



บทความวิจัย

Research Article

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและ สั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ยุทธนา เศรษฐนันท์ พ.บ. ทะเนตร์ สายมัน วท.ม. ทศไนย ลิ้มเจียมรังษี ศศ.ม. พัสว่าง ฟองจำ วท.บ.

นันทนา เมฆประสาท ค.ม. สิรินทรา ราษฎร์มณี ศ.บ. นัตติยา พรหมินทร์ ศ.บ.

ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)

บทคัดย่อ

วันรับบทความ : 6 เมษายน 2567

วันแก้ไขบทความ : 20 พฤษภาคม 2567

วันตอบรับบทความ : 21 พฤษภาคม 2567

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร จำนวน 116 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และแบบวัดระดับความเครียดสวนปรุง กรมสุขภาพจิต ซึ่งระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2566 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าส่วนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและแบบบางส่วน ค่าการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($Mean = 3.17$, $SD = 0.560$) และปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ($r = -0.197$, $p = 0.039$) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ($r = -0.222$, $p = 0.049$) และปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($r = 0.309$, $p = 0.001$) มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ($\beta = -0.279$, $p = 0.039$) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ($\beta = -0.310$, $p = 0.019$) และปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = 0.399$, $p = 0.001$) มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01



บทความวิจัย

Research Article

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและ สั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ยุทธนา เสรฐฐนันท์ พ.บ. ทะเนตร์ สายมัน วท.ม. ทศไฉย ลิ้มเจียมรังษี ศศ.ม. ฟ้าสว่าง ฟองจำ วท.บ.

นันทนา เมฆประสาธ ค.ม. สิรินทรา ราษฎร์มณี ส.บ. นัตติยา พรหมินทร์ ส.บ.

ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)

วันรับบทความ : 6 เมษายน 2567

วันแก้ไขบทความ : 20 พฤษภาคม 2567

วันตอบรับบทความ : 21 พฤษภาคม 2567

บทคัดย่อ (ต่อ)

สรุป: ปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (การมอบหมายงานที่ชัดเจนและมีทีมงานคอยให้คำแนะนำ) 2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (การทำงานเป็นทีมและมีช่องทางช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน) และ 3) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (มีบุคคลที่สามารถปรึกษาได้และมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ)

คำสำคัญ: ความเครียด ผู้ปฏิบัติงาน ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ



บทความวิจัย

Research Article

Factors affecting stress of dispatch center worker in Bangkok emergency medical service system

Yuthana Sethanand M.D. Tanate Saimon M.Sc. Thadsanai Limjeamrangsri M.A. Fasawang Fongcham B.S.

Nuntana Mesprasart M.Ed. Sirintra Ratmanee B.P.H. Nattiya Prommint B.P.H.

Bangkok Emergency Medical Service Center (Erawan Center)

Abstract

Received : April 6, 2024

Revised : May 20, 2024

Accepted : May 21, 2024

Objectives: 1) To study the stress level of workers in the dispatch center of the Bangkok Emergency Medical Service system. 2) To study relationships and the influence of factors affecting the stress of workers in the dispatch center of the Bangkok emergency medical service system.

Materials and Methods: This research is a survey research with a sample group of 116 workers in the Emergency Medical Services System's call and dispatch center in Bangkok. Data were collected using questionnaires and level scales. Suan Prung Stress, Department of Mental Health, which the period of data collection is from February - May 2023. Statistics used in data analysis include the average value standard deviation Pearson's and partial correlation analysis values Multiple regression analysis values.

Results: The results showed the overall stress of workers in the dispatch center of the Bangkok emergency medical service system was at a moderate level (Mean= 3.17, SD= 0.560), and the three factors were: organizational role ($r=-0.197$, $p=0.039$), workplace relationship ($r=-0.222$, $p=0.049$), and work-life balance ($r=0.309$, $p=0.001$) There was a statistically significant correlation with stress at the 0.05 and 0.01 levels by organizational role factors ($\beta=-0.279$, $p=0.039$) and workplace relationship factors ($\beta=-0.310$, $p=0.019$), and the work-life balance factor ($\beta=0.399$, $p=0.001$) significantly influenced the stress of workers in the emergency medical service system in Bangkok. Statistical at the levels of 0.05 and 0.01

Conclusion: There are three factors effect stress in workplace. The first is a role in the organization, clear assignment and advice is provided by the team. The second is colleague relationship, teamwork and assistance channels are available. The last factor is work-life balance, having personal counsellor and get enough rest.

Keywords: stress, workers, dispatch center

บทนำ

ภาวะการเจ็บป่วยฉุกเฉินและอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา การรับแจ้งเหตุที่ล่าช้า การรักษาพยาบาลและการลำเลียงขนย้ายผู้ป่วยที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลให้ผู้ป่วยบาดเจ็บมากขึ้นและส่งผลกระทบต่อชีวิต การให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉินของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉินจึงเป็นงานที่ท้าทายและอยู่ในสถานะที่กดดันอย่างมาก โดยปัญหาส่วนใหญ่ที่ต้องพบเจอ คือ ความกดดันจากญาติผู้ป่วยหรือคนใกล้ชิดที่ต้องการรับบริการ หรือการรักษาผู้ป่วยอย่างเร่งด่วน โดยเร็วที่สุด และเพื่อที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดหรือเกิดการผิดพลาดได้น้อยที่สุดใน การให้บริการ จึงส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดจากการทำงาน โดยทั่วไปมนุษย์ทุกคนย่อมมีความเครียดเกิดขึ้นเสมอ ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้นมีทั้งประโยชน์และโทษ ความเครียดที่ไม่รุนแรงเป็นสิ่งกระตุ้นให้พัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าแต่ความเครียดที่รุนแรงมากเกินไปอาจส่งผลเสียทั้งต่อสุขภาพร่างกาย และจิตใจได้ ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) มีภารกิจหลักในการเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉินที่ให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งในแต่ละวันมีสายเรียกเข้าที่โทรมาแจ้งเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นจำนวนมาก ซึ่งในปีงบประมาณ 2565 มีสายเรียกเข้า 900,126 สาย โดยแบ่งเป็น การแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 598,811 สาย สายด่วนสุขภาพ (ปรึกษาปัญหาสุขภาพ เช่น ปัญหาทางจิตเวช ปัญหาทางเพศ ปัญหายาเสพติด ปัญหาภาวะเครียด เป็นต้น) จำนวน 21,426 สาย แจ้งเรื่องอื่น ๆ 153,957 สาย² ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ความพยายามในการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จะสอบถามอาการ

สถานที่เกิดเหตุ ทำการคัดแยกและจัดลำดับความเร่งด่วนให้คำแนะนำ การช่วยเหลือเบื้องต้น การจัดส่งชุดปฏิบัติการฉุกเฉินที่เหมาะสมไปช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งแต่ละสถานการณ์ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความลำบากในการตัดสินใจ ความวิตกกังวลในความไม่แน่นอนของสถานการณ์ หรือความรู้สึกกลัวอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วย ซึ่งส่งผลให้เกิดสภาวะเครียดได้ โดยจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) ซึ่งมีลักษณะของงานใกล้เคียงกัน พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบในงานและความกังวลในด้านความก้าวหน้าและความไม่มั่นคงในงาน³ สอดคล้องกับสถิติของกรมสุขภาพจิตที่สำรวจความเครียดของคนไทย พบว่า คนไทยมีความเครียดสูงถึงร้อยละ 6.66 เสี่ยงซึมเศร้าร้อยละ 7.98 เสี่ยงฆ่าตัวตายร้อยละ 4.40 และเสี่ยงหมดไฟในการทำงาน (burnout) ร้อยละ 4.19⁴ ดังนั้น ภาวะความเครียดจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับคนยุคใหม่ และเป็นปฏิกริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อสภาวะหรือการกระทำใด ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลส่วนใหญ่ และมักจะส่งผลในทางลบต่อบุคคลนั้น ๆ โดย Cartwright S, Cooper CL⁵ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงานมี 6 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านลักษณะงาน 2) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร 3) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน 4) ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ 5) ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร และ 6) ปัจจัยเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

จากความสำเร็จและปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เนื่องจากในแต่ละวันมีสายเรียกเข้าที่โทรมาแจ้งเหตุจำนวนมากซึ่งทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นมีความกดดันและความเครียดสูง และเมื่อทราบสาเหตุปัจจัยแล้วสามารถนำผลของการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนลดความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ รวมถึงนำผลการศึกษาที่ได้เสนอเป็นแนวทางต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนารูปแบบ วิธีการในการลดความเครียดจากการทำงานของบุคลากรต่อไป

วัตถุประสงค์เพื่อการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และอิทธิพลของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ได้รับพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานคร เลขที่ S022h/65_EXP โดยใช้การทำแบบสอบถามเพื่อศึกษาระดับของความเครียด รวมถึงความสัมพันธ์

ของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ถึง วันที่ 31 พฤษภาคม 2566 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินจำนวน 116 คน ทำการคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane แบบทราบจำนวนประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 106 คน และเพื่อความครบถ้วนของข้อมูลที่ศึกษาจึงได้เพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 10 จึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 116 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ โรคประจำตัว ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน และข้อมูลเกี่ยวกับงาน ประกอบด้วย ตำแหน่งประเภทของการจ้างงาน อายุงาน (เฉพาะที่ศูนย์เอราวัณ) ชั่วโมงการทำงานทั้งหมดต่อสัปดาห์ ความคิดเห็นของท่านที่เกี่ยวกับงาน จำนวน 5 ข้อ และแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็นปัจจัย 6 ด้าน จำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร จำนวน 5 ข้อ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน จำนวน 4 ข้อ ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จำนวน 4 ข้อ ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

จำนวน 4 ข้อและปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว จำนวน 4 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ มากที่สุด-น้อยที่สุด คำตอบ เป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 แบบวัดระดับความเครียดสวนปรุง กรมสุขภาพจิต (spst-20) จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด-น้อยที่สุด คำตอบ เป็นแบบเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

โดยแบบสอบถามถูกสร้างขึ้นจากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงได้รับอนุญาตให้ใช้แบบวัดระดับความเครียดสวนปรุง (spst-20) จากโรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต ซึ่งตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (index of item – objective congruence : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีค่ามากกว่าหรือ

เท่ากับ 0.5 ขึ้นไป และตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ cronbach's alpha coefficient จากการทดลองใช้กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.933 และมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.217-0.751

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson correlation) และแบบบางส่วน (partial correlation) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) ด้วยวิธี enter เพื่อหาค่าความสัมพันธ์และค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=116)

	ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	45	38.8
	หญิง	71	61.2
อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.6
	20-29 ปี	65	56.0
	30-39 ปี	31	26.7
	40-49 ปี	15	12.9
	50-59 ปี	1	0.9
	60 ขึ้นไป	1	0.9

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (n=116) (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	78	67.2
สมรส	35	30.2
หย่าร้าง	3	2.6
โรคประจำตัว		
มี	16	13.8
ไม่มี	100	86.2
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	29	25.0
ปริญญาตรี	83	71.6
ปริญญาโท	4	3.4
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10	8.7
10,000 - 20,000 บาท	66	56.9
20,001 - 30,000 บาท	20	17.2
มากกว่า 30,000 บาท	20	17.2
ตำแหน่ง		
แพทย์อำนวยการปฏิบัติการฉุกเฉิน	3	2.6
ผู้กำกับการปฏิบัติการฉุกเฉิน	2	1.7
ผู้ประสานงานปฏิบัติการฉุกเฉิน	27	23.3
พนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน	62	53.4
ผู้รายงานปฏิบัติการฉุกเฉิน	22	19.0
ประเภทของการจ้างงาน		
ข้าราชการ	6	5.2
ลูกจ้างประจำ	11	9.5
ลูกจ้างชั่วคราว/บุคคลภายนอกช่วยปฏิบัติราชการ	99	85.3
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	20	17.2
1-3 ปี	58	50.0
3-5 ปี	20	17.2
มากกว่า 5 ปี	18	15.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.2) มีอายุระหว่าง 20-29 ปี (ร้อยละ 56.0) สถานภาพโสด (ร้อยละ 67.2) ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 86.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.6) รวมรายได้

ต่อเดือน 10,000- 20,000 บาท (ร้อยละ 56.9) ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน (ร้อยละ 53.4) โดยประเภทของการจ้างถูกจ้างชั่วคราว/บุคคลภายนอกช่วยปฏิบัติราชการ (ร้อยละ 85.3) ซึ่งมีอายุงาน 1-3 ปี (ร้อยละ 50.0) และชั่วโมงการทำงานทั้งหมดมากที่สุด 5-6 ผลัด/สัปดาห์ (ร้อยละ 56.0) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด	Mean	SD	แปลผล
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	3.08	0.788	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร	3.16	0.752	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	3.05	0.812	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	3.16	0.821	ปานกลาง
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	3.38	0.913	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	3.26	0.994	ปานกลาง
รวม	2.94	0.770	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดและระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับของปัจจัย ที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลความเครียดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=2.94, SD= 0.77) และเมื่อพิจารณาปัจจัยเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศ

ในองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (Mean=3.38, SD= 0.913) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (Mean=3.26, SD= 0.994) และปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Mean=3.16, SD= 0.821) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (Mean=3.16, SD= 0.752) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Mean = 3.08, SD= 0.788) และปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Mean=3.05, SD= 0.812) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

คำถาม	Mean	SD	ระดับความเครียด
1. กลัวทำงานผิดพลาด	2.66	1.07	ปานกลาง
2. ไปไม่ถึงเป้าหมายที่วางไว้	2.83	1.07	ปานกลาง
3. ครอบครัวยึดความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน	3.23	1.08	ปานกลาง
4. เป็นกังวลกับเรื่องสารพิษหรือมลภาวะในอากาศ น้ำเสียง และดิน	3.13	1.21	ปานกลาง
5. รู้สึกว่าต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบ	3.00	1.21	ปานกลาง
6. เงินไม่พอใช้จ่าย	2.79	1.18	ปานกลาง
7. กล้ามเนื้อตึงหรือปวด	2.65	1.17	ปานกลาง
8. ปวดหัวจากความตึงเครียด	2.60	1.22	ปานกลาง
9. ปวดหลัง	2.42	1.22	ปานกลาง
10. ความอยากอาหารเปลี่ยนแปลง	2.86	1.07	ปานกลาง
11. ปวดศีรษะข้างเดียว	3.33	1.16	ปานกลาง
12. รู้สึกวิตกกังวล	2.75	1.16	ปานกลาง
13. รู้สึกคับข้องใจ	2.80	1.11	ปานกลาง
14. รู้สึกโกรธ หรือหงุดหงิด	2.86	1.14	ปานกลาง
15. รู้สึกเศร้า	3.10	1.14	ปานกลาง
16. ความจำไม่ดี	3.10	1.14	ปานกลาง
17. รู้สึกสับสน	3.17	1.10	ปานกลาง
18. ตั้งสมาธิลำบาก	3.12	1.15	ปานกลาง
19. รู้สึกเหนื่อยง่าย	2.99	1.13	ปานกลาง
20. เป็นหวัดบ่อยๆ	3.25	1.25	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่าระดับความเครียดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean=3.17, SD=0.56) และเมื่อวิเคราะห์

จากข้อคำถามรายชื่อของแบบวัดระดับความเครียด ส่วนปรุ้งพบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ข้อ 11 ปวดศีรษะข้างเดียว (Mean=3.33, SD=1.16) ข้อ 20 เป็นหวัดบ่อย ๆ (Mean=3.25, SD=1.25) และข้อ 3 ครอบครัวยึดความขัดแย้งกันในเรื่องเงินหรือเรื่องงานในบ้าน (Mean=3.23, SD=1.08) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด	ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานฯ		
	r	r ² *100	P-value
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	- 0.091	0.82	0.342
ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร	- 0.197*	3.88	0.039
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	- 0.222*	4.92	0.049
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	- 0.077	0.59	0.425
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	- 0.103	1.06	0.280
ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.309**	9.54	0.001
ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดภาพรวม	0.207*	4.28	0.026

หมายเหตุ *p< 0.05, ** p< 0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดกับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์

ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร พบว่า 1) ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร (r=- 0.197*) 2) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (r=- 0.222*) และ 3) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (r= 0.309**) มีความสัมพันธ์กับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

ตัวทำนาย	B	SE B	β	t	P-value	VIF
(Constant)	3.897	0.317		12.310	0.000	
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	-0.106	0.112	-1.08	-0.954	0.342	1.897
ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร	-0.289*	0.138	-0.279	-2.094	0.039	2.640
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	-0.297*	0.125	-0.310	-2.377	0.019	2.523

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ตัวทำนาย	B	SE B	β	t	P-value	VIF
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	-0.124	0.154	-.130	-0.801	0.425	3.920
ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร	0.166	0.153	0.194	1.085	0.280	4.758
ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	0.312**	0.092	0.399	3.388	0.001	2.056
R = 0.515 R ² = 0.265 F = 6.545 (p = .000) SE = 0.685 Adjusted = 0.224						

หมายเหตุ *p < 0.05, **p < 0.01

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการถดถอยพหุคูณแบบปกติของปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 ด้าน มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร ($\beta = 0.279$) ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ($\beta = 0.310$) ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ($\beta = 0.399$) เป็นตัวแปรที่มีผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$, $p < 0.01$) โดยตัวแปรอิสระทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 26.5 ($R^2 = 0.265$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.685 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

เท่ากับ 0.515 รวมถึงมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 3.897

ทั้งนี้ถ้าทราบค่าของตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถคาดคะเนค่าระดับความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครได้ จากการสมการถดถอย ดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนดิบ คือ ความเครียดของผู้ปฏิบัติงาน = $3.897 - 0.289$ (ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร) $- 0.297$ (ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน) $+ 0.312$ (ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว)

สมการถดถอยที่คำนวณโดยใช้คะแนนมาตรฐาน คือ ความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร = $- 0.279$ (ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร) $- 0.310$ (ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน) $+ 0.399$ (ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว) ดังตารางที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร มีเพียงด้านบทบาทในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวที่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านบทบาทในองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ เนื่องมาจากการที่บุคลากรในองค์กรไม่ทราบบทบาทหน้าที่ และขอบเขตการทำงานของตนเองที่ชัดเจน โดยหากองค์กรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร รวมถึงการมีคู่มือเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน จะส่งผลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการนั้นทราบถึงวิธีการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ตามแนวทางที่ถูกต้องเหมาะสม ไม่เกิดความกดดัน ความสับสน จากการปฏิบัติงานนั้น ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรไม่เกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินดารัตน์ บุตรจินดา⁶ ที่ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการทำงานด้านบทบาทในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของบุคลากรในระดับปานกลาง ($p=0.000$) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิภัตสร มากนคร และคณะ⁷ พบว่า บทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน โรงพยาบาลศิริราช

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น องค์กรที่บริหารจัดการศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการควรต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานขององค์กรอย่างชัดเจน โดยอาจเขียนเป็นคำบรรยายลักษณะงาน คู่มือ แนวทาง ซึ่งจะช่วยให้มีขอบเขตของการทำงานของแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ รวมถึงอำนาจการตัดสินใจของบุคลากรแต่ละตำแหน่งงานที่มีความชัดเจน

ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการเนื่องจาก ปัจจุบันปริมาณสายเข้าเพื่อขอรับบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร ในปีงบประมาณ 2565 มีสายเรียกเข้า 900,126 สาย โดยแบ่งเป็น การแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน 598,811 สาย สายด่วนสุขภาพ (ปรึกษาปัญหาสุขภาพ เช่น ปัญหาทางจิตเวช ปัญหาทางเพศ ปัญหายาเสพติด ปัญหาภาวะเครียด เป็นต้น) จำนวน 21,426 สาย แจ้งเรื่องอื่น ๆ 153,957 สาย โดยมีจำนวนเฉลี่ย 2,000-2,500 สาย/วัน² ส่งผลให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการต้องรับผิดชอบภาระงานที่หนัก ไม่มีเวลาพักผ่อน หรือผ่อนคลายกับเพื่อนร่วมงานตลอดระยะเวลาทำงานในแต่ละวัน ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์อันดีต่อกันลดลงได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของกชพรรณ ลักโนปกรณ์, ประสพชัย พสุนน์⁸ ที่ศึกษา เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีพบว่า ปัจจัยการทำงานในด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($\text{Mean}=3.46, \text{SD}=0.97$) โดยเฉพาะสัมพันธภาพที่ไม่ดี จะก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลในที่ทำงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนวนันท์ คำมา⁹ ที่พบว่า ปัจจัยด้าน

สัมพันธภาพในการทำงาน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเหตุปัจจัย ได้แก่ การที่เพื่อนร่วมงานไม่มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ชอบใช้อารมณ์ส่วนตัวในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานชอบนินทาว่าร้ายกันในที่ทำงาน จึงส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียด และผลการวิจัยของ นิรชา สายสังข์¹⁰ พบว่า ความสัมพันธ์ในองค์กรของบุคลากรมักรู้สึกไม่ดีกับการถูกมอบหมายงานที่ไม่ชัดเจนไม่เป็นไปตามโครงสร้างของงานที่ถูกออกแบบไว้ และผลการวิจัยของนพพร ชินวงศ์¹¹ พบว่า ความขัดแย้งด้านความสัมพันธ์นั้นส่งผลให้บุคลากรเกิดความเครียดในที่ทำงานมากที่สุด ดังนั้น องค์กรที่บริหารจัดการศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จึงควรสนับสนุนการจัดกิจกรรมเป็นทีมสร้างความสัมพันธ์ กำหนดเป้าหมายร่วมกันของพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความสนิทสนมกัน เกิดความรักใคร่สามัคคี เกิดความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานและสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เช่น กิจกรรมสัมนาเพื่อพัฒนาองค์กรของบุคลากร กิจกรรมกีฬา กิจกรรมรับฝึชชอบสังคม เป็นต้น

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวส่งผลต่อความเครียดของผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการนั้น การจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน และการจัดให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีช่วงเวลาดพัก่อนอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมย่อมส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล เมียนเกิด¹² ได้ศึกษาเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ ฟู้ดส์ จำกัด

พบว่า การมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานสูง ปริมาณงานมาก จนทำให้งานไม่เสร็จทันใน เวลาทำงาน ทำให้เวลาส่วนใหญ่ต้องทุ่มเทให้กับการทำงาน และต้องทำงานล่วงเวลา จึงมีผลทำให้ไม่มีเวลาให้กับชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสุขในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน หรือระยะเวลาเดินทางระหว่างที่พักกับที่ทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานบางท่านต้องใช้เวลาเดินทางจากที่พักกับที่ทำงานมากกว่า 120 นาที เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการเดินทาง และการทำงาน จึงทำให้ไม่มีเวลาให้กับครอบครัว และชีวิตส่วนตัว มีผลทำให้ไม่มีความสุขในชีวิตและส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้เช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของสราวลี แสงแสง¹³ ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y กล่าวว่า ระดับความสมดุลของชีวิตในการทำงานที่มาก คือ ด้านเวลา เช่น การมีเวลาพักผ่อน หายใจไม่เพียงพอก็จะส่งผลต่อความเครียดได้ แต่ถ้ามีการบริหารจัดการชีวิตที่ดีก็จะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ส่งผลทำให้พนักงานเกิดความสมดุลของชีวิตในการทำงานเพิ่มมากขึ้นได้ รวมถึงผลการวิจัยของ วริศรา กลมทุกสิ่ง และคณะ¹⁴ ที่กล่าวว่า การขาดความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิต การที่องค์กรสามารถปรับหลักการความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตมาใช้ได้นั้นจะช่วยในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการทำงานของพนักงาน ซึ่งถือเป็นตัวหลักสำคัญในการดำเนินงานต่าง ๆ ของธุรกิจทุกประเภทหากมีความสมดุลกันแล้วนั้น จะส่งผลให้เกิดประโยชน์เชิงคุณภาพและประโยชน์เชิงปริมาณที่มีต่อองค์กรและพนักงาน ดังนั้น องค์กรที่บริหารจัดการ

ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จึงควรตระหนักและสนับสนุนการดำเนินงานเรื่องความสุขในการทำงาน (happy workplace) เพื่อกระตุ้นให้พนักงานร่วมด้วยช่วยกันสร้างรูปแบบการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อเสนอแนะของบุคลากรไปประยุกต์ใช้ โดยการจัดสวัสดิการที่เพียงพอต่อความต้องการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมรวมถึงการจัดตารางเวรในการทำงานของแต่ละคนให้เหมาะสม มีมุมพักผ่อนหย่อนใจในที่ทำงาน และสนับสนุนกิจกรรมที่เสริมสร้างความเข้าใจอันดีกันระหว่างกัน ซึ่งจะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจระหว่างกันและกันได้

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความเครียดของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในด้านอื่น ในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร เช่น บุคลากรผู้ปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินที่ออกปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินบนรถพยาบาล และบุคลากรสายสนับสนุนในองค์กรด้านการแพทย์ฉุกเฉิน

2.2 ศึกษาตัวแปรด้านอื่นเพิ่มเติม เช่น ความสุขในที่ทำงาน คุณภาพชีวิตของบุคลากร ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการวิจัยจากตัวแปรที่ค้นพบมาพัฒนาและปรับปรุง แก้ไขปัญหาให้กับบุคลากรในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการได้อย่างครอบคลุมในทุกมิติ

2.3 ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจต่อยอดจากผลการวิจัยโดยศึกษาในเชิงทดลอง หรือการออกแบบ

โปรแกรมเพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานที่ทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการมีความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงาน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจเกี่ยวกับเนื้อหา เครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัย และขอขอบคุณผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ที่ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วง

เอกสารอ้างอิง

1. องค์การ เรื่องรัตนอัมพร. สาเหตุของความเครียดจากการทำงาน [อินเทอร์เน็ต]. 2553 [เข้าถึงเมื่อ 5 มิ.ย. 2566]. เข้าถึงได้จาก <http://cmruir.cmru.ac.th/bitstream/123456789/1390/5/Chapter%202.pdf>
2. กลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน. รายงานประจำปี 2565.ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) รายงานประจำปี; 2565.
3. ภาพรรณ พุทธิยาวัฒน์. ความเครียดของเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (1300) [วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2558.

4. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.ข้อมูลประเมินสุขภาพจิตคนไทย [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 6 มิ.ย. 2566]. เข้าถึงได้จาก: <https://checkin.dmh.go.th/dashboards>
5. Cartwright S, Cooper CL. Managing workplace stress Vol.1. [Internet].1997 [cited 2023 Jun 5]. Available from: [https://books.google.co.th/books?id=RQ85DQAAQBAJ&lpq=PP1&ots=c5Z4a3hG_B&dq=Cartwright%20S%2C%20Cooper%20CL.%20\(1997\).%20Managing%20workplace%20stress%20Vol.%201.%20Sage.&lr&hl=th&pg=PP1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.th/books?id=RQ85DQAAQBAJ&lpq=PP1&ots=c5Z4a3hG_B&dq=Cartwright%20S%2C%20Cooper%20CL.%20(1997).%20Managing%20workplace%20stress%20Vol.%201.%20Sage.&lr&hl=th&pg=PP1#v=onepage&q&f=false)
6. จินดารัตน์ บุตรจินดา. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของบุคลากร: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 2561;10(1):289-94.
7. วิภัสสร มากนคร, วัฒน์ บุญกอบ, จันทรจารี เกตุมาโร, เกษม ชูรัตน์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียนโรงพยาบาลศิริราช. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ 2563;12(2):249-57.
8. กชพรรณ ลักโนปกรณ์, ประสพชัย พสุนนท์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. วารสารจันทร์เกษมสาร 2557;20(38):133-42.
9. นวนันท์ คำมา. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร [อินเทอร์เน็ต]. 2561 [เข้าถึงเมื่อ 19 ก.ค. 2566]. เข้าถึงได้จาก: <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw12/6114961006.pdf>
10. นิรชา สายสังข์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารความสัมพันธ์ของพนักงานในองค์กร [อินเทอร์เน็ต]. 2566 [เข้าถึงเมื่อ 19 ก.ค. 2566]. เข้าถึงได้จาก: http://www.me-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-6-1_1594615938.pdf
11. นวพร ชินวงศ์. ความขัดแย้งในองค์กรด้านงานด้านความสัมพันธ์ และด้านกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความเครียดในที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบระหว่างธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และธุรกิจค้าปลีก [อินเทอร์เน็ต]. 2558 [เข้าถึงเมื่อ 19 ก.ค. 2566]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/2853>
12. นฤมล เมียนเกิด. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัว และการทำงานของพนักงานออฟฟิศในเขตกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบกับพนักงาน บริษัท เบอร์ลี่ ยุคเกอร์ ฟู๊ดส์ จำกัด [สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2558.
13. สราวลี แสงแสง. คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y [สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2559.
14. วริศรา กลมทุกสิ่ง, วิลาวัณย์ พึ่งตัว, พรพจน์ วิรุฬห์ชนวงศ์. ประโยชน์ของการปรับสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว. Journal of Roi Kaensarn Academi 2566;8(4): 587-95.