.32	0.04*

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตารางที่ 4 พบว่า ในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดด้านร่างกาย ($r = -0.22$, $p = .03$) และความเครียดด้านพฤติกรรม ($r = -0.32$,

$p = .04$) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดด้านจิตใจ ($r = .29$, $p = .18$)

สมมติฐานที่ 3 การจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความเครียด และคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	การจัดการความเครียดที่ปัญหาโดยตรง		การจัดการความเครียดที่อารมณ์	
	r	p	r	p
	- การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.12	0.14	-0.03
- สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.89	0.27	0.02	0.82
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.18	0.04*	0.16	0.06
- การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	0.11	0.17	0.15	0.08
- การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.16	0.03*	0.04	0.64
- สิทธิของเจ้าหน้าที่	0.17	0.04*	0.09	0.24
- ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	0.37	<.01**	0.07	0.38
- ความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.36	<.01**	0.05	0.56
รวม	0.29	0.04*	0.07	0.43

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตารางที่ 5 พบว่า ในภาพรวมคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับลักษณะการจัดการความเครียดที่ปัญหาโดยตรง ($r = 0.29$, $p = .04$) โดยไม่มี

ความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดที่
อารมณ์ ($r = .07, p = .43$)

สรุปผลการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 49.80, SD = 0.587$) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่ามีความเครียดด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำ

2. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการจัดการความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 42.61, SD = 0.594$) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า มีระดับการจัดการความเครียดโดยการจัดการที่ปัญหาโดยตรง และการจัดการความเครียดโดยการจัดการที่อารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง

3. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 89.93, SD = 0.629$) เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิของเจ้าหน้าที่ และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม

4. เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ภาระรับผิดชอบในครอบครัว อายุการทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5. คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางลบกับลักษณะความเครียด ในด้านความเครียดด้านร่างกาย ($r = 0.22, p = .03$) และความเครียดด้านพฤติกรรม ($r = 0.32, p = .04$) โดยไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดด้านจิตใจ

6. ในภาพรวม คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะการจัดการความเครียดในด้านการ

จัดการความเครียดที่ปัญหาโดยตรง ($r = 0.29, p \leq .05$) โดยไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดที่อารมณ์

วิจารณ์

1. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับความเครียดโดยรวมในระดับต่ำ โดยมีความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากมีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิของเจ้าหน้าที่ และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม และจากผลการศึกษา พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับลักษณะความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม ซึ่งหมายความว่า เมื่อคุณภาพชีวิตดีขึ้น ความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรมจะลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ Walton (1975) ที่ว่าเมื่อบุคคลได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในสภาพปลอดภัย และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ได้รับการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยอมรับ เคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของบุคคล รวมถึงมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม บุคคลจะมีแนวโน้มเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจลดน้อยลง รวมถึงมีความสุขในงานเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย ทั้งนี้ หากศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีนโยบายในการสนับสนุนค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขมากขึ้น

2. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการจัดการความเครียดในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่เกิดความกดดันในการทำงานจนเกิดความเครียด เจ้าหน้าที่ที่สามารถจัดการกับความเครียดโดยใช้วิธีจัดการที่ปัญหาโดยตรง และการจัดการที่อารมณ์ได้บางส่วน ให้สามารถทำงานต่อได้สำเร็จ แต่ยังไม่ดีมากพอที่จะจัดการกับความเครียดได้หมดทั้งนี้ จากผลการศึกษาของ Department of Mental Health (2020) พบว่า หากบุคคลมีภาระงานมาก แต่สามารถจัดการกับความเครียดบางส่วน (มีระดับการจัดการความเครียดในการทำงานในระดับปานกลาง) ก็สามารถทำให้บุคคลมีความเครียดโดยรวมในระดับต่ำ (Mild Stress) ได้ โดยนิยามของระดับความเครียดต่ำ คือ เป็นความเครียดที่ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิตอาจมีความรู้สึกเพียงแค่เบื่อหน่าย ขาดแรงกระตุ้น และมีพฤติกรรมที่เชื่องช้าลง

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะการจัดการความเครียดในด้านการจัดการความเครียดที่ปัญหาโดยตรง โดยไม่มีความสัมพันธ์กับการจัดการความเครียดที่อารมณ์ แสดงให้เห็นว่า หากเจ้าหน้าที่มีการจัดการความเครียดในด้านการจัดการความเครียดที่ปัญหาโดยตรงได้ดี ก็จะมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lazarus and Folkman (1984) กล่าวว่า ในการจัดการความเครียดทางตรง (Direct Action) เป็นความพยายามของบุคคลในการจัดการกับอันตราย การคุกคาม หรือสิ่งที่ทำลาย โดยการมีปฏิกริยาตอบโต้สถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยการจัดการกับความเครียดโดยตรง หรือการจัดการกับความเครียดที่ปัญหาโดยตรงนี้ สามารถช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคคลได้เป็นอย่างดี เนื่องจากสามารถหยุด

ความเครียดในเรื่องนั้น ๆ ได้ในระยะยาว เพราะจัดการความเครียดที่ต้นเหตุของความเครียดโดยตรงนั่นเอง

4. เจ้าหน้าที่ที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่ง Ministry of Labour (2019) ได้ให้นิยามไว้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกที่สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ ในเวลางานได้อย่างไม่มีความเครียด ไม่กดดัน แต่ไม่รู้สึกว่ามีความสุข หรือมีความภูมิใจในการปฏิบัติงานนั้น แต่เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน พบว่า มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสิทธิของเจ้าหน้าที่ และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เมื่อพิจารณาหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใช้บริการทั้งจากโทรศัพท์ และจากการเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง รวมถึงเฝ้าระวังสถานการณ์ทางสังคมจากสื่อต่าง ๆ และจัดทำแบบส่งต่อการให้ความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างชัดเจน และเมื่อพิจารณาช่วงเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่า แบ่งออกเป็น 3 ผลัด คือ ผลัดเช้าตั้งแต่ 06.00-14.00 น. ผลัดบ่ายตั้งแต่ 14.00-22.00 น. และ ผลัดดึกตั้งแต่ 22.00-06.00 น. ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของเจ้าหน้าที่ ที่มีความยืดหยุ่นในการเข้า-ออกงานมากกว่าหน้าที่อื่น รวมถึงมีเวลาการทำงานที่ชัดเจน และไม่มีภาระงานคงค้างที่ต้องนำกลับไปทำที่บ้าน หรือทำเกินเวลา

5. เจ้าหน้าที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1973) ที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส อายุการทำงาน และลักษณะการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ รายได้ต่อเดือน และการรับผิดชอบในครอบครัว อย่างไรก็ตามจากผลการศึกษาในประเทศ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และการรับผิดชอบในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Noonchan, 2005; Phanthanon, 2005; Saweksut, 2006 and Kornpetch, 2007)

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สายด่วน 1300 กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรมีนโยบายในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยการคงคุณภาพของสิทธิของเจ้าหน้าที่ และการสร้างความรู้สึกรับประกันต่อสังคมให้แก่เจ้าหน้าที่ และมีการลดความเครียดด้านร่างกาย และความเครียดด้านพฤติกรรม โดยการสนับสนุนค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม จัดสภาพแวดล้อมให้ปลอดภัย ส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานมีการอบรมพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุขมากขึ้น

2. ควรมีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ เรื่องการจัดการความเครียด ทั้งการจัดการความเครียดโดยการจัดการที่ปัญหาโดยตรง และการจัดการความเครียด โดยการจัดการที่อารมณ์ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีระดับการจัดการความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเน้นการให้ความรู้ในด้านการจัดการความเครียดในด้านการจัดการ

ความเครียดที่ปัญหาโดยตรง เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

3. ควรมีการประเมินความเครียดให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกเดือน หรือ 3 เดือน เพื่อตรวจสอบระดับความเครียดของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาให้ความรู้ด้านสุขภาพจิต และการจัดการความเครียดแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ และอาจมีการจัดการให้บริการให้คำปรึกษาโดยผู้เชี่ยวชาญทางจิตวิทยาแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อคงระดับความเครียดโดยรวมของเจ้าหน้าที่ให้อยู่ในระดับต่ำ และเพื่อป้องกันไม่ให้ความเครียดด้านจิตใจของเจ้าหน้าที่ขึ้นสู่ระดับสูง

4. ในการประเมินความเครียด และการศึกษากระบวนการจัดการความเครียดของเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการระดับความเครียด กระบวนการจัดการความเครียด เพื่อพัฒนารูปแบบ หรือแนวทางในการดูแลเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถนำรูปแบบ หรือแนวทางดังกล่าวไปขยายผลในการดูแลตนเองของประชาชนต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

- Department of disease control, Ministry of Public Health. (March 2020). *Situation of the epidemic of coronavirus disease 2019 (Covid-19) February 2020*. [Online]. Retrieved from <https://ddc.moph.go.th/> (in Thai).
- Department of Labour Protection and Welfare. (2004). Quality of Work Life. *Labour Bulletin*. 11(4): 17-22.

- Department of Mental Health, Ministry of Public Health. (May 2020). *4 stress groups that affect health*. [Online]. Retrieved from <https://www.dmh.go.th/> (in Thai).
- Ivancevich, J. M., Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S. (1990). Worksite stress management interventions. *American Psychologist*, *45*(2), 252-261.
- Kongsak, K. (2011). *The quality of life in work environment with reference to the effects on teamwork and the behavior postal service employees; based on research conducted in region 7 of the post office*. Bangkok: Silpakorn University. (in Thai).
- Kornpetch, S. (2007). *Factors affecting stress of call center representatives: A case study of a telecommunications company*. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai).
- Lazarus R. S. & Folkman S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York; NY: Springer, 98.
- Ministry of Labour. (2019). *Quality of working life*. [Online]. Retrieved from <https://www.tosh.or.th/> (in Thai).
- National Statistical Office. (March 2020). *The number of unemployed due to the economic impact of the establishment March 2020*. [Online]. Retrieved from <http://www.nso.go.th/> (in Thai).
- Noonchan, S. (2005). *Factors influencing work stress of accounting and finance personnel, head office, Charoen Pokphand group*. Bangkok: Thammasat University. (in Thai).
- One Stop Crisis Center, Ministry of Social Development and Human Security. (2020). *Number of service users from one stop crisis center, ministry of social development and human security March-June 2020*. [Online]. Retrieved from <https://1300thailand.m-society.go.th/>. (in Thai).
- Phanthanont, R. (2005). *Work stress of the call center staffs*. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior (12th Ed.)*. Upper Saddle River. New Jersey; NJ: Pearson Prentice Hall.
- Saweksut, S. (2006). *Factors related to the stress of the operators of the public information for people service center 1111: Case study of TOT public company limited*. Bangkok: National Institute of Development Administration. (in Thai).
- Walton, R. E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In Loues, E. D. & Albert, B. C. (eds.). *The Quality of Working Life*. New York; NY: Free Press.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What Is It?. *Sloan Management Review*. *15*(1): 11-21.