

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแล
ผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร

Factors Related to Stress Levels Among Quarantine Hotel Workers During
The COVID-19 Pandemic at a Hotel, Bangna District, Bangkok

นารีรัตน์ บุญยรัตน์*, จิราภรณ์ เตือนจะโป๊ะ, วรลักษณ์ แสงสุวรรณ,
วรรดา สุขแสวง, สิริมา มาลาแดง, ฐิติวุฒิ เพชรวรารุกุล, เบญญาภา นราพงษ์พันธ์, อัคราษ ภมรพล
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

* Email : Nareerat25411@gmail.com

บทคัดย่อ

วิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดโรคโควิด-19 การศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิง (ร้อยละ 50), ตำแหน่งงานอื่นๆ (ฝ่ายขาย, ช่างซ่อมบำรุง, ฝ่ายบุคคล, คนขับรถและฝ่ายสารสนเทศ) (ร้อยละ 30.70), มีช่วงอายุ 29 – 35 ปี (ร้อยละ 40.91), ไม่มีโรคประจำตัว (ร้อยละ 97.70), ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 37.50), สถานภาพโสด (ร้อยละ 67.00), สถานะการเงินรายรับมากกว่ารายจ่าย (ร้อยละ 65.90), ชั่วโมงการนอนหลับมากกว่า 7 ชั่วโมง/วัน (ร้อยละ 69.30), ช่วงอายุการทำงานน้อยกว่า 3 ปี (ร้อยละ 64.80), ระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 8 ชั่วโมง/วัน (ร้อยละ 71.60), ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 47.70), ด้านบทบาทและหน้าที่อยู่ในระดับน้อยและปานกลาง (ร้อยละ 35.20), ด้านสัมพันธ์ภาพและด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร อยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 80.70), ด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัว อยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 51.10) ปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดโรคโควิด-19 ด้านพฤติกรรมป้องกันตนเองและด้านมาตรการป้องกันของโรงแรม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 88.60)

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า ตำแหน่งงาน อายุ โรคประจำตัว ระดับการศึกษา สถานภาพสถานะทางการเงิน จำนวนชั่วโมงการนอนหลับ ระยะเวลาในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทและหน้าที่ ด้านสัมพันธ์ภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัว พฤติกรรมป้องกันตนเอง และมาตรการของโรงแรม มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : ระดับความเครียด ผู้กักตัวโรคโควิด-19 พนักงานโรงแรม Alternative State Quarantine

Abstract

The objective of this study is to investigate factors related to stress levels among quarantine hotel workers during the COVID-19 pandemic at a hotel in Bangna District, Bangkok that include:

personal factors, operational factors and factors for preventing COVID-19 using a cross-sectional descriptive study method. The sample of this study included 88 workers. The instrument used to collect data was questionnaire. The collected data was analyzed by statistical software package. The results of this study showed that the sample were males (50.00%) and females (50.00%), job position (sales department, maintenance technician, human resources, driver and information department) (30.70%), age range of 29–35 years, (40.91%), the sample had no congenital disease (97.73%), finished bachelor's degree (37.50%), marital status (single) (67.50%), financial status (revenues over expenditures) (65.90), hours of sleep more than 7 hours/day (69.30%), working-age less than 3 years (64.77%), have a period of time to work in the range of 8 hours per day (71.60%). The operation factors include the job description factor at the low level (47.70%), the role and job function factor were at the low and medium level (35.20%), the relationship within the organization factor and the structure and organizational climate factor at the low level (80.70%), the lifestyle and family factor at the low level (51.10%). The factors for preventing COVID-19: Disease behavior prevention factor and COVID-19 preventive measure of hotel at the high level (88.66%)

From the study, it was found that job position, age, congenital disease, education, financial status, hours of sleep, working time, the job description factor, the role and job function factor, the relationship within the organization factor, the structure and organizational climate factor, the lifestyle and family factor, disease behavior prevention and COVID-19 preventive measure of hotel were related to stress levels with the level of statistical significance at 0.05.

Keywords : Stress Level, The COVID-19 Pandemic, Hotel Workers, Alternative State Quarantine

บทนำ

โรคโควิด-19 นี้โดยหลักแล้วจะมีการแพร่กระจายจากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจมูกหรือปากซึ่งขับออกมาเมื่อผู้ป่วยไอหรือจาม เราได้รับเชื้อได้จากการหายใจเอาฝอยละอองเข้าไปจากผู้ป่วยหรือจากการเอามือไปจับที่พื้นผิวที่มีละอองเหล่านั้นแล้วมาจับใบหน้า ซึ่งระยะเวลาในการติดเชื้อและการแสดงอาการ (ระยะฟักตัว) มีตั้งแต่ 1 – 14 วัน ส่วนผู้ป่วยที่เริ่มมีอาการจะมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 5 – 6 วัน ซึ่งมีค่าเกิน 97 % ของผู้ป่วยที่เริ่มมีอาการโรคโควิด-19 ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นเป็นโรคติดต่อที่เกิดจากไวรัสโคโรนาที่มีการค้นพบล่าสุดเป็นไวรัสและโรคอุบัติใหม่อื่นทั้งยังไม่เป็นที่รู้จักมาก่อนได้มีการระบาดครั้งใหญ่ในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีนเมื่อเดือนธันวาคมปี 2019 ที่ผ่านมา ในสถานการณ์ปัจจุบันโรคโควิด-19 มีการระบาดครั้งใหญ่และได้ส่งผลกระทบต่อไปยังหลายประเทศทั่วโลก (องค์การอนามัยโลก, 2563)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน มีผลกระทบทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สุขภาพ การศึกษา รวมไปถึงเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัว อีกทั้งจำนวนผู้ติดเชื้อจากหลายประเทศทั่วโลกก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น ซึ่งศูนย์บริหารสถานการณ์โรคโควิด-19 (ศบค.) กำหนดให้ผู้ที่เดินทางมาจากต่างประเทศทุกคนต้อง

ได้รับการตรวจคัดกรองแยกกักกันเพื่อการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคที่มาจากท้องถิ่นอื่นหรือเมืองที่อยู่นอกราชอาณาจักร กรณีโรคโควิด-19 หน่วยงานรัฐบาลจึงจำเป็นต้องจัดเตรียมและจัดหาสถานที่สำหรับเป็นที่กักตัวผู้ที่เดินทางมาจากต่างประเทศและผู้ป่วยที่ส่งตัวมาจากโรงพยาบาลเพื่อเฝ้าดูอาการให้อยู่ในการกักตัวดูแลเพื่อลดการแพร่ระบาดตามหลักเกณฑ์และแนวทางการควบคุมป้องกันโรค โดยความร่วมมือระหว่างกระทรวงกลาโหมและกระทรวงสาธารณสุข แต่สถานที่สำหรับผู้กักตัวมีไม่เพียงพอต่อจำนวน รัฐบาลจึงมีแนวทางในการพิจารณาอนุมัติให้ใช้โรงแรมเป็นสถานกักกันทางเลือก (Alternative State Quarantine) ขึ้นเพื่อรองรับจำนวนผู้กักตัว ขณะที่อีกทางหนึ่งคือการช่วยให้ผู้ประกอบการโรงแรมและลูกจ้างอยู่รอดในสถานการณ์ที่การท่องเที่ยวชะงักงัน ทำให้พนักงานโรงแรมเป็นหนึ่งในกลุ่มอาชีพที่จะต้องคอยดูแลและบริการกับผู้ที่มาพักตัวซึ่งอยู่ในภาวะเสี่ยงที่สามารถติดโรคโควิด-19 ได้ ซึ่งอาจเป็นหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดระดับความเครียด

จากสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่กล่าวมาข้างต้นนั้นส่งผลให้คณะผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ที่เปิดเผยข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางให้ทราบถึงสาเหตุของระดับความเครียดในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรม และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาเป็นแนวทางในการป้องกันหรือให้คำแนะนำกับพนักงานโรงแรมที่กำลังเผชิญกับระดับความเครียดให้สามารถบรรเทาหรือบริหารกับระดับความเครียดที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดโรคโควิด-19 กับระดับ

ความเครียดของพนักงานโรงแรม

รูปแบบการวิจัย

เป็นการศึกษาแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Study)

ประชากรที่ศึกษา

พนักงานของโรงแรมที่เปิดเผยข้อมูลและยินยอมเข้าร่วมวิจัย ในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานโรงแรมที่ดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 88 คน

เกณฑ์การคัดเลือก

1. พนักงานโรงแรมแห่งหนึ่ง เขตบางนา กรุงเทพมหานคร ที่มีการทำงานอยู่ในช่วงของการระบาดโรคโควิด-19
2. สามารถใช้สื่อออนไลน์ในการทำแบบสอบถาม
3. บุคคลที่สามารถสื่อสารและอ่านภาษาไทยได้

เกณฑ์การตัดออก

1. เกิดเหตุฉุกเฉินในระหว่างการศึกษา เช่น เกิดอุบัติเหตุขณะทำการวิจัยหรือลาออกขณะทำการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลโรงแรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาดัดแปลงปรับปรุง สร้างเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ส่วน 77 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 32 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดโรคโควิด-19 จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียดโรงพยาบาลสวนปรุง (SPST-20) จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคำถามแบบปลายปิด ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ตำแหน่งงาน อายุ เบอร์ติดต่อ โรคประจำตัว ระดับการศึกษา สถานะทางการเงิน สถานภาพ จำนวน ชั่วโมงการนอนหลับ อายุการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน มีการสนับสนุนเจลแอลกอฮอล์ และมีการสนับสนุนหน้ากาก

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็นคำถาม 5 ด้าน รวม 32 ข้อ

- ด้านลักษณะงาน
- ด้านบทบาทและหน้าที่
- ด้านสัมพันธภาพ
- ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร
- ด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัว

ระดับคะแนนแบบสอบถาม

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

การแปลผล (Interpretation) การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูล ประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale)

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่ได้รับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งแบ่งเป็นคำถาม 2 ด้าน รวม 12 ข้อ

- พฤติกรรมการป้องกันตนเอง
- มาตรการป้องกันของโรงแรม

ระดับคะแนนแบบสอบถาม

1. ปฏิบัติทุกครั้ง หมายถึง ท่านปฏิบัติตรงกับข้อความนั้นทุกครั้ง (7 วัน) ได้ 4 คะแนน
 2. ปฏิบัติบ่อยครั้ง หมายถึง ท่านปฏิบัติตรงกับข้อความนั้นมากกว่าร้อยละ 50 (4 – 6 วันต่อสัปดาห์) ได้ 3 คะแนน
 3. ปฏิบัติบางครั้ง หมายถึง ท่านปฏิบัติตรงกับข้อความนั้นน้อยกว่าร้อยละ 50 (1 – 3 วันต่อสัปดาห์) ได้ 2 คะแนน
 4. ไม่เคยปฏิบัติ หมายถึง ท่านไม่เคยปฏิบัติตรงกับข้อความนั้นเลย ได้ 1 คะแนน
- การแปลผล (Interpretation) การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale)

แสดงเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยในแบบสอบถามได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 38 – 50 หมายถึง ด้านการป้องกันโรคจากการดูแลผู้กักตัวโควิด-19 อยู่ในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 25 – 37 หมายถึง ด้านการป้องกันโรคจากการดูแลผู้กักตัวโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 12 – 24 หมายถึง ด้านการป้องกันโรคจากการดูแลผู้กักตัวโควิด-19 อยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 การแปลผลแบบวัดระดับความเครียด โรงพยาบาลสวนปรุง (SPST – 20) มีคะแนนไม่เกิน 100 คะแนน โดยผลรวมที่ได้ แบ่งเป็น 4 ระดับ

คะแนน	0 – 23	มีระดับความเครียดน้อย
คะแนน	24 – 41	มีระดับความเครียดปานกลาง
คะแนน	42 – 61	มีระดับความเครียดสูง
คะแนน	62 ขึ้นไป	มีระดับความเครียดรุนแรง

ทดสอบความเที่ยงตรงเครื่องมือวิจัย

โดยใช้วิธี Index of Consistency (IOC) แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะบุคคลมีค่า IOC คือ 0.85 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมีค่า IOC คือ 0.93 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 มีค่า IOC คือ 0.89 แบบสอบถามวัดระดับความเครียด โรงพยาบาลสวนปรุงมีค่า IOC คือ 1 ซึ่งมีค่า > 0.50 แสดงว่าเนื้อหามีความเที่ยงตรงสามารถนำไปใช้ได้

ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.828 และแบบสอบถามข้อมูลด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 มีค่าเท่ากับ 0.754

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ พบว่า เพศชายและเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50, ตำแหน่งงานอื่นๆ ได้แก่ ฝ่ายขาย,ช่างซ่อมบำรุง,ฝ่ายบุคคล,คนขับรถและฝ่ายสารสนเทศ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70, มีค่าเฉลี่ยอายุ 33 ปี, ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 97.70, มีระดับการศึกษาที่มากที่สุด คือ ระดับการศึกษามากสุดปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50, มีสถานภาพที่มากที่สุด คือ โสด จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00, มีสถานะการเงินที่มากที่สุด คือรายรับมากกว่ารายจ่ายจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90, มีชั่วโมงการนอนหลับที่มากที่สุด คือ มากกว่า 7 ชั่วโมง จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30, มีค่าเฉลี่ยอายุการทำงาน 1 ปี 5 เดือน และมีระยะเวลาในการทำงานที่มากที่สุด คือ ระยะเวลาในการทำงาน 8 ชั่วโมง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มากที่สุดในระดับคะแนนปัจจัยด้านการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ท่านเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงานและองค์กร มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคโควิด-19

ปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคโควิด-19 ที่มากที่สุด ในการปฏิบัติทุกครั้ง คือ ท่านสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการผู้กักตัวโควิด-19 และท่านมีการล้างมือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์หลังการปฏิบัติงาน มีจำนวน 86 คน ร้อยละ 97.70

สรุปและอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.066$) เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด แต่มีปัจจัยด้านอื่นที่ส่งผลต่อความเครียด เช่น ปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ สุดาบุตรและคณะ (2560)

ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.016$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ข้อมูลด้านบทบาทและหน้าที่อาจส่งผลกับระดับความเครียดในระดับมาก เนื่องจากมีการแบ่งงานอย่างไม่เป็นธรรม คิดเป็นร้อยละ 6.80 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ม่วงเจริญ (2553)

อายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.006$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ผู้นั้นอยู่ในช่วงอายุ 29 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.91 มีระดับความเครียดรุนแรง เมื่อเทียบกับช่วงอายุอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา สัมพันธ์พงษ์, สุรชาติ ฌ หนองคาย, และดุสิต สุจิรารัตน์ (2558)

โรคประจำตัวมีความสัมพันธ์ระดับกับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.031$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 100 คือ โรคที่เกี่ยวข้องกับระบบทางเดินหายใจ มีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่า ผู้ที่มีโรคระบบทางเดินหายใจอยู่แล้วเกิดความกังวลมากกว่าเพราะเป็นโรคที่เสี่ยงต่อติดเชื้อโรคโควิด-19 ได้ง่ายกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรประภา ม่วงเจริญ (2553)

ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.041$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (ปวช.) มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 68.42 ส่วนระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.27 เนื่องจากลักษณะการทำงานที่ต่างกันจึงส่งผลต่อระดับความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชุดิมา พระโพธิ์ (2558)

สถานภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.0002$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.00 และมีระดับความเครียดอยู่ในระดับมาก และมีสถานะทางการเงินที่มีรายรับน้อยกว่ารายจ่าย (มีภาระหนี้สิน) ซึ่งอาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดเมื่อเทียบกับสถานภาพอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูษณิศา แก้วสะอาด (2561)

สถานะทางการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานะทางการเงินรายรับน้อยกว่ารายจ่าย (มีภาระหนี้สิน) คิดเป็นร้อยละ 21.60 มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 84.21 เมื่อเทียบกับสถานะทางการเงินอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์, ทะนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุขและคณะ (2556)

จำนวนชั่วโมงการนอนหลับมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีจำนวนชั่วโมงการนอนหลับน้อยกว่า 7 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 30.70 เมื่อเทียบกับระดับความเครียดพนักงานที่ทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง และมีระดับความเครียดอยู่ในระดับตั้งแต่ปานกลางขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 66.67 เมื่อเทียบกับจำนวนชั่วโมงการนอนหลับอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิราภรณ์ นันทชัยและคณะ (2560)

อายุการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.847$) เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า จากสถานการณ์โรคโควิด-19 พนักงานทุกช่วงอายุการทำงานที่ดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 มีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทรณ์ กิจจาและอุษณา แจ็งคล้อย (2560)

ระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 88.00 มีระดับความเครียดอยู่ในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งมีระดับความเครียดมากกว่าเมื่อเทียบกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 15.87 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร เกษมสานต์, ธงชัย อามาตย์บัณฑิตและคณะ (2554)

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานส่งผลให้เกิดความเครียดกับตัวพนักงานได้ เนื่องจากลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียด ส่วนใหญ่เป็นเรื่องของความสามารถในประสานงานสูง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 การทำงานที่เร่งด่วนภายในระยะเวลาที่จำกัดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10.20 ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ จตุรวิทย์ (2550)

ข้อมูลปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบทบาทและหน้าที่ส่งผลให้เกิดความเครียดกับตัวพนักงานได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนมากให้ความสำคัญกับ หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อหน่วยงานและองค์กรจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 55.70 ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวดี บุญยง (2561)

ข้อมูลปัจจัยด้านสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของตัวพนักงานได้ เนื่องจากการไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ไม่ได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และขาดการทำงานเป็นทีมซึ่งอาจก่อให้เกิดความเครียดตามมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐธิดา สุพรรณภพ (2559)

ข้อมูลปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความเครียดของตัวพนักงานได้ เนื่องจากไม่ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาและอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ไม่เพียงพอต่อการทำงานซึ่งก่อให้เกิดความเครียดตามมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิศักดิ์ สวยกุล (2552)

ข้อมูลปัจจัยด้านการดำเนินชีวิตและครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนมากได้รับกำลังใจจากครอบครัวในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 20.50 และมีความรู้ในการป้องกันตนเองจากสถานการณ์โรคโควิด-19 คิดเป็นร้อยละ 20.50 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อังควรา วงษา สันต์และ นพรัตน์ บุญเพียรผล (2558)

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการป้องกันความเสี่ยงในการติดเชื้อโรคโควิด-19

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการป้องกันตนเองมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.000$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการป้องกันตนเองจากโรคโควิด-19 อยู่ในระดับดี โดยมีการสวมใส่หน้ากากอนามัยขณะให้บริการผู้กักตัวโควิด-19 คิดเป็นร้อยละ 97.70 และล้าง

มือด้วยสบู่หรือเจลแอลกอฮอล์หลังการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 97.70 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพันธ์ มัลลิกะมาลย์ (2553)

ปัจจัยด้านมาตรการการป้องกันของโรงแรมมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานโรงแรมจากการดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในโรงแรมแห่งหนึ่ง ($p - Value = 0.009$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า มาตรการป้องกันของโรงแรมอยู่ในระดับสูง มีการทำความสะอาดสถานที่ประกอบอาหาร คิดเป็นร้อยละ 90.90, มีการทำความสะอาดห้องน้ำส่วนรวม คิดเป็นร้อยละ 90.90, มีการกำจัดขยะทั่วไปและขยะติดเชื้อในพื้นที่พักขยะ คิดเป็นร้อยละ 90.90 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา ว่างศพาท (2559)

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ควรจัดให้มีการทำแผนการจัดการด้านความเครียดให้แก่พนักงานที่ทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. ควรจัดให้มีบุคลากรด้านจิตวิทยาหรือผู้เชี่ยวชาญมาทำการบรรยายวิธีการจัดการความเครียดด้วยตนเอง และมีการประเมินความเครียด
3. ส่งเสริมให้พนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการป้องกันตนเองจากโรคโควิด-19 เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและรับมือหากเกิดการระบาดซ้ำ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของผู้ดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในจังหวัดที่มีสนามบิน เช่น ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น กระบี่
2. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของผู้ดูแลผู้กักตัวโรคโควิด-19 ในปัจจัยด้านเศรษฐกิจ
3. มีการใช้เครื่องมือในการทำวิจัยที่หลากหลายในการเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น มีการสนทนากลุ่ม หรือ สัมภาษณ์เชิงลึกรวมกับการทำแบบสอบถาม

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์, ทัศนะศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก https://www.researchgate.net/profile/Tanongsak_Yingratanasuk/publication
- จำลอง ดิษยวณิช และพริ้มเพรา ดิษยวณิช. (2553). ความเครียด ความวิตกกังวล และสุขภาพ. (หน้า 49 – 58). พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่: เชียงใหม่โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- ณัฐธิดา สุพรรณณพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงานการรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายวิชาการ ภาควิชาการศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563 จาก <http://km-ir.arts.tu.ac.th/files/original>

โรงพยาบาลสวนปรุง กรมสุขภาพจิต. (ม.ป.ป.). **แบบวัดความเครียดสวนปรุง Suanprung**

Stress Test. ค้นเมื่อ 11 กันยายน 2563, จาก

<https://www.dmh.go.th/abstract/nurse/details.asp?id=1961>

ศิริพันธ์ มัลลิกะมาลย์.(2553). **ผลของการใช้สื่อในโครงการโรงเรียนปลอดบุหรี่ที่มี**

ต่อความรู้และการป้องกันตนเองจากการสูบบุหรี่: กรณีศึกษา โรงเรียนประถมวิธาภิเศก. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก

<https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1913082>

อรพรรณ จตุรวิทย์. (2550). **ความเครียดจากการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมระดับปฏิบัติการ**

สายการผลิตเซตนิคมอุตสาหกรรม 304 IP 2 จังหวัดฉะเชิงเทรา. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก

<https://cuir.car.chula.ac.th/xmlui/handle>

อังควรา วงษาสันต์, นพรัตน์ บุญเพียรผล. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้สูงอายุในเขตบางพลัด**

จังหวัดกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 17 กันยายน 2563, จาก

<http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle>

อารยา สัมพันธพงษ์, สุรชาติ ฦ หนองคาย, ดุสิต สุจิรารัตน์. (2558). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดของ**

พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาลแผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐแห่งหนึ่ง. ค้นเมื่อ

15 กันยายน 2563, จาก

<https://phad.ph.mahidol.ac.th/research>

อุทุมพร เมืองนาма. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดความเครียดของพนักงานธนาคาร สินเอเซีย จำกัด (มหาชน).**

ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563, จาก

<http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/559>

Hasson, Dan. (2005). **Stress Management Intervention and Predicators of Long-term Health:**

Prospectively Controlled Studies on Long-term Pain Patients and a Healthy Sample

from IT-and media Companies. Doctoral thesis. Sweden: Stockholm University.

Heiden, Marina. (2006). **Psycho physiological reactions to experimental stress: relations to pain**

sensitivity, position sense and stress perception. Doctoral thesis. Sweden: Stockholm

University.

Pongruengphant R, Tyson PD, Aggarwal B. (2002). **Coping with organizational stress among**

hospital nursing Southern Ontario Int J Nurs Stud, 39(2), 53 – 59

Schmitz, Neuman and Opperman. (2000). **Stress, burnout and locus of control in German**

nurses. Rome: FAO