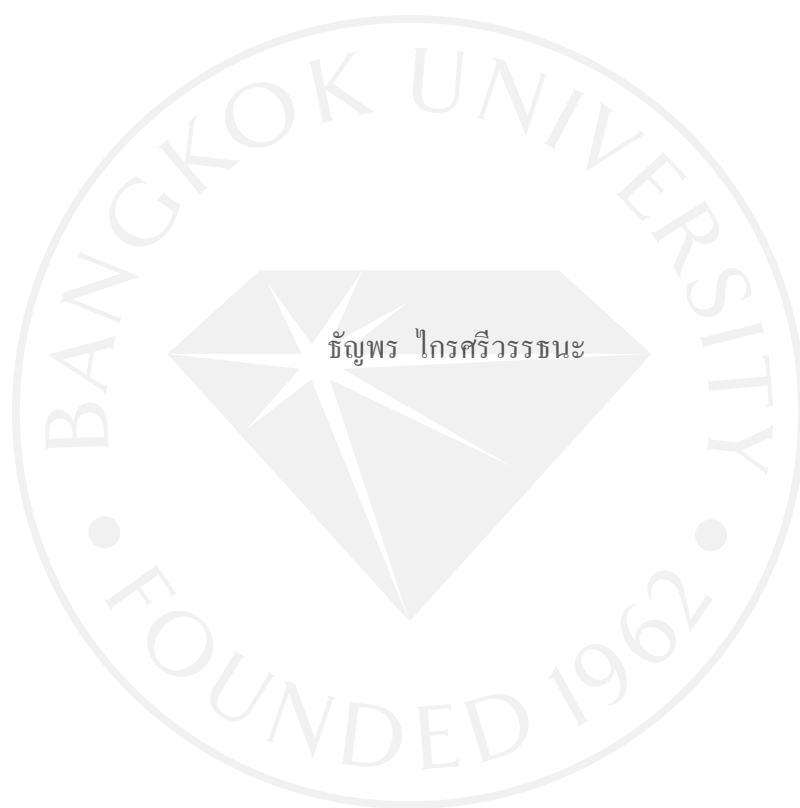


ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี



ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี



การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

พ.ศ. 2552



© 2553

ชัยพร ไกรศรีวรรณะ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษานิตยบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษานิตยบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ผู้วิจัย นางสาวธัญพร ไกรศรีวรรณ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ดร.สุชาติรัตน์ ดิษยวรรณะ จันทราวินนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 3 เดือน เมษายน พ.ศ. 2553

ชัยพร ไกรศรีวรธนะ. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2553, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี (60 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี และเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวและส่วนราชการที่สังกัด โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนนทบุรี จำนวน 652 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป – 8 ปี มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวระดับปานกลาง และ ส่วนใหญ่อยู่ในส่วนราชการสังกัดสำนักการศึกษา และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในภาพรวมพบว่า พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีมีระดับความเครียดในระดับมาก ($X = 3.68$) และมีระดับความเครียดมากที่สุดต่อปัจจัยในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนนทบุรีมีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดต่อปัจจัยในเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่นมากกว่าอาชีพของตน ซึ่งมีระดับความเครียดในระดับปานกลาง ($X = 3.08$) และเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี พบว่า พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว และส่วนราชการที่สังกัดที่ต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเฉพาะบุคคล “ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี” ในครั้งนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ความรู้ ความช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ตลอดจนชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจวบ เพิ่มสุวรรณ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่า จนทำให้การค้นคว้าในครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ด้วยดีซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และให้กำลังใจในการศึกษาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน และให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์แก่การค้นคว้า

ขอขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาทุกคนที่ได้ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานี้จะเป็นผลประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจจะศึกษาในอนาคตต่อไป

ธัญพร ไกรศรีวรรณะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	5
สมมติฐานการศึกษา	5
กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 แนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
อำนาจหน้าที่และบทบาทของงานเทศบาล	8
ประวัติของเทศบาลนครนนทบุรี	11
ข้อมูลเทศบาลนครนนทบุรี	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	29
ประชากรและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	31
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวิจัย	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
การวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	34
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ข้อมูลระดับความเครียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี	39
การทดสอบสมมติฐาน	41
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	49
สรุปผลการวิจัย	49
อภิปรายผล	51
ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	56



สารบัญตาราง

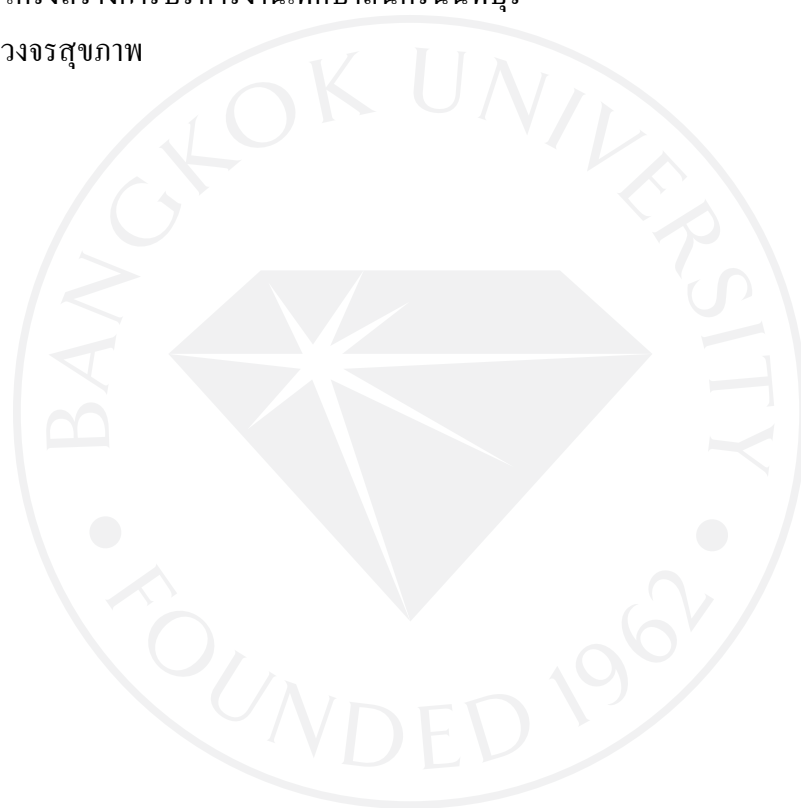
ตารางที่		หน้า
1	เทศบาลนครนนทบุรีประกอบด้วย 5 ตำบล ดังนี้ (ข้อมูล ณ ประจำเดือนกันยายน 2552)	14
2	อัตรากำลังพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี	29
3	แสดงถึงจำนวนประชากรของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง	31
4	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
5	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
6	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
7	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
8	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
9	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
10	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
11	แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านส่วนราชการที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี	39
13	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านสถานภาพ	41
14	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ	42
15	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ	43
16	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำ ของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านระดับรายรับ โดยเฉลี่ย ต่อเดือน	44
18	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน	45
19	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านภาระที่ต้องรับ ผิดชอบในครอบครัว	46
20	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านส่วนราชการ ที่สังกัด	47

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิด	6
2	ตราสัญลักษณ์สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี	12
3	โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลนครนนทบุรี	14
4	วงจรสุขภาพ	16



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในศตวรรษที่ 20 นี้มีความเจริญเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาไปมาก โดยเฉพาะในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นผลให้การดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบันของคนเราต้องต่อสู้ดิ้นรน แข่งขันชิงดีชิงเด่น แก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเราทุกวันนี้ไม่ราบรื่น ต้องเผชิญกับสถานการณ์ หรือ เหตุการณ์ต่างๆ รอบตัว ทำให้เกิดปัญหาความยุ่งยาก สับสน ซึ่งล้วนแต่ก่อให้เกิดความเครียดกับคนเรา ความเครียดเป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจเมื่อมนุษย์เรากลับมาจากสิ่งไม่น่ารื่นรมย์ทั้งหลาย ซึ่งการคุกคามนี้เป็นได้ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จะทำให้เราเกิดความเครียดขึ้นได้ สำหรับบุคคลที่เป็นผู้บริหารนั้นสถานการณ์ต่างๆ ทางสังคมจะเข้าไปมีผลต่อจิตใจทำให้เกิดความเครียดอยู่เสมอ

สังคมปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ในวิถีการดำเนินชีวิตของคนเราทุกคนย่อมเคยประสบกับความคุ้นเคยไม่มากนักน้อย ความเครียดเป็นสถานการณ์ที่คับแค้นซึ่งมีผลทำให้เกิดความกดดันทางอารมณ์ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมีหลายสาเหตุ เมื่อมนุษย์ต้องเผชิญกับความเครียดจะต้องอาศัยการปรับตัว เพื่อให้เกิดการสมดุลกับการเปลี่ยนแปลง

ลักษณะของงานแต่ละอาชีพก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้ ไม่ว่าจะประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ คนงานใน โรงงานอุตสาหกรรม เกษตรกร หรืออาชีพใดๆก็ตาม มีผู้ศึกษา ลักษณะของอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่า การทำงานหรืออาชีพที่ต้องมีการแข่งขันสูง รับผิดชอบสูง หรือมีความซ้ำซากน่าเบื่อ จะทำให้บุคคลที่ทำงานนั้นเกิดความเครียดได้ง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน ซึ่งให้ความสำคัญกับความสำเร็จในอาชีพการงานและการสร้างฐานะ

ความเครียดไม่ใช่สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องเป็นอันตรายเสมอไปถ้าบุคคลสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างเหมาะสม ความเครียดอาจกลายเป็นประโยชน์ทั้งต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตโดยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ช่วยกระตุ้นเร่งเร้าให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือการกระทำผิด ความไม่สบายใจที่เกิดขึ้นจะทำให้เราคิดหาทางแก้ไขความผิดนั้นให้ถูกต้อง ความเครียดเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการเจริญเติบโตและการพัฒนาทั้งทางร่างกายและจิตใจ ขณะเดียวกันความเครียดที่มากเกินไปอาจทำให้เกิดการเจ็บป่วยหรือมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมได้

ผลเสียของความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานในทางลบที่เกิดขึ้นได้ง่ายและบ่อยก็คือ ความไม่พึงพอใจในงาน ความเบื่อหน่าย มีอารมณ์หงุดหงิดง่าย มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงานบ่อย วิตกกังวล ก้าวร้าว ซึมเศร้า ท้อแท้ ความคิดสร้างสรรค์ลดน้อยลง ไม่เต็มใจปฏิบัติหน้าที่ ไม่พึงพอใจในวิชาชีพ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพ ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพลดน้อยลง จนกระทั่งเป็นสาเหตุให้ลาออกจากงานได้

อย่างไรก็ตาม ความเครียดจากการทำงานนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอในชีวิตประจำวัน ความเครียดไม่ใช่สิ่งดีหรือเลว ความเครียดอาจจะเป็นแรงจูงใจให้องค์กรดีเลิศได้ ถ้ามีความเครียดในระดับที่เหมาะสม หรืออาจเป็นสาเหตุให้เกิดอันตรายเสียหายอย่างรุนแรงจนกระทั่งทำลายองค์กรได้ถ้ามีความเครียดมากเกินไป

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานอาชีพ เป็นเรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจ เพราะในแต่ละอาชีพนั้น สามารถทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ (ชิน โอสถ หักบำเรอ, 2531) กล่าวกันว่าคนเราเมื่อทำงานอาจเกิดความเครียดได้หลายประการ เช่น สภาพแวดล้อม การทำงานที่ไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่ก้าวหน้า หรือมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่กำลัง ทำอยู่ และ พสุ เดชะรินทร์ (2536) กล่าวว่า อาชีพบางอย่างสามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ง่ายกว่าอาชีพบางอย่าง ยกตัวอย่าง เช่น งานที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่รวดเร็วและมีความสำคัญมาก หรืองานที่เมื่อทำหรือตัดสินใจแล้วจะก่อให้เกิดผลที่สำคัญตามมา ซึ่งผลของความเครียดนั้นมีทั้งข้อดีและข้อเสีย ข้อดีของความเครียดจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้น และแรงจูงใจในการทำงาน แต่คนส่วนใหญ่เมื่อนึกถึงความเครียดแล้ว จะนึกถึงแต่ในทางไม่ดีมากกว่าความเครียดนั้นก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่เกิดความเครียดนั้น และกับองค์การที่บุคคลผู้นั้นทำงานอยู่ด้วย

หน่วยงานราชการ เป็นองค์กรหนึ่งที่จะต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ภายใต้การกำหนดแนวทางการบริหารงาน โดยรัฐบาล และมีเป้าหมายที่สำคัญที่สุดคือ คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ทั้งนี้ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานราชการนั้น ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจนเพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการนำมาใช้ซึ่งงบประมาณแผ่นดิน อันมีที่มาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลัก

งานเทศบาลนคร เป็นหน่วยงานของรัฐในราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อย ได้แก่ การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การจัดให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง และการบริการแก่ราษฎรในท้องถิ่นนั้นๆ ได้แก่ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่

สาธารณสุข รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม ซึ่งการที่จะพัฒนาจังหวัดให้มีความเจริญรุ่งเรือง สงบเรียบร้อยเป็นปกติสุขนั้น ต้องเริ่มจากหน่วยงานเทศบาลนครเป็นสำคัญ เพราะเป็นจุดที่จะกระจายความเจริญไปทั่วทั้งจังหวัดได้

เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่ที่อาคารเลขที่ 139 หมู่ 8 ถนนรัตนนิเวศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี เป็นเทศบาลชั้น 1 ก. มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็น 5 ตำบล จัดตั้งชุมชนในแต่ละตำบล จำนวน 91 ชุมชน คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชน ตำบลตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13 ชุมชน ตำบลท่าทราย 25 ชุมชน และตำบลบางกระสอ 21 ชุมชน และแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขต

ในฐานะหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาพื้นที่ที่เป็นกลไก สำคัญในการสนับสนุนกระบวนการจัดทำแผนชุมชนและนำแผนชุมชนสู่การปฏิบัติ จำเป็นต้องสร้างความเข้มแข็งให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ร่วมมือกันพัฒนาบ้านเมืองให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ประชาชนอยู่อย่างปกติสุข ดังเช่นที่เทศบาลนครนนท์ได้มี วิสัยทัศน์ไว้ว่า “นครนนท์เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบริการที่เป็นเลิศ และบริหารจัดการที่ดี”

บทบาทของเทศบาลนคร ในการพัฒนาเมือง ควรเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนพัฒนาเทศบาลและนำไปสู่การปฏิบัติให้ครอบคลุมทุกสาขาของการพัฒนาให้เป็นไป โดยมีพันธกิจ ดังนี้

1. สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง ร่วมจัดทำและควบคุมผังเมืองให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของ เมือง รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง ให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
4. ส่งเสริม อาชีพ และ สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน
5. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ในด้านการศึกษา กีฬา นันทนาการ สาธารณสุข สวัสดิการ ต่างๆ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
6. พัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเน้นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสม

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2546) เทศบาลนครนนทบุรีมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
17. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
18. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงแรมสห และสถานบริการอื่น
19. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
20. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
21. การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง
22. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ เทศบาลนคร อาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลได้ ดังนี้

1. จัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
5. ให้มีการสาธารณสุข
6. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
7. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการศึกษาและพลศึกษา
8. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

9. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
10. เทศพาณิชย์

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวและส่วนราชการที่สังกัด

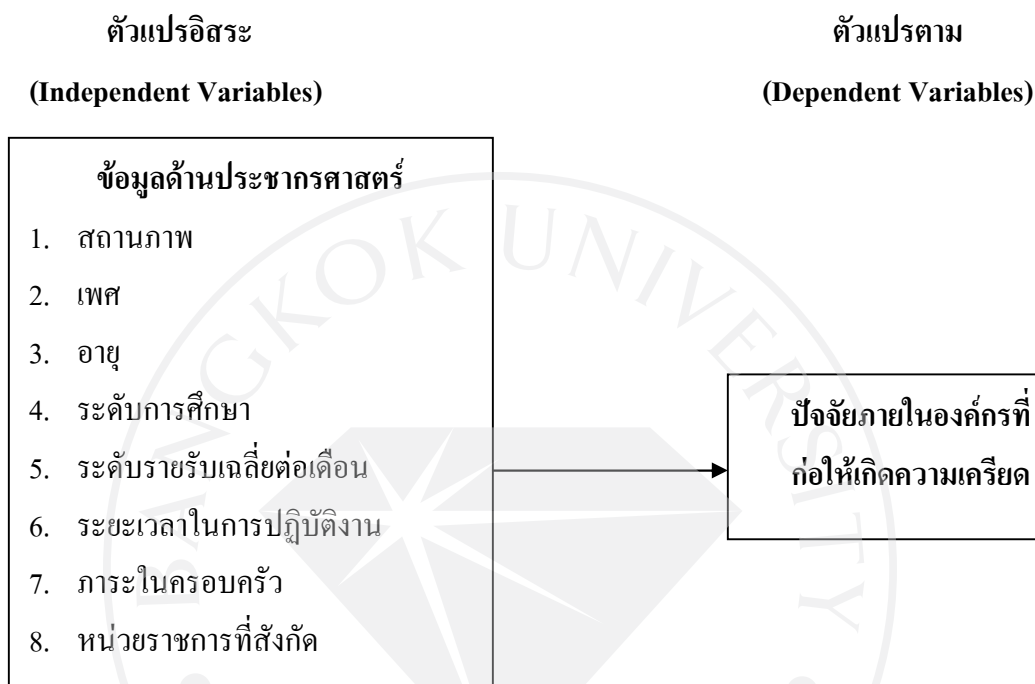
1.3 สมมติฐานการศึกษา

1. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
2. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีเพศที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
3. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
4. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
5. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีระดับรายรับ โดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
6. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
7. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน
8. พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีส่วนราชการที่สังกัดที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดการวิจัย



1.5 ขอบเขตของการศึกษา

1. ประชากร คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 652 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2552 ที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล)
2. ระยะเวลา ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2553
3. ด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานเทศบาล หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำอยู่ในเทศบาลแต่ละแห่ง โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนที่ตั้งอยู่ในเทศบาลนั้นๆ พนักงานเทศบาลตำแหน่งผู้บังคับบัญชาสูงสุดได้แก่ ปลัดเทศบาล และมีตำแหน่งอื่นๆลดหลั่นลงไปจนถึงระดับตำแหน่งต่ำสุด การบริหารงานของเทศบาลนั้นจะมีการแบ่งส่วนงานการบริหารออกเป็นส่วนงานต่างๆ โดยจะจัดให้มีฐานะเป็นสำนัก กอง ฝ่าย แผนกหรือ งานก็ได้ โดยคำนึงถึงลักษณะงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ ปริมาณและคุณภาพของงานตามความเหมาะสม แต่ถ้าหากงานใดที่ยังไม่มีความจำเป็นต้องแยกเป็นส่วน งานการบริหารต่างหากก็ให้รวมกิจกรรมนั้นเข้ากับส่วนงานอื่นที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกันได้ หรือ หากเทศบาลใดมีงานเพิ่มขึ้นจากที่กำหนดไว้และไม่อาจรวมไว้กับส่วนงานใดได้ อาจจัดเป็นส่วนงานต่างได้
2. ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างประจำที่ได้รับค่าจ้างจากเงินงบประมาณส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลนั้นๆ
3. รายรับ หมายถึง เงินเดือนซึ่งจ่ายให้แก่พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานให้แก่ส่วนราชการ ตามอัตราที่กำหนด
4. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในงานนั้นๆ ความ ต่อดความเชื่อมั่นในตนเองหรือความผาสุกและเกินขีดความสามารถของตน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารจะได้ใช้ผลของการศึกษาเป็นแนวทางในการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจให้กับพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อเป็นข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารให้เห็นถึงความสำคัญของระดับความเครียดในหน่วยงาน เพื่อหาทางแก้ไข บรรเทาปัญหาในการทำงาน ให้แก่พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีได้

บทที่ 2

แนวความคิดทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นการศึกษาเพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดตามสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันรวมถึงปัจจัยภายในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดโดยวัดเป็นระดับของความเครียดจากน้อยที่สุดไปจนถึงมากที่สุด ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสารต่างๆและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา

โดยในการ ศึกษาได้วางขอบเขตการศึกษา ไว้ดังนี้

- 2.1 อำนาจหน้าที่และบทบาทของงานเทศบาล
- 2.2 ประวัติของเทศบาลนครนนทบุรี
- 2.3 ข้อมูลรายละเอียด และโครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 อำนาจหน้าที่และบทบาทของงานเทศบาล

อำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ อำนาจหน้าที่ บทบาท ตามที่กฎหมายการตามข้อบัญญัติใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ระบุที่มาของอำนาจหน้าที่ บทบาทของเทศจัดตั้งเทศบาล และกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ เป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำ

การแบ่งอำนาจหน้าที่หรืองานของเทศบาลยังแตกต่างกันไปในเทศบาลแต่ละระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

หน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่เทศบาลตำบล

1. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังนี้
 - 1.1 การรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่การรักษาความสงบเรียบร้อยของ ประชาชน การจัดให้มีเครื่องใช้ดับเพลิง
 - 1.2 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ได้แก่การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ
 - 1.3 การให้บริการแก่ราษฎร ได้แก่ การรักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ

รวมทั้งการกำจัดขยะ มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

1.4 หน้าที่อื่นๆ ตามคำสั่งของกระทรวงมหาดไทย หรือมีกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพ กระทำได้ เป็นการให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น เช่น โรงฆ่าสัตว์ ตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม น้ำสะอาดหรือน้ำประปา สุสาน หรือฌาปนสถาน ส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร สถานพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ การไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น การระบายน้ำ การเทศพาณิชย์

3. หน้าที่ที่เทศบาลตำบลต้องกระทำตามกฎหมายอื่นๆ กำหนดไว้ ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือน และที่ดิน, พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น

อำนาจหน้าที่เทศบาลเมือง

1. หน้าที่ที่เทศบาลเมืองต้องกระทำในเขตเทศบาล มีดังนี้

1.1 หน้าที่ บังคับให้เทศบาลตำบลต้องกระทำตามหน้าที่ของเทศบาลตำบลดังกล่าวแล้วข้างต้น ซึ่งเทศบาลเมืองต้องยึดถือเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมืองด้วย

1.2 การให้บริการแก่ราษฎรท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ได้แก่

- การจัดให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์
- การจัดให้มีและ บำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บ
- การจัดให้มีและ บำรุงทางระบายน้ำ
- การจัดให้มีและ บำรุงรักษาสวนสาธารณะ
- การจัดให้มีและบำรุงรักษาการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- การจัดให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

2. หน้าที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพกระทำ ได้

2.1 การใช้ที่ดินเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสวนสาธารณะ เช่น การจัดให้มีและบำรุงรักษาสวนสัตว์ การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม การรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

3. การให้บริการแก่ราษฎรท้องถิ่นเพิ่มขึ้น ได้แก่

- 3.1 การจัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 3.2 การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3.3 การบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- 3.4 การจัดให้มีและบำรุงสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 3.5 การจัดให้มีและบำรุงรักษาโรงพยาบาล
- 3.6 การจัดให้มีและบำรุงรักษาการสาธารณสุขการ
- 3.7 การจัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อสาธารณสุข
- 3.8 การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 3.9 การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา
- 3.10 จัดให้มีและบำรุงรักษาการเทศพาณิชย์

หน้าที่ของเทศบาลนคร

1. หน้าที่ที่เทศบาลนครต้องกระทำในเขตเทศบาล

- 1.1 หน้าที่ที่บังคับให้เทศบาลตำบล และเทศบาลเมืองต้องกระทำ ตามหน้าที่ของเทศบาล ดังกล่าวแล้วข้างต้น เป็นหน้าที่ของเทศบาลนครต้องกระทำ
- 1.2 การให้บริการแก่ราษฎรเพิ่มขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงการสงเคราะห์แม่และเด็ก และกิจการอื่นๆ ซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

2. หน้าที่ที่เทศบาลนครอาจกระทำได้ตามความจำเป็นหรือมีศักยภาพ กระทำได้มีรายการ เช่นเดียวกับหน้าที่ที่เทศบาลเมืองอาจกระทำได้ดังกล่าวไว้ข้างต้น

นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงหน้าที่เพิ่มเติมของเทศบาลเพื่อสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของท้องถิ่น ต่อความจำเป็น ความต้องการของราษฎร ในกรณีที่โครงการแผนพัฒนาของเทศบาลต้องเกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นๆ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องติดต่อประสานงาน จัดทำนอกอาณาเขตเทศบาลตน ตัวอย่างเช่น เรื่อง ถนน น้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ ฯลฯ เทศบาลสามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทยเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้

ในกรณีที่กิจการนั้นต้องร่วมกระทำกับหน่วยงานอื่นๆ หรือกับผู้อื่น เช่นการร่วมลงทุน ก่อตั้งบริษัท หรือเข้าถือหุ้นในกิจการร่วมกับเอกชน เทศบาลสามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทยเสียก่อน จึงจะดำเนินการได้

ในกรณีที่เทศบาลต้องร่วมมือกับองค์กรอื่นๆอื่นในการดำเนินกิจการ คือการตั้ง สหการ (คือความร่วมมือในการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาและให้บริการระหว่างเทศบาลกับ องค์กรอื่นๆ

หรือบุคคล ที่เกี่ยวข้อง) เทศบาลสามารถกระทำได้ แต่ต้องได้รับการอนุมัติจากรัฐมนตรีมหาดไทย เสียก่อน จึงจะดำเนินการได้

2.2 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้ง ตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร(ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่มที่ 53 หน้า 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่แล้วความต้องการของประชาชนด้าน สาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทย ขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอบ และตำบลท่าทราย

การขยายเขต เทศบาลเมืองนนทบุรี

เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็นกรณีพิเศษ เมื่อปี พ.ศ. 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ. 2531

วันที่ 25 กรกฎาคม 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล (ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 105 ตอนที่ 119) คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอบ และตำบลท่าทราย

การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)

วิสัยทัศน์ เทศบาลนครนนทบุรี

“ นครนนท์เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบริการที่เป็นเลิศ และบริหารจัดการที่ดี ”

คำขวัญ เทศบาลนครนนทบุรี

“ บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส คือหัวใจของเรา ”

ตราสัญลักษณ์

ภาพที่ 2 : ตราสัญลักษณ์สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี



ที่มา : เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). ประวัติเทศบาล.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nakornnont.go.th>.

ความหมาย

ดวงตราของ เทศบาลนครนนทบุรี เป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ เพราะเทศบาลได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลมีกำเนิดขึ้นใน ประเทศไทย เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนระบอบการปกครองจาก สมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ .2475 ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนด ตราเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ มิใช่แต่แสดงว่าเทศบาลเกิดขึ้นได้เพราะมีการปกครองตามรัฐธรรมนูญ เท่านั้น แต่ยังสามารถแสดงถึงการปกครองระบอบประชาธิปไตย

อาคารสำนักงาน

อาคาร สำนักงานเทศบาลแต่เดิมเป็นอาคารไม้ อยู่ร่วมกับศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่า (ทำน่านนนทบุรี) ต่อมาในปีพ.ศ.2534 เทศบาลได้ทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ บริเวณถนนรัตนาธิเบศร์ ซึ่งเป็นศูนย์ราชการในปัจจุบัน โดยเริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2534 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2535

2.3 ข้อมูลเทศบาลนครนนทบุรี

เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่ที่อาคารเลขที่ 139 หมู่ 8 ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบล บางกระ สอ อำเภอมะเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี เป็นเทศบาลชั้น 1 ก. มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็น 5 ตำบล จัดตั้งชุมชนในแต่ละตำบล จำนวน 91 ชุมชน คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชน ตำบล ตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13

ชุมชน ตำบลท่าทราย 25 ชุมชน และตำบลบางกระสอบ 21 ชุมชน และแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขต

อาณาเขตของเทศบาลนครนนทบุรี

หลักเขตที่ 1 ตั้งอยู่ตรงแนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด ตรงจุดที่กึ่งกลางปาก คลองบางตลาด บรรจบกับแม่น้ำเจ้าพระยา

ด้านเหนือ

จากหลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบตามแนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมืองนนทบุรี กับอำเภอปากเกร็ดไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ผ่านทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 306 ต่อทางของกรมโยธาธิการควบคุมบรรจบทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 346 (บางพูน) และถนนประชาชื่น ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมครองประปาฝั่งตะวันตก ตรงจุดที่แนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด บรรจบกับแนวเส้นแบ่งเขตจังหวัดนนทบุรีกับกรุงเทพมหานคร

ด้านตะวันออกและด้านใต้

จากหลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบตามแนวเส้นแบ่งเขตจังหวัดนนทบุรีกับกรุงเทพมหานครไปทางทิศใต้ และทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านทาง หลวงแผ่นดินหมายเลข 302 สามแยกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - บรรจบทางหลวง แผ่นดินหมายเลข 340 (บางใหญ่) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 301 ต่อ เขตกรุงเทพมหานคร - สามแยกติวานนท์ และถนนพิบูลสงครามถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ปากครองบางเขนฝั่งใต้ ตรงจุดที่ปากคลองบางเขน บรรจบกับแม่น้ำเจ้าพระยา

ด้านตะวันตก

จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ ตามแนวเส้นตั้งฉากกับริมแม่น้ำเจ้า พระยา บรรจบกับแนวกึ่งกลาง แม่น้ำ เจ้าพระยา แล้วเป็นเส้นเลียบตามแนวกึ่งกลางแม่น้ำเจ้าพระยา ไปทางทิศเหนือจน บรรจบกับแนวเส้นแบ่งเขตอำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด และเป็นเส้นเลียบตามแนวเส้นแบ่งเขต อำเภอเมืองนนทบุรีกับอำเภอปากเกร็ด ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้บรรจบกับหลักเขตที่ 1

ตารางที่ 1 : เทศบาลนครนนทบุรี ประกอบด้วย 5 ตำบล ดังนี้ (ข้อมูล ประจำเดือน กันยายน 2552)

ตำบล	เนื้อที่/ตร.กม.	หมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน
สวนใหญ่	2.50	9	12,134
ตลาดขวัญ	8.20	11	23,067
บางเขน	9.00	9	20,799
ท่าทราย	8.00	ปรับปรุงเลขที่บ้าน โดยใช้ชื่อนถนน และชื่อซอยเป็นตัวกำหนด	28,653
บางกระสอบ	11.20	9	25,606
รวม	38.90	38	110,259

ที่มา : เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). ข้อมูลเทศบาล/สภาพทั่วไป.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nakornnont.go.th>.

ภาพที่ 3 : โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลนครนนทบุรี



ที่มา : เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลนครนนทบุรี.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nakornnont.go.th>.

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

ความหมายของความเครียด สำหรับความหมายของความเครียดนั้นมิใช่ให้ความหมายต่างๆกันมากมายคล้ายคลึงกันบ้าง แตกต่างกันบ้าง ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนพิจารณาในลักษณะใด เน้นหนักในสาขาวิชาใด ดังนี้

จากแนวคิดของเซลเย (Selye, 1956 อ้างใน พจนานุกรมศัพท์, 2549, หน้า 19) ความเครียดเป็นกลุ่มอาการปรับตัวหรือภาวะที่ร่างกายมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อตัวกระตุ้น ซึ่งหลากหลายและคนอื่นๆ (Lazalus & Launeir, 1978; Lazalus & Cohen, 1977; Lazalus & Folkman, 1984 อ้างใน สมจิต หนูเจริญกุล, 2536, หน้า 26) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า หมายถึงเหตุการณ์ที่บุคคลประเมินว่า มีผลต่อสวัสดิภาพของตนเอง และจะต้องใช้แหล่งประโยชน์ในการปรับตัวที่มีอยู่อย่างเต็มที่หรือเกินกำลัง นั่นคือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเครียดหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การประเมินความสมดุลระหว่างความต้องการกับแหล่งประโยชน์ที่มีอยู่ของบุคคลนั้น การตัดสินใจ ภาวะเครียดของบุคคลต้องผ่านกระบวนการความรู้สึกนึกคิด

ทางด้านการแพทย์ ความเครียด เป็นภาวะตึงเครียด หรือ ภาวะที่มีความกดดันต่อร่างกาย หรือจิตใจ สิ่งกดดันอาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดอันตรายแก่บุคคล หรือเป็นเพียงแต่ สิ่งที่คุกคามทางด้านจิตใจ

ความหมายของความเครียด คือ

1. ความเครียด หมายถึง สิ่งที่มาคุกคาม หรือ พยายามที่จะทำลายบุคคล
2. ความเครียด หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จไม่เพียงพอในสิ่งที่ต้องการ
3. ความเครียด หมายถึง สิ่งที่ขัดขวางพัฒนาการด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์
4. ความเครียด หมายถึง สิ่งที่คุกคามมนุษย์ ทำให้สภาวะของร่างกายและจิตใจขาดสมดุล

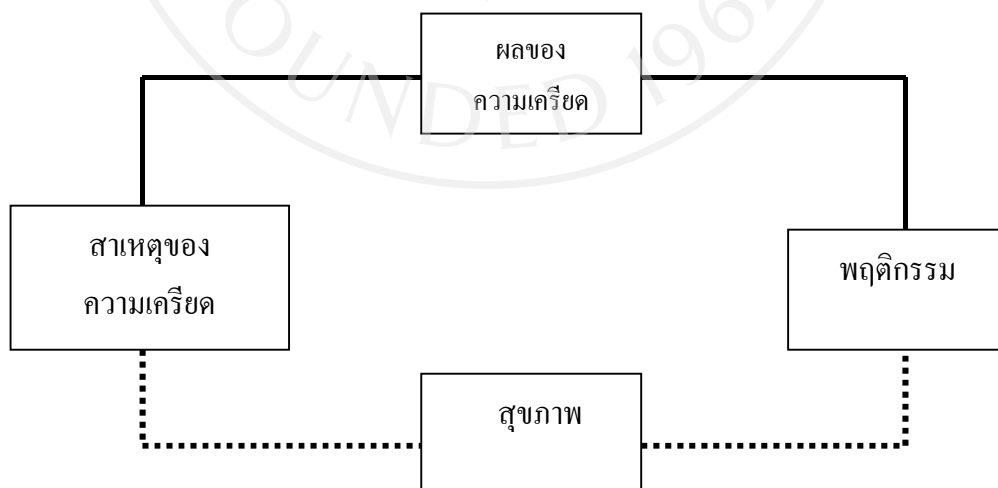
นอกจากนี้ความหมายของความเครียดยังมี 3 แบบดังนี้

1. แบบสิ่งเร้า เป็นปัจจัยภายนอกหรือเป็นสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคล ตามทัศนะคตินี้ความเครียดเป็นความกดดัน แรงบีบหรือสิ่งเร้าที่กดดันบุคคล การตอบสนองความเครียด คือ การทำให้เกิดความเครียด เมื่อถูกแรงกดดันมากไปก็เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชูทิพย์ ปานปรีชา (2529) ที่ว่าความเครียดเป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือตัวที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ

2. แบบการตอบสนอง เป็นปฏิกิริยาหรือการตอบสนองต่อปัจจัยภายนอก ตามทัศนะนี้ ความเครียด คือ การตอบสนองทางกายหรือทางจิตของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ทำให้เครียด โดยสิ่งทำให้เกิดความเครียดนั้น อาจเป็นเหตุการณ์ภายนอกหรือสถานการณ์ที่มีศักยภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายได้ จึงเห็นได้ว่า ตามทัศนะนี้จะมุ่งเน้นที่ปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อความกดดันของสิ่งแวดล้อม การตอบสนองอาจเป็นทางด้านร่างกายหรือทางด้านจิตใจ
3. แบบปฏิสัมพันธ์ เป็นผลที่เกิดจากความไม่สมดุลระหว่างความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน การรับรู้ความสามารถของตนที่จะบรรลุความต้องการนั้นๆ ตามทัศนะนี้ความเครียดจึงเป็นผลที่เกิดตามมาหลังจากเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อมและการตอบสนองของบุคคล

จากความหมายของความเครียดดังกล่าวมาแล้ว พอจะสรุปได้ว่าความเครียด คือ ภาวะที่ร่างกายและจิตใจมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคาม ก่อให้เกิดความรู้สึก หรืออารมณ์ไม่สบายใจ และโดยธรรมชาติความเครียดจะเกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกคน เพราะสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อร่างกายและจิตใจไม่ว่าชนิดใดล้วนทำให้เกิดความเครียดได้ทั้งสิ้น เช่น ความไม่พอใจ ความเจ็บป่วย หรือแม้แต่สิ่งเล็กๆน้อยๆที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น รถติด เงินไม่พอใช้ เป็นต้น

วงจรสุขภาพ (health cycle) ที่เกี่ยวกับความเครียดว่า มีกระบวนการดังแสดงในภาพที่ 4 ภาพที่ 4 : วงจรสุขภาพ



ที่มา : กิตติพล ปานเจริญ. (2548). สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

จากภาพที่ 4 : วงจรสุขภาพ ประกอบด้วย

1. สาเหตุของความเครียด (source of stress) มีหลายสาเหตุตั้งแต่ตัวบุคคลเอง ครอบครัว เพื่อน สภาพแวดล้อมในการทำงาน บ่อยครั้งที่ความเครียดเกิดจากปัจจัยหลายๆอย่าง
2. ผลของความเครียด (the effect of stress) โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น ความซึมเศร้า ความวิตก ความหงุดหงิด ฉุนเฉียว และมีผลทางสรีระ เช่น ปวด ศรีษะ ท้องป็นป่วน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาของร่างกายต่อสาเหตุของความเครียดใน สถานการณ์นั้นๆ
3. พฤติกรรม (behavior) สืบเนื่องมาจากผลของความเครียดเป็นการกระทำที่สัมพันธ์กับ ความรู้สึก เช่น บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย(ผลของความเครียด) อันเนื่องมาจาก ชีวิตประจำวัน(สาเหตุของความเครียด) จึงนอนมาก(พฤติกรรม) ดังนั้น ผลของ ความเครียดจะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้
4. สุขภาพ (health) หมายถึง ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ลักษณะธรรมชาติของ ความเครียด อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทางบวก เช่น เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญ สถานการณ์ หรือ พฤติกรรมทางลบ เช่น ท้อแท้ สิ้นหวัง ดังแสดงในรูป เส้นประ ซึ่ง หมายความว่า พฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นจะมีผลต่อสุขภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับพฤติกรรม นั้นเป็นพฤติกรรมทางบวกหรือทางลบ

ความบีบคั้นขององค์กร หมายถึง เงื่อนไขต่างๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ ก่อให้เกิดงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป การจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลหรือผลตอบแทนที่ ไม่เป็นธรรม

ความเครียดของบุคคล หมายถึง การตอบสนองที่ไม่พึงปรารถนาของบุคคล การตอบสนอง เกิดขึ้นเพราะมีความบีบคั้นขององค์กร การตอบสนองนี้เป็นการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ทฤษฎีความสอดคล้องของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ทำนายว่าเมื่อใดที่มีสิ่งแวดล้อมในการ ทำงานไม่สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของบุคคล บุคคลจะเกิดความเครียดและ นำไปสู่การเจ็บป่วยในที่สุด นั่นคือ ถ้าความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองจากสิ่งแวดล้อม ภายใน การทำงานของบุคคลก็จะไม่เครียด หรือถ้าบุคคลมีความรู้ความสามารถพอที่จะทำงานที่ ได้รับมอบหมายได้บุคคลก็จะไม่เครียด หากสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของบุคคล หรืองานที่จะต้องปฏิบัติมากกว่าทักษะความรู้ความสามารถที่บุคคลมีอยู่ และเป็นเหตุให้ไม่สามารถทำงานนั้นๆ ให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนด บุคคลก็จะเกิดความเครียด

สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในที่ทำงาน

การทำงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งของชีวิตมนุษย์เนื่องจากชีวิตมนุษย์ต้องการความสำเร็จหลายประการ เช่น ต้องการสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม การต้องการการยอมรับจากสังคม การได้มีส่วนร่วมในสังคม การได้รับการยกย่อง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะได้มาก็โดยการทำงานซึ่งผลตอบแทนจากงาน เช่น เงินตำแหน่ง ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน อำนาจ สังคมยกย่อง เป็นต้น ดังนั้น การทำงานของแต่ละคนจึงมีการตั้งเป้าหมายไว้ล่วงหน้าว่าต้องการอะไรถ้ามีอะไรมาขัดขวางก็จะเกิดความเครียดขึ้นได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่มาทำงานมาจากหลายสังคม หลายวัฒนธรรม หลายความคิด หลายอาชีพ จึงมีโอกาสที่จะเกิดการขัดแย้งกันได้ง่าย ชิน โอสธ ทัทบารา (2531) กล่าวว่า ในการประกอบอาชีพการงานนั้นมนุษย์ทุกคนจะต้องเข้าไปอยู่ในสภาพของการทำงาน ซึ่งแตกต่างไปจากบ้านที่อยู่อาศัย และสถานที่อื่นที่เคยชินสิ่งแวดล้อม การทำงานย่อมมีอิทธิพลต่อร่างกาย และจิตใจมาก และได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม เช่น สถานที่คับแคบ การระบายอากาศไม่ดี แสงสว่างน้อยเกินไป หรือมีเสียงรบกวน เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่สบายทั้งทางร่างกายและจิตใจ
2. ความคุ้นเคย ได้แก่ ความคุ้นเคยกับสถานที่ หรือบุคคล
3. ปริมาณงานมากเกินไป หรือคุณภาพงานสูง เช่น ได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาในงานที่ไม่สามารถทำได้ แต่จำเป็นต้องรีบทำ จึงเกิดความรู้สึกวิตกกังวล
4. ความรับผิดชอบ ถ้ามีความรับผิดชอบต่องานสูงยิ่งมีความเครียดมาก เช่น ผู้บริหาร และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่ต้องบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน ยิ่งมีความเครียดมาก เช่น นักบินมีความเครียดมากกว่าผู้ช่วย
5. มนุษย์สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น สัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงาน โดยเฉพาะสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา
6. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น ความไม่ชัดเจนของหน้าที่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การเกี่ยงงานกัน และเกิดความขัดแย้งในการทำงาน
7. ขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งงาน ที่ไม่เหมาะสม
8. การถ่ายโอนสิ่งที่เคยเป็นประโยชน์ ได้แก่ สวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน หรือ ของพนักงาน
9. การมีกฎเกณฑ์มากเกินไปในหน่วยงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สบายใจ

เลวิน และ นอร์แมน (Levine and Norman, 1970 อ้างใน ชิน โอสถ ทัศนีย์, 2531, หน้า 4-6) ได้แบ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความเครียดจากการทำงานในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัญหาต่อไปนี้
 - 1) ความมั่นคงจากการจ้าง เป็นปัญหาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากถ้าคนตกงานนอกจากจะทำให้ขาดรายได้แล้ว ยังทำให้รู้สึกที่ตนเองไร้คุณค่า และเกิดการเปลี่ยนแปลงบทบาทของสมาชิกในครอบครัวด้วย
 - 2) ตำแหน่งของอาชีพ
 - 3) องค์กรนั้นเล็กกิจการ
2. ความเครียดจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นความเครียดที่เกิดจาก
 - 1) ลักษณะงานที่ทำ เช่น ความยากง่ายของงาน ความคล่องตัวของงาน
 - 2) ความพึงพอใจในงาน
 - 3) ความเครียดจากโครงสร้างขององค์กร เป็นความเครียดที่เกิดจากลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการที่จะทำงานร่วมกันในองค์กรหรือไม่ เช่น การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การที่ต้องยอมรับที่จะทำงานตามคำสั่ง การให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน การที่ต้องทำงานร่วมกับคนที่ตนไม่ชอบ การต้องรอคอยคนที่มาทำงานสาย เป็นต้น

บราวน์ และ โมเบอร์รี่ (Brown and Mobery, 1980 อ้างใน มัลลิกา เหมือนวงศ์, 2534, หน้า 38) ให้ความเห็นว่า สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ งาน (job) ลักษณะของบุคคล และสิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน ระบบรางวัล และปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

1. ความเครียดที่เกิดจากงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งประกอบด้วย งานยาก งานคลุมเครือ งานมากเกินไป ไม่สามารถทำให้เสร็จทันตามเวลา
2. ความเครียดที่เกิดจากบทบาทของตน เป็นความเครียดอันเนื่องมาจากผู้อื่นมีความคาดหวังต่องานหรือพฤติกรรมการทำงาน เช่น ผู้ป่วยต้องการให้พยาบาลเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดี ผู้ตรวจการต้องการให้คนทำงานให้ได้มากที่สุด เป็นต้น ความคาดหวังเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ทั้งสองฝ่ายมีความไม่เข้าใจกันอยู่ก่อน หรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน มีสัมพันธภาพที่ไม่ดี

3. สิ่งแวดล้อมด้านสังคม ได้แก่ สถานที่ที่มีคนแออัด ไม่มีอิสระ ขาดเจ้าหน้าที่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น
4. สิ่งแวดล้อมด้านฟิสิกส์ ได้แก่ ความร้อน ความเย็น และสิ่งอื่นๆที่ส่งผลต่อสรีระและต่อสุขภาพของบุคคล ซึ่งมักจะมีเรื่องของความกลัวร่วมอยู่ด้วย
5. ชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน ได้แก่ ลักษณะอุปนิสัยของบุคคล เช่น เป็นคนขี้วิตกกังวล ลักษณะครอบครัว และปัญหาในครอบครัว
6. ผู้ปฏิบัติงานได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเป็นการประเมินที่ได้ผลในแง่บวก หรือ ลบก็ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ทั้งสิ้น

บรรดาสีงแวดล้อมและสภาพการทำงาน 7 อย่างว่า ถ้าหากมีมากหรือน้อยเกินไปก็จะทำให้เกิดความเครียดได้ ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ ปริมาณงาน ระเบียบกฎเกณฑ์ ความขัดแย้งในระบบงาน ความรับผิดชอบ ความเสี่ยงและการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงหน้าที่หรือระบบงาน การสัมผัสกับพาหะความเครียด เช่น คนที่กระวนกระวาย คนจู้จี้ขี้บ่น คนที่ตัดสินใจไม่ถูก เป็นต้น

ระดับของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคลจะมีขนาดไม่เท่ากัน แม้ว่าจะเกิดจากสาเหตุเดียวกันก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากแต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับรู้ในการปรับตัวต่อสิ่งที่มาคุกคามต่างกัน และยังมีองค์ประกอบอื่นๆร่วมด้วยหลายประการ ได้แก่

1. การรับรู้ต่อสภาวะการณ์ของบุคคลนั้น
2. ประสบการณ์ในอดีต ผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในความเครียดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมาก่อน เมื่อพบกับเหตุการณ์นั้นอีก อาจจะรู้สึกมีความเครียดลดลงหรือเพิ่มมากขึ้น
3. สิ่งที่มาช่วยสนับสนุนที่เหมาะสมเมื่อบุคคลเกิดความเครียด เช่น ถ้าหากมีบุคคลช่วยคอยให้กำลังใจ ช่วยเหลือแนะนำต่างๆ จะเป็นภาวะเอื้ออำนวยต่อการลดความเครียดลง
4. การใช้กลไกการปรับตัว หากบุคคลสามารถใช้กลไกการปรับตัวที่เหมาะสม ใช้ได้ผลสำเร็จก็จะสามารถลดความเครียดได้
5. ลักษณะของการเปลี่ยนแปลง หากการเปลี่ยนแปลงมีลักษณะดำเนินไปอย่างช้าๆ อย่างไม่ฉับพลัน จะทำให้เกิดความเครียดน้อยกว่าการเปลี่ยนแปลงที่กะทันหัน

ความเครียดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) เป็นความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุเพียงเล็กน้อย และสิ้นสุดลงในระยะเวลาสั้นๆ อาจจะเป็นเพียงเวลาวินาที่หรือชั่วโมงเท่านั้น เช่น การพลาดเวลานัดหมาย การจราจรติดขัด เป็นต้น
2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) ความเครียดในระดับนี้รุนแรงกว่าในระดับแรก อาจจะใช้เวลานานเป็นชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน ซึ่งมีสาเหตุที่ส่งผลต่อตัวบุคคลมากกว่าสาเหตุในระดับแรก เช่น ความเครียดเนื่องจากการทำงานหนัก ความเจ็บป่วยที่ไม่รุนแรง ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น
3. ความเครียดระดับสูง (severe stress) ความเครียดระดับนี้จะแสดงอาการอยู่ยาวนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน หรือเป็นปี โดยมีสาเหตุรุนแรงมาก หรือจากหลายสาเหตุ เช่น การสูญเสียของหรือบุคคลอันเป็นที่รัก การเจ็บป่วยที่รุนแรงที่มีสิ่งกระทบกระเทือนต่อการดำรงชีวิต เช่น พิกการ เป็นต้น

ชนิดของความเครียดของบุคคลในองค์กร

จากสาเหตุของความเครียดที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรในองค์กรต่างๆ สามารถที่จะเกิดความเครียดขึ้น ได้นอกเหนือจากความเครียดจากสภาพแวดล้อมและสาเหตุอื่นๆ ที่กล่าวมาแล้ว ทั้งนี้เพราะ บุคลากรในองค์กรจะต้องเผชิญกับสภาวะภายในขององค์กรอีกทางหนึ่งด้วย กล่าวโดยสรุปว่า เมื่อพิจารณาถึงสภาพโดยรวมของบุคลากรในองค์กรแล้วสามารถที่จะแบ่งความเครียดออกได้เป็น 2 ชนิด คือ

1. ความเครียดทั่วไป ซึ่งเป็นภาพรวมของความเครียดที่เกิดขึ้นทางร่างกายและจิตใจ สามารถจะมีที่มาจากสาเหตุต่างๆ กันไป ตามที่ได้กล่าวมาแล้ว
2. ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงาน ซึ่งเกิดจากปัจจัยการทำงานของบุคลากรในองค์กร เป็นความเครียดที่มีผลกระทบโดยตรงกับงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งอาจแบ่งย่อยไปเป็นความเครียดในการทำงาน เป็นด้านๆ ดังนี้
 - 1.) ด้านตัวงาน ความเครียดทางด้านตัวงานจะเกี่ยวพันกับสภาพการทำงานโดยตรงทั้งลักษณะงาน ความยากง่าย งานหนักเกินไป หรืองานที่มีปริมาณมาก
 - 2.) ด้านบทบาทหน้าที่ ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่มักจะมีสาเหตุมาจากความสับสนคลุมเครือ หรือขัดแย้งกันของขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- 3.) ด้านโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ ได้กล่าวว่า ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมุ่งหวังที่จะได้รับผลตอบแทนของการทำงานในรูปของการเลื่อนตำแหน่ง เหล่านี้อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดได้
- 4.) ด้านสัมพันธภาพของบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากลักษณะของความสัมพันธ์ภายในองค์กรระหว่างสมาชิกแต่ละหน่วย ความมีมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกัน และลำดับชั้นการบังคับบัญชา
- 5.) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ซึ่งได้แก่ ระบบระเบียบสายการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติ การควบคุมงาน ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆ เหล่านี้สามารถนำไปสู่ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยการทำงานได้

ผลของความเครียด

ความเครียดที่เกิดขึ้นมาในบุคคลแต่ละคนในระยะเวลาต่าง ๆ กัน ย่อมส่งผลที่ตามมาในลักษณะต่าง ๆ กันเมื่อมีความเครียดเกิดขึ้น มนุษย์จะมีปฏิกิริยาต่อความเครียดได้จำแนกปฏิกิริยาการตอบสนองเป็น 2 ประเภท คือ ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกาย และปฏิกิริยาตอบสนองทางจิตใจ ปฏิกิริยาตอบสนองทางร่างกายหรือสรีระวิทยาที่มีต่อความเครียด มีดังนี้

1. ความดันโลหิตจะสูงขึ้น เนื่องจากการคั่งของน้ำและเกลือ โซเดียม ปริมาณโลหิตในหลอดเลือดเพิ่มขึ้น ปริมาณโลหิตที่ออกจากหัวใจเพิ่มขึ้นเพื่อให้โลหิตไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ของร่างกายได้พอเพียง หัวใจต้องทำงานหนักขึ้น จะพบว่าชีพจรเต้นเร็ว และอาจพบว่ามีการหัวใจเต้นผิดปกติ (arrhythmia) หรือ มีอาการใจสั่น (palpitation)
2. มีโลหิตไปเลี้ยงอวัยวะส่วนปลาย เช่น บริเวณมือและเท้า น้อยลง ทำให้ผิวหนังบริเวณนั้นซีด และเย็น ในขณะที่สมอง หัวใจ และกล้ามเนื้อลายมีโลหิตไปเลี้ยงเพิ่มขึ้น
3. อัตราการหายใจเพิ่มขึ้น หายใจเร็วและลึก เพื่อให้ออกซิเจนไปเลี้ยงส่วนต่างๆ ของร่างกายได้พอเพียง
4. ปริมาณปัสสาวะลดน้อยลง เนื่องจากการคั่งของน้ำและเกลือ โซเดียมในร่างกาย และกลไกการปรับตัวของไตเพื่อรักษาระดับโลหิตภายในร่างกายให้เพียงพอ
5. อัตราการเผาผลาญอาหาร (metabolism) เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ร่างกายมีอุณหภูมิสูงขึ้นกว่าปกติ และมักมีอาการขาดน้ำ (dehydration) ถ้าอัตราการเผาผลาญอาหารสูงอยู่เป็นเวลานาน ก็จะทำให้เกิดอาการนอนไม่หลับและเหนื่อยล้าขึ้น
6. ระดับน้ำตาลในโลหิตสูงขึ้นจากการสร้างอินซูลิน (insulin) น้อยลง มีการหลั่งกลูคากอน (glucagon) เพิ่มขึ้น กรดไขมันถูกขับออกมามากขึ้น ตลอดจนมีการสลายตัวของไกลโคเจน (glycogen) จากตับและกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น

7. การทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มขึ้น อาจมีอาการสั่นกระตุกของกล้ามเนื้อ (tremors) หน้า
 บูดเขียว (grimacing) มีอาการรุ่มง่าม (clumsiness) หรือมีอาการเมื่อยล้าทั่วร่างกาย
 นอกจากนี้กล้ามเนื้อจะมีความตึงตัวด้วย
8. ภูมิคุ้มกันของร่างกายจะลดลง เนื่องจากต่อมไทมัส (thymus gland) และ เนื้อเยื่อ
 พวกลิมโฟอิด (lymphoid tissue) ลิบลง เซลล์พวกลิมโฟไซท์ (lymphocyte) ถูกทำลาย
 ความสามารถในการยอมให้สารผ่านเข้าไปในเซลล์ (permeability) บริเวณที่เกิดการ
 อักเสบลดลง
9. ร่างกายและจิตใจมีอาการตื่นตัวกระฉับกระเฉงจากประสาทซิมพาเทติก (sympathetic
 nerve) ถูกกระตุ้นและมีปฏิกิริยาตอบสนองด้านจิตใจที่มีต่อความเครียด สรุปได้
 ดังต่อไปนี้
 - 1.) พฤติกรรมหรือนุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงจากเดิม เช่น มีพฤติกรรมก้าวร้าว แยกตัว
 เฉื่อยชาไม่ให้ความร่วมมือ มีอารมณ์แปรปรวน อาจพูดถึงความตายบ่อยๆ
 - 2.) การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย ขี้รำคาญ โกรธ
 ร้องไห้ หรือ หัวเราะ โดยไม่มีเหตุผล หรือบ่นเรื่องความเจ็บปวดโดยไม่มีสาเหตุ
 - 3.) ระดับความมีสติสัมปชัญญะ ความจำ ความสนใจหรือสมาธิเสียไป การระลึกได้
 อาจไม่เหมาะสมหรือไม่แน่นอน อาจมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าน้อย
 - 4.) กระบวนการทางความคิดถูกรบกวน มีความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ อาจ
 ถึงขั้นมีประสาทหลอน กลัวหรือหวาดระแวงโดยไม่มีเหตุผล
 - 5.) การรับรู้ถูกรบกวนมีอาการประสาทหลอน อาการหลงผิดทางสายตาและการได้ยิน
 เสีย (illusion and hallucination) การรับรู้ทางประสาทสัมผัสเสียไป
 - 6.) สูญเสียความสนใจ มักขาดความสนใจต่อการพูดคุย แต่จะเบี่ยงเบนความสนใจไป
 ยังสิ่งแวดล้อม ล้อม และมีความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน
 - 7.) การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดมีการเปลี่ยนแปลง อาจพูดซ้ำๆ และคำพูดอาจเกี่ยวข้องกับ
 หรือไม่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ขณะที่พูด มีการเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำเสียง
 และความเร็วของการพูด
 - 8.) ใช้กลไกป้องกันตนเองโดยไม่รู้สึกรู้สึกรู้ตัว เช่น มีพฤติกรรมถดถอย ใช้เหตุผลเข้าข้าง
 ตนเอง ปฏิเสธ โทษผู้อื่น เป็นต้น
 - 9.) มีอาการแสดงถึงการเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ (self - image) ของตนเอง เช่น ทำ
 ตัวเป็นเด็ก แยกตัวเอง การตัดสินใจไม่เหมาะสม รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ต่ำต้อย ไม่
 ปลอดภัย และเรียกร้องความต้องการมากเกินไป

สาเหตุของโรคความีส่วนเกี่ยวข้องกับความเครียดและกลุ่มอาการของความเครียด พบว่า
 ขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้นร่างกายจะมีอาการบางอย่างเกิดขึ้น เช่น น้ำหนักลด รู้สึกเหนื่อยเมื่อยล้า
 และระบบทางเดินอาหารทำงานผิดปกติ บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกไม่สบาย ทั้งนี้เพราะมีการ
 เปลี่ยนแปลงทางพยาธิสภาพในแนวเดียวกัน เซลล์เย็บ จึงเรียกกลุ่มอาการเหล่านี้ว่าเป็นอาการของ
 ความเครียด และในขณะที่มีความเครียดเกิดขึ้น ร่างกายจะมีการหลั่งฮอร์โมนบางอย่างที่ช่วยในการ
 ปรับตัวออกมา ทำให้มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้น

ศุภชัย ยาวะประภาส (2522) กล่าวถึง อาการทางจิตที่บ่งบอกถึงความเครียดที่เกิดขึ้นในที่
 ทำงานซึ่งสามารถสังเกตได้ง่ายๆ ได้แก่ อาการดังต่อไปนี้

1. การพยายามหลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุย หรือ หาเวลาสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน
2. การเอาปัญหาของคนอื่นมาเล่าเป็นที่ตลกขบขัน
3. การพยายามที่จะไม่ประสานสายตา หรือกระทั่งสบตา พยายามยืนห่างเวลาพูดคุย
 ติดต่อกัน และพยายามที่จะตัดบทการสนทนาโดยเร็ว
4. การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน หรือการให้บริการกับผู้มาติดต่องานมักจะทำ
 ในลักษณะที่เป็นทางการมากๆ ขาดความเป็นกันเอง บางครั้งก็ทำแบบเสียไม่ได้
5. การพูดถึง “มนุษย์” โดยยกเอาลักษณะใดลักษณะหนึ่งมาเพียงลักษณะเดียว เช่น รำพึง
 เสมอๆว่า “มนุษย์เราชอบเอาใจเปรียบเพื่อนมนุษย์คนอื่นอยู่เสมอ” การรำพึงรำพัน
 เช่นนี้สะท้อนให้เห็นถึงความเครียดในใจที่มีอยู่
6. การแสดงออกถึงความรู้สึกอิจฉา เกลียดชัง หรือเยินชา ต่อเพื่อนร่วมงานและรวมไปถึง
 มนุษย์ร่วมโลก
7. การมีความรู้สึกเหมือนถูกทอดทิ้งให้อยู่คนเดียวในโลก
8. ภาวะจนกระทั่งจนลึกรู้สึกในการพยายามทำงานให้เสร็จ
9. การแสดงออกถึงความวิตกกังวลในเรื่องเล็กๆน้อยๆที่ไม่สำคัญอะไรมากนัก
10. ความไม่สามารถในการมอบหมายงาน ให้คนอื่นทำ การทำตัวเหมือนคนหงุดหงิด
 ชอบโต้แย้งหรือติเตียนตลอดเวลา
11. ความรู้สึกไม่เป็นมิตร
12. การทำงานอยู่จนเย็นกว่าปกติมาก
13. ความไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเอง
14. การหลงๆลืมๆบ่อยๆ เช่นว่า ลืมไปว่ามอบหมายงานให้ใคร ไปทำหรือได้มอบหมาย
 อะไรมา ลืมกำหนดเวลาที่เป็นเส้นตายว่าต้องทำงานให้เสร็จ ลืมนัดหมายต่างๆเสมอๆ
15. อาการอ่อนเพลียอย่างเรื้อรัง

16. การนั่งรำพึงรำพันบ่อยๆ เกี่ยวกับการทำงานของเขา และมักจะเพ่งเล็งไปที่ความผิดที่ เคยทำลงไป อาจกลายเป็นคนที่ไม่สามารถทำใจให้มีสมาธิจดจ่อกับงานที่ทำได้ เอาแต่ เหม่อลอยอย่างเดียว

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มีผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของความเครียดในกลุ่มประชากรต่างๆ เช่น กลุ่มพยาบาล กลุ่ม ตำรวจ กลุ่มข้าราชการครู และกลุ่มวิชาชีพต่างๆ ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

บังอร โสภส (2539) การศึกษานี้มุ่งพิจารณากระบวนการของความเครียดในการทำงาน ตั้งแต่ ปัจจัยเชิงสาเหตุตัวแปรความเครียด ตลอดจนปัจจัยเชิงผลที่ตามมา ในด้านปัจจัยเชิงสาเหตุ เน้น ศึกษาทั้งปัจจัยสาเหตุแวดล้อม และปัจจัยสาเหตุส่วนบุคคล โดยปัจจัยสาเหตุแวดล้อมที่สนใจศึกษา ได้แก่ การควบคุมสถานการณ์การทำงาน ความเร่งรีบในที่ทำงานและ การสนับสนุนทางสังคม สำหรับปัจจัยสาเหตุส่วนบุคคลที่เน้นศึกษาคือ ลักษณะความเป็นผู้นำ (แบบมุ่งงานและแบบมุ่ง สัมพันธ์) บุคลิกภาพแบบ เอ-บี และ การจัดการกับความเครียด ตัวแปร “ความเครียด” พิจารณาจาก ความรู้สึกหนักใจในงาน และความวิตกกังวลที่มีต่อสถานการณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ส่วนปัจจัยเชิงผลที่ทำการศึกษา ได้แก่ อาการตอบสนองทางกายและจิต ความพอใจในการทำงาน และ ประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ได้แก่ ผู้บริหารซึ่งเป็นข้าราชการ ระดับ 5 ถึง 8 จากกระทรวงต่างๆ 5 กระทรวง จำนวน 174 คน

จากผลการศึกษาพบว่า ควรจัดให้มีปฏิบัติการเร่งด่วน เพื่อเสริมสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อ การทำงานของข้าราชการ โดยก่อนอื่นควรทำการปฏิรูปสถานการณ์ และสภาพการทำงานของ ข้าราชการ และควรเร่งทำการฝึกอบรมข้าราชการระดับผู้บริหาร เพื่อลดความเครียดในการทำงาน และผลกระทบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งโปรแกรมฝึกอบรมที่ควรจัด ได้แก่ การฝึกอบรมเพื่อให้การสนับสนุน แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ฝึกการใช้วิธีการจัดการกับความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพและการ เรียนรู้ผลดีผลเสียของบุคลิกภาพและลักษณะความเป็นผู้นำของตนเอง นอกจากนี้ในส่วนของ การศึกษาเพิ่มเติมมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบผลที่ยังไม่พบชัดเจนในการศึกษา และเพื่อประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรมต่างๆตามที่เสนอไว้ รวมทั้งเพื่อค้นหารูปแบบการทำงาน ของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จในการจัดการกับความเครียด ทั้งนี้อาจโยงศึกษาทฤษฎีชุมชนทรัพย์ ทางปัญญาของฟิเดลอร์ ซึ่งเน้นที่อิทธิพลของความเครียดต่อการเลือกใช้สติปัญญาหรือ ประสบการณ์ในการทำงานของผู้นำเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในงาน

กิตติพล ปานเจริญ (2548) ได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่จังหวัดระยองมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่จังหวัด สาขา และส่วนแยกในจังหวัดระยอง 2) เปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการในจังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ฝ่ายที่ปฏิบัติงานและสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการในสำนักงานที่จังหวัดระยอง ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 73 คน ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการในสำนักงานที่จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มากที่สุด โดยมีอายุเฉลี่ย 41 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ฝ่ายทะเบียน โดยสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ปัจจุบันส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานที่จังหวัดระยอง ในเรื่องระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปี และน้อยกว่า สำหรับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่จังหวัดระยอง ในภาพรวมพบว่า ข้าราชการสำนักงานที่จังหวัดระยอง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.31$) โดยในเรื่องปริมาณงานมีมากขึ้นไปทำให้ข้าราชการสำนักงานที่จังหวัดมีความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาในเรื่องหน่วยงานมีนโยบายประหยัดทรัพยากร แต่ต้องการให้ได้ผลงาน และในเรื่องมีผู้มาใช้บริการจากสำนักงานที่จังหวัด มีจำนวนมาก ในเรื่องมีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานทำให้ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและเมื่อเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานของข้าราชการสำนักงานที่จังหวัดระยอง จำแนกตามพบว่าอายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานและสถานที่ที่ปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อความเครียดในการทำงานแต่ฝ่ายที่ปฏิบัติมีผลต่อความเครียดในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉัตรมงคล วศินอมร (2546) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1.) ศึกษาระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ กองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว 2.) ศึกษาปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ด้านข้อมูลพื้นฐาน ด้านทัศนคติต่องานในด้านต่างๆ และ ด้านจิตลักษณะ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวหรือไม่ 3.) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวต่อไป ประชากรในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวในสังกัดกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว ที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 215 นาย ประกอบด้วยตำรวจชั้นสัญญาบัตรจำนวน 37 นาย และชั้นประทวนจำนวน 178 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วนคือ 1.) ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ ประเภทงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และภาระครอบครัว 2.) ข้อมูลทัศนคติต่องาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการ

ปฏิบัติงาน และทัศนคติต่อลักษณะงาน 3.) ข้อมูลด้านจิตลักษณะ คือ แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน 4.) ข้อมูลด้านความเครียด ได้แก่ แบบวัดความเครียดทางร่างกายและจิตใจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และการหาค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product - Moment Correlation) ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบแนวทางในการช่วยลดความเครียด และพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ คือ 1.) การมีภาระครอบครัวมากทำให้เกิดความเครียดมากขึ้น ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานจึงควรหาวิธีลดปัญหาด้วยการให้คำปรึกษาแนะนำในเรื่องการบริหาร และการจัดการครอบครัว 2.) ควรจัดให้มีการสับเปลี่ยนตำแหน่งงานระหว่างผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานธุรการ และบริหาร ซึ่งมีความเครียดมากกว่า สายงานป้องกันปราบปรามเป็นครั้งคราว 3.) ควรสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อลักษณะงานมาก ให้เข้ารับการอบรม เพื่อเรียนรู้วิธีการคลายความเครียด เช่น การฝึกสมาธิเพื่อลดความกังวลใจในงาน และเพื่อไม่เป็นผู้มีความเครียดสูง 4.) ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีความสามัคคีในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดการประสานงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อรอนงค์ สุทธิพัฒน์สมบุญ (2544) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร 3 ด้าน คือ 1.) ด้านการยอมรับความจริงและคิดในเชิงบวก 2.) ด้านการวางแผนแก้ไขปัญหา และ 3.) ด้านการผ่อนคลายความเครียด และเพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดของข้าราชการครูตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ขนาดของโรงเรียน และจำนวนชั่วโมงที่สอน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และแบบชั้นภูมิ ตามลำดับ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 235 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามสำรวจรายการ (checklist) และแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 225 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.47 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way analysis of variance) ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ (Scheffe' post hoc comparison) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

โดยผลการวิจัยมีดังนี้

1. พฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านการยอมรับความจริงและคิดในเชิงบวก และด้านการวางแผนแก้ไข ปัญหาอยู่ในระดับมาก แต่ด้านการผ่อนคลายความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่า

ข้าราชการครูที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนข้าราชการครูที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส รายได้ และจำนวนชั่วโมงที่ทำการสอนต่างกัน มีพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มัลลิกา เหมือนวงศ์ (2534) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูงสุด มั่นคงปานกลางและมั่นคงต่ำสุด โดยได้สุ่มตัวอย่างเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการจำนวน 187 นาย และได้ใช้ค่า Chi – square ทดสอบสมมติฐานและหาทิศทางความสัมพันธ์ตัวแปรด้วยค่าสถิติ gamma และการทดสอบสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ pearson' s product moment correlation coefficient พบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการ ส่วนใหญ่ที่มีความเครียดอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ จากการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการ ได้แก่ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสายควบคุมและรักษาการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ภาระทางครอบครัว การถูกลงโทษทางวินัย ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุมรักษาการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานเรือนจำสายควบคุมและรักษาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ที่ตั้งของเรือนจำและทัณฑสถาน ส่วนบรรยากาศในเรือนจำไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ด้านปริมาณงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม และ กำหนดขั้นตอนการวิจัย โดยมีวิธีการดำเนินงานตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี รวมทั้งหมด 10 ส่วนราชการ ดังตารางที่ 2 (ข้อมูล ณ วันที่ 21 สิงหาคม 2552)

ตารางที่ 2 : อัตรากำลังพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนราชการ	พนักงานเทศบาล	พนักงานครูเทศบาล	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างประจำ (ภารโรง)	ลูกจ้าง (รับเงินอุดหนุนของรัฐ)
1.สำนักปลัดเทศบาล	73	-	14	-	-
2.สำนักการช่าง	53	-	30	-	-
3.สำนักการคลัง	45	-	6	-	-
4.สำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	61	-	59	-	-
5.สำนักการศึกษา	30	-	2	-	-
- พนักงานครูเทศบาล	-	150	-	-	-
- ลูกจ้างประจำ (ภารโรง)	-	-	-	6	-

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 2 (ต่อ) : อัตรากำลังพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนราชการ	พนักงาน เทศบาล	พนักงาน ครู เทศบาล	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้างประจำ (ภารโรง)	ลูกจ้าง (รับเงินอุดหนุนของรัฐ)
6.กองวิชาการและแผนงาน	25	-	1	-	-
7.กองสวัสดิการสังคม	12	-	1	-	-
8.หน่วยงานตรวจสอบภายใน	1	-	-	-	-
9.แขวงท่าทราย	11	-	-	-	-
10.แขวงสวนใหญ่	11	-	-	-	-
รวม	322	150	113	6	61
				652	

ที่มา : เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). ข้อมูลเทศบาล/สภาพทั่วไป.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553
จาก <http://www.nakornnont.go.th>.

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างประชากร

จากการสำรวจข้อมูลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ในวันที่ 21 สิงหาคม 2552 (ที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล) แล้วนั้น พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 652 คน (ไม่รวมพนักงานจ้างทั่วไป/ภารกิจ) หลังจากนั้นได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ซึ่งเป็นสูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่สามารถยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร

การหาขนาดตัวอย่างจะใช้หลักการคำนวณตามสูตรของ Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

เมื่อ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากร
N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
e คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาในที่นี้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5

แทนจำนวนประชากรลงในสูตร โดยแยกคำนวณในแต่ละกลุ่มของตำแหน่งงานที่จ้างงาน คือ กลุ่มของพนักงานเทศบาล และ กลุ่มของพนักงานประจำ โดยจะนำข้อมูลประชากรในตารางที่ 1 มาคำนวณ ดังนี้

ตารางที่ 3 : แสดงถึงจำนวนประชากรของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากร	พนักงานเทศบาล	พนักงานครูเทศบาล	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างประจำ (การโรง)	ลูกจ้าง (รับเงินอุดหนุนของรัฐ)	N
N	322	150	113	6	61	652
n	178	109	88	6	53	434

ดังนั้น จากจำนวนประชากรทั้งหมด 652 คน นำมาแยกเป็นแต่ละกลุ่ม และนำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยแบ่งเป็น 5 กลุ่ม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 434 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัย จะขอปิดเศษเพิ่มขึ้นเป็น 440 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องจากการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลในวันที่ 1 – 6 กุมภาพันธ์ 2553 โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience Sampling) ซึ่งเป็น Non – Probability

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิด สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย ข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนราชการที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความเครียดในงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของคุณสุจิต แสงสุนทร ซึ่งได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามของคุณพิมลพรรณ ทิพาคำ โดยเป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วย ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดทั้งสิ้น 27 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า มีคำตอบเป็นทางเลือก 5 ระดับดังนี้

5 มากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด
4 มาก	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดมาก
3 ปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
2 น้อย	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดน้อย
1 น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัย ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในงาน
2. ศึกษาหลักการสร้างเครื่องมือประเภทมาตราส่วนประมาณค่า
3. สร้างแบบสอบถามขึ้นแล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมของถ้อยคำภาษาในการสื่อความหมาย แล้วนำกลับมาแก้ไข
4. นำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่น(Reliability) โดยการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 40 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach' s Coefficient Alpha) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ซึ่งพบว่ามีความเท่ากับ 0.802 จึงถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ได้ โดยที่ไม่ต้องนำแบบสอบถามที่ทำโดยกลุ่มตัวอย่าง นี้กลับมาใช้รวมกับการวิเคราะห์ห้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยดำเนินงานเป็นขั้นตอน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี และให้เวลาพนักงานและลูกจ้างประจำตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัย

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนราชการที่สังกัด โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 ค่าสถิติ t - test ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐานในความแตกต่างของ เพศ ระดับการศึกษา ที่มีผลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

2.2 ค่าสถิติ One – Way ANOVA ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวในความแตกต่างระหว่าง สถานภาพ อายุ รายรับ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนราชการที่สังกัด ที่มีผลต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด

2.3 ในการวัดระดับของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ ระดับน้อยที่สุด ระดับน้อย ระดับปานกลาง ระดับมาก และ ระดับมากที่สุด

เมื่อนำค่าระดับคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนน มาหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก จะทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ความกว้างอันตรภาคชั้นของระดับความคิดเห็น

กำหนดจากสูตร

$$\text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น} = \frac{(5 - 1)}{5} = 0.80$$

ดังนั้น การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยการกำหนดคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.80	มีความเครียดในระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	มีความเครียดในระดับน้อย
2.61 - 3.40	มีความเครียดในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	มีความเครียดในระดับมาก
4.21 - 5.00	มีความเครียดในระดับมากที่สุด

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 440 คน และได้รับแบบสอบถามครบถ้วน และสมบูรณ์ตามจำนวนที่ได้แจก และได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความเครียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี
- ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนาได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับตัวแปรที่สนใจของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ตัวแปรที่ใช้ศึกษาประกอบด้วย สถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนราชการที่สังกัด

ตารางที่ 4 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	210	47.72
สมรส	225	51.14
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	1.14
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 4 จากการศึกษาด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดจำนวน 210 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 47.72 ผู้ที่สมรสแล้วมีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 51.14 และ ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.14

ตารางที่ 5 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	116	26.4
หญิง	324	73.6
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 5 จากการศึกษาด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งเพศหญิงมีจำนวน 324 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 73.6 และเพศชายมีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

ตารางที่ 6 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	36	8.2
ระหว่าง 25 - 30 ปี	91	20.7
ระหว่าง 31 - 35 ปี	176	40.0
ระหว่าง 36 - 40 ปี	70	15.9
มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	67	15.2
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 6 จากการศึกษาด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด จำนวน 176 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปีจำนวน 91 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.7 รองลงมาเป็นช่วงอายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 70 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.9 ต่อมาเป็นช่วงอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไปจำนวน 67 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.2 และน้อยที่สุดคืออายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 36 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 7 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษาระดับสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	17.3
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	364	82.7
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 7 จากการศึกษาด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 76 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.3 และ ผู้ที่จบการศึกษาในระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 364 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.7

ตารางที่ 8 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0
ตั้งแต่ 5,001 บาท - 7,000 บาท	19	4.3
ตั้งแต่ 7,001 บาท - 9,000 บาท	81	18.4
ตั้งแต่ 9,001 บาท - 11,000 บาท	135	30.7
ตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป	205	46.6
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 8 จากการศึกษาด้านระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด จำนวน 205 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 46.6 รองลงมามีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 9,001 – 11,000 บาท จำนวน 135 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมามีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 7,001 – 9,000 บาท จำนวน 81 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 18.4 และน้อยที่สุดที่ระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001 บาท - 7,000 บาท จำนวน 19 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 4.3

ตารางที่ 9 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0 - 2 ปี	26	5.9
2 ปีขึ้นไป - 5 ปี	123	28.0
5 ปีขึ้นไป - 8 ปี	154	35.0
8 ปีขึ้นไป - 11 ปี	56	12.7
11 ปีขึ้นไป - 14 ปี	37	8.4
14 ปีขึ้นไป	44	10.0
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 9 จากการศึกษาด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป – 8 ปี มีมากที่สุด คือ จำนวน 154 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 2 ปีขึ้นไป – 5 ปี จำนวน 123 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 8 ปีขึ้นไป – 11 ปี จำนวน 56 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 12.7 รองลงมาคือ ระยะเวลา 14 ปีขึ้นไป จำนวน 44 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.0 รองลงมาคือ ระยะเวลา 11 ปีขึ้นไป – 14 ปี จำนวน 37 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.4 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ ระยะเวลา 0 – 2 ปี จำนวน 26 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 10 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีภาระ	14	3.2
ภาระน้อย	131	29.8
ภาระปานกลาง	186	42.2
ภาระมาก	109	24.8
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 10 จากการศึกษาด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีภาระปานกลาง มากที่สุด จำนวน 186 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ ภาระน้อย จำนวน 131 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาคือ ภาระมาก จำนวน 109 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.8 และน้อยที่สุด คือ ไม่มีภาระ จำนวน 14 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 3.2

ตารางที่ 11 : แสดงถึงจำนวนและร้อยละด้านส่วนราชการที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนราชการที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	66	15.0
สำนักการช่าง	67	15.2
สำนักการคลัง	39	8.9
สำนักการสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	71	16.1
สำนักการศึกษา	160	36.4
กองวิชาการและแผนงาน	22	5.0
กองสวัสดิการสังคม	6	1.4
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	0	0
แขวงท่าทราย	4	0.9
แขวงสวนใหญ่	5	1.1
รวม	440	100.0

จากตารางที่ 11 จากการศึกษาด้านส่วนราชการที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในสังกัดสำนักการศึกษามีมากที่สุด จำนวน 160 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมาคือ สังกัดสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 71 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.1 รองลงมาคือ สังกัดสำนักการช่าง และ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน 67 คน และ 66 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 15.2 และ 15.0 ตามลำดับ รองลงมาคือ สำนักการคลัง จำนวน 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.9 รองลงมาคือ กองวิชาการและแผนงาน จำนวน 22 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 5.0 ส่วนสามอันดับสุดท้ายที่มีจำนวนน้อยสุดคือ กองสวัสดิการสังคม แขวงสวนใหญ่ และแขวงท่าทราย จำนวน 6 คน , 5 คน และ 4 คน ตามลำดับ หรือคิดเป็นร้อยละ 1.4 , 1.1 และ 0.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความเครียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
1. ปริมาณงานที่มากเกินไป	3.95	0.758	มาก
2. เวลาที่ไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามต้องการ	3.87	0.778	มาก
3. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และทรัพยากรมีไม่เพียงพอที่จะทำงานได้ดี	3.66	0.814	มาก
4. งบประมาณของหน่วยงานไม่เอื้ออำนวยต่องาน	3.69	0.748	มาก
5. เวลาที่ให้กับผู้รับบริการแต่ละรายยังไม่เพียงพอ	3.24	0.646	ปานกลาง
6. จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ	3.45	0.696	มาก
7. งานด้านเอกสารมากเกินไป เช่นรายงานต่าง ๆ แบบบันทึกถ้อยคำต่าง ๆ	3.72	0.762	มาก
8. มีนโยบายให้ประหยัดการใช้ทรัพยากรแต่ต้องการให้ได้ผลงานที่ดี	3.87	0.782	มาก
9. ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุมาตรฐานที่วางไว้	3.65	0.718	มาก
10. ผู้รับบริการมีจำนวนมากที่ต้องให้บริการ	3.50	0.755	มาก
11. บรรยากาศระหว่างผู้ร่วมงานไม่มีความเป็นมิตร	3.48	0.856	มาก
12. การกระจายงานไม่สม่ำเสมอและทั่วถึง	3.55	0.777	มาก
13. มีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน	3.19	0.800	ปานกลาง
14. บุคลากรได้รับแรงจูงใจและความสนใจในงานน้อย	3.71	0.676	มาก
15. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความชัดเจน	3.52	0.661	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 12 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	\bar{X}	S.D.	ระดับความเครียด
16. การไม่ได้รับความยอมรับในความพยายามและความเสียสละในการทำงาน	3.70	0.716	มาก
17. การขาดการประสานงานระหว่างสองฝ่าย	3.95	0.775	มาก
18. การให้บริการทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น เอกสารไม่พร้อม จู้จี้ ลัดคิว	3.58	0.800	มาก
19. ความต้องการของผู้มารับบริการมีมากเกินไปจนจำเป็น	3.57	0.801	มาก
20. พฤติกรรมที่ไม่สุภาพ หรือความก้าวร้าวของผู้รับบริการ	3.73	0.837	มาก
21. ความกดดันจากการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่น	3.72	0.657	มาก
22. การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา	4.04	0.835	มาก
23. การดูแลหรือซ่อมแซมสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในงาน ไม่ดี	3.55	0.822	มาก
24. มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่นมากกว่าอาชีพของตน	3.08	0.805	ปานกลาง
25. ไม่มีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา	3.96	0.653	มาก
26. มีวันลาพักผ่อนให้แต่ไม่มีวันว่างให้ลา	4.19	0.732	มาก
27. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีน้อย	4.27	0.698	มากที่สุด
รวม	3.68	0.754	มาก

จากการศึกษาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความเครียดมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.68 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.754 โดยปัจจัยในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีน้อย มีระดับความเครียดมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.27 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.698

รองลงมาคือ ปัจจัยเรื่องมีวันลาพักผ่อนให้แต่ไม่มีวันว่างให้ลา มีระดับความเครียดมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.19 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.732 รองลงมาคือ ปัจจัยเรื่องการไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา มีระดับความเครียดมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.04 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.835 ส่วนในระดับความเครียดปานกลาง ปัจจัยที่พบคือ ปัจจัยเรื่องเวลาที่ให้กับผู้รับบริการแต่ละรายยังไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.24 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.646 รองลงมาคือ ปัจจัยเรื่องมีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.19 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.800 และสุดท้ายคือ ปัจจัยเรื่องมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่นมากกว่าอาชีพของตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.08 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.805

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ส่วนนี้เป็นการเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้าน สถานภาพ อายุ รายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว และส่วนราชการที่สังกัด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) และ การเปรียบเทียบความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ และ ระดับการศึกษา โดยใช้ค่าสถิติ t – test

จากสมมติฐานที่ 1 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 13 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
โสด	210	3.76	0.34		
สมรส	225	3.61	0.38		
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	3.70	0.10		
รวม	440	3.68	0.37	9.042	0.000

* (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จากตารางที่ 13 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความเครียดมากที่สุด คือ 3.76 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.70 สุดท้ายสถานภาพสมรส มีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดคือ 3.61

และจากการศึกษาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตัวแปรด้านสถานภาพ โดยใช้สถิติ (One – Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่เกิดขึ้น คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีสถานภาพที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีเพศที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 14 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	116	3.61	0.33	-2.33	0.02
หญิง	324	3.70	0.38		
รวม	440				

จากตารางที่ 14 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่าง ($t = -2.33$, Sig = 0.02) จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีเพศที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 3 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 15 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 25 ปี	36	3.94	0.43		
ระหว่าง 25 - 30 ปี	91	3.73	0.40		
ระหว่าง 31 - 35 ปี	176	3.70	0.33		
ระหว่าง 36 - 40 ปี	70	3.58	0.31		
มากกว่า 41 ปีขึ้นไป	67	3.55	0.33		
รวม	440	3.68	0.37	9.160	0.000

* (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จากตารางที่ 15 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านอายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดมากที่สุด คือ 3.94 รองลงมาคือ ผู้มีอายุระหว่าง 25 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียด 3.73 และ ผู้มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียด 3.70 และ ผู้มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดคือ 3.55

และจากการศึกษาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตัวแปรด้านอายุ โดยใช้สถิติ (One – Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่เกิดขึ้น คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 4 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 16 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	3.77	0.31	2.41	0.016
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	364	3.66	0.37		
รวม	440				

จากตารางที่ 16 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่าง ($t = 2.41$, $Sig = 0.016$) จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานได้ คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 5 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 17 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน

ระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0	0	0		
ตั้งแต่ 5,001 บาท - 7,000 บาท	19	3.88	0.52		
ตั้งแต่ 7,001 บาท - 9,000 บาท	81	3.86	0.37		
ตั้งแต่ 9,001 บาท - 11,000 บาท	135	3.71	0.37		
ตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป	205	3.57	0.30		
รวม	440	3.68	0.37	16.625	0.000

* (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จากตารางที่ 17 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001 บาท - 7,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความเครียดมากที่สุด คือ 3.88 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 7,001 บาท - 9,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.86 และ ผู้ที่มีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุด คือ 3.57

และจากการศึกษาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตัวแปรด้านระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ (One – Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่เกิดขึ้น คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 6 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 18 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีโดยจำแนกตามตัวแปรด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
0 - 2 ปี	26	3.80	0.33		
2 ปีขึ้นไป - 5 ปี	123	3.81	0.39		
5 ปีขึ้นไป - 8 ปี	154	3.59	0.34		
8 ปีขึ้นไป - 11 ปี	56	3.75	0.36		
11 ปีขึ้นไป - 14 ปี	37	3.68	0.21		
14 ปีขึ้นไป	44	3.43	0.34		
รวม	440	3.68	0.37	12.114	0.000

* (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จากตารางที่ 18 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่มีอายุงาน 2 ปีขึ้นไป - 5 ปี มีค่าเฉลี่ยความเครียดมากที่สุด คือ 3.81 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุงาน 0 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.80 ส่วนอายุงานที่มีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุงาน 14 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยความเครียดที่ 3.43

และจากการศึกษาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตัวแปรด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ (One – Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่เกิดขึ้น คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 7 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 19 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว

ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ไม่มีภาระ	14	3.40	0.15		
ภาระน้อย	131	3.59	0.30		
ภาระปานกลาง	186	3.81	0.39		
ภาระมาก	109	3.72	0.38		
รวม	440	3.68	0.37	4.742	0.003

* (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จากตารางที่ 19 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว พบว่า ผู้ที่มีภาระปานกลาง มีค่าเฉลี่ยความเครียดมากที่สุด คือ 3.81 รองลงมาคือ ผู้ที่มีภาระมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ ผู้ที่ไม่มีภาระ มีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดคือ 3.40

และจากการศึกษาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตัวแปรด้านภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว โดยใช้สถิติ (One – Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. = 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่เกิดขึ้น คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวที่ต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 8 พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีส่วนราชการที่สังกัดที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน

ตารางที่ 20 : ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านส่วนราชการที่สังกัด

ส่วนราชการที่สังกัด	จำนวน	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
สำนักปลัดเทศบาล	66	4.27	0.48		
สำนักการช่าง	67	3.58	0.36		
สำนักการคลัง	39	3.80	0.24		
สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	71	3.98	0.37		
สำนักการศึกษา	160	4.19	0.53		
กองวิชาการและแผนงาน	22	3.62	0.34		
กองสวัสดิการสังคม	6	3.85	0.52		
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	0	0	0		
แขวงท่าทราย	4	3.59	0.26		
แขวงสวนใหญ่	5	3.58	0.33		
รวม	440	3.68	0.37		

* (มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05)

จากตารางที่ 20 เป็นการพิจารณาค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามตัวแปรด้านส่วนราชการที่สังกัด พบว่า ผู้ที่สังกัดสำนักปลัดเทศบาล มีค่าเฉลี่ยความเครียดมากที่สุด คือ 4.27 รองลงมาคือ สังกัดสำนักการศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือสังกัดสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความเครียด 3.98 สูดท้ายส่วนราชการที่สังกัดสำนักการช่าง และ แขวงสวนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความเครียดน้อยที่สุดเท่ากันคือ 3.58

และจากการศึกษาวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวของความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบกับตัวแปรด้านส่วนราชการที่สังกัดโดยใช้สถิติ (One – Way ANOVA) พบว่าค่า Sig. = 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด $\alpha = 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่เกิดขึ้น คือ พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีส่วนราชการที่สังกัดที่ต่างกันมีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษารายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว ส่วนราชการที่สังกัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวน 440 ชุด โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – Way ANOVA) และ หาค่าความแตกต่างด้วย t-test สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นเพศหญิง และมีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป ระยะเวลาปฏิบัติงาน 5 ปีขึ้นไป – 8 ปี มีภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวระดับปานกลาง และ ส่วนใหญ่อยู่ในส่วนราชการสังกัดสำนักงานการศึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความเครียดของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ระดับความเครียดส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในเรื่อง ปริมาณงานที่มากเกินไป เวลาที่ไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามต้องการ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และทรัพยากรมีไม่เพียงพอที่จะทำงานได้ดี งบประมาณของหน่วยงานไม่เอื้ออำนวยต่องาน จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ งานด้านเอกสารมากเกินไป เช่นรายงานต่าง ๆ แบบบันทึกถ้อยคำต่าง ๆ มีนโยบายให้ประหยัดการใช้ทรัพยากรแต่ต้องการให้ได้ผลงานที่ดี ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุมาตรฐานที่วางไว้ ผู้รับบริการมีจำนวนมากที่ต้องให้บริการ บรรยากาศระหว่างผู้ร่วมงานไม่มีความเป็นมิตร การกระจายงานไม่สม่ำเสมอและทั่วถึง บุคลากรได้รับแรงจูงใจและความสนใจในงานน้อย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความชัดเจน การไม่ได้รับความยอมรับในความพยายามและความเสียสละในการทำงาน การขาดการประสานงานระหว่างสองฝ่าย การให้บริการทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น เอกสารไม่พร้อม จู้จี้ ถัดคิว ความต้องการของผู้มารับบริการมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น พฤติกรรมที่ไม่สุภาพ หรือความก้าวร้าวของผู้รับบริการ ความกดดันจากการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา การดูแลหรือซ่อมแซมสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในงานไม่ดี ไม่มีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา และมีวันลาพักผ่อนให้แต่ไม่มีวันว่างให้ลา

ระดับความเครียดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด ที่อยู่ในระดับปานกลางนั้น จะเป็นปัจจัยในเรื่องเวลาที่ให้กับผู้รับบริการแต่ละรายยังไม่เพียงพอ มีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน และมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่นมากกว่าอาชีพของตน

ระดับความเครียดมากที่สุดที่มีต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเครียดมากที่สุดในเรื่อง โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษา พบว่า พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับ โดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว และส่วนราชการที่สังกัดที่ต่างกัน มีระดับความเครียดในการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยในเรื่องโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่มีน้อยนั่นเองอาจเกิดจากระบบการเลื่อนขั้นของราชการที่มีการเลื่อนช้า หรือไม่สามารรถเลื่อนไปตำแหน่งอื่นได้แล้ว เพราะยังไม่มีการเขียนอายุราชการ หรือการออกก่อนอายุงานราชการ หรือเรียกว่า Early Retire ทำให้พนักงานเทศบาลบางคนอยู่ตำแหน่งงานเดิมๆเป็นเวลานาน และลูกจ้างประจำบางกลุ่มเกิดความไม่เชื่อมั่นในการเติบโตในหน้าที่การงานและปัญหาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้น ส่งผลกับระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ที่ปัจจุบันมีการขยับขึ้นทีละไม่มาก และปัจจัยด้านการลางานที่ไม่มีวันว่างให้ลา กับ ปัจจัยที่เกิดจากการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่เกิดขึ้นในระดับที่มากตามมา เกิดเป็นปัญหาที่เครียดรอบด้านทั้งปัญหาด้านภาระงานที่มากเกินไป ปัญหาด้านการบริการแก่ผู้มารับบริการ ปัญหาด้านการร่วมงานระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งยังพบปัญหาเกี่ยวกับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานที่ไม่มีความพร้อมในการใช้งาน อาจทำให้เกิดผลกระทบกับประสิทธิภาพในการทำงานที่จะตามมาได้

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามสถานภาพ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวและส่วนราชการที่สังกัด เนื่องจากการศึกษาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความเครียดของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีนั้น ผู้ที่มีความเครียดมากที่สุดอยู่ในสถานภาพ โสด เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 25 ปี การศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 5,001 บาท - 7,000 บาท ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 2 ปีขึ้นไป - 5 ปี ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัวภาระปานกลาง และส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลเนื่องจากสังกัดนี้เป็นส่วนที่ต้องให้การบริการลูกค้าที่มาติดต่อธุระของส่วนราชการ เป็นส่วนที่ต้องพบปะผู้มารับบริการต่อวันเป็นจำนวนมากทำให้เกิดความเครียดกับงานด้านการบริการลูกค้า และภาระงานที่มากเกินไป โดยที่ไม่ได้รับแรงจูงใจในการทำงานเท่าที่ควร และการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจนนัก และเนื่องจากปัจจัยด้านการศึกษาทำให้เกิดความเครียดเป็นอย่างมากที่โอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะเกิดขึ้น เพราะ เนื่องจากเป็นงานในระบบราชการ การสอบแข่งขันเพื่อเลื่อนตำแหน่งจึงเป็นไปได้ยากสำหรับผู้ที่มิวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและเครียดกับระบบงานราชการที่มีระดับรายรับโดย

เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำ ทั้งยังพบความเครียดที่เกิดจากปัญหาจากผู้ร่วมงาน การประสานงานระหว่างหน่วยงานและปัญหาที่เกิดจากผลตอบแทนในค่าล่วงเวลาที่มีให้แต่ได้รับน้อยกว่าที่ควรจะเป็น และปัญหาที่ไม่มีวันลาที่กำหนดที่ชัดเจนในการลา เพราะงานราชการถ้าจะลาหยุดต้องขอรับอนุญาตจากหัวหน้างานก่อน และดูจำนวนคนที่มาทำงานแทนในเวลานั้นด้วย สาเหตุนี้การที่มีวันลาเพียงพอแต่ไม่สามารถลาได้เนื่องจากไม่มีคนมาทำหน้าที่แทน เพราะเรื่องจำนวนคนไม่เพียงพอ จึงเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดกับงานราชการในระดับมากเช่นกัน

การศึกษานี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กิตติพล ปานเจริญ (2548) โดยได้ศึกษาความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สำหรับสาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง ในภาพรวมพบว่าข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง มีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ($X = 3.31$) โดยในเรื่องปริมาณงานมีมากเกินไปทำให้ข้าราชการสำนักงานที่ดินมีความเครียดอยู่ในระดับสูง รองลงมาในเรื่องหน่วยงานมีนโยบายประหยัดทรัพยากร แต่ต้องการให้ได้ผลงาน และในเรื่องมีผู้มาใช้บริการจากสำนักงานที่ดิน มีจำนวนมาก ในเรื่องมีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงานทำให้ข้าราชการมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง และ สุกใจ แสงสุนทร (2545) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทราพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความเครียดในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในรายงานพบว่าการรับรู้สาเหตุความเครียดในงานด้านปริมาณและความกดดันด้านเวลา ด้านสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ด้านแรงกดดันจากผู้ป่วย ด้านปัญหาองค์กรและการจัดการ และด้านประเด็นอาชีพอยู่ในระดับกลาง และ กนกรัตน์ สายเชื้อ (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่องความเครียดในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมุกดาหาร โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับกลุ่มตัวอย่าง 401 คน ผลการวิจัยพบว่า ครูที่ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมุกดาหารมีความเครียดในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากการวิจัยพบว่า ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี มีความเครียดอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ เกี่ยวกับปัจจัยเรื่องโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีน้อย และมีวันลาพักผ่อนให้แต่ไม่มีวันว่างให้ลา ดังนั้น ผู้บริหารต้อง

วางแผนมุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำ โดยจัดให้มีการสัมมนาพักผ่อนต่างจังหวัดบ้างเป็นครั้งคราว เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการจัดทัศนศึกษาดูงาน หรืองานสังสรรค์ อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง

2. จัดประกวดให้รางวัลพนักงานดีเด่นประจำสัปดาห์ หรือพนักงานผู้มีความเสียสละ อดทนและขยัน ประจำสัปดาห์ ทั้งนี้วัดผลจากการที่ประชาชนผู้มารับบริการเป็นคนให้คะแนน และ พนักงานในหน่วยงานให้คะแนนกันเอง เป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ และร่วมกันประสานงานในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น และ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้ทำงานได้ดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. จัดตั้งกองทุนเพื่อส่งเสริมด้านสวัสดิการให้แก่พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรีมีความเครียดในปัจจุบันปริมาณงานที่มากเกินไปในระดับมาก ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้ข้าราชการทุกคนได้มีโอกาสหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานและลูกจ้างประจำเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่ได้รับผิดชอบงานร่วมกัน

2. สนับสนุนให้พนักงานและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี ได้ศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้า และพิจารณาเลื่อนเงินเดือนประจำปีด้วยความยุติธรรม

3. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กระบวนการขั้นตอนการขอรับบริการเพื่อให้ประชาชนผู้มาใช้บริการได้รับทราบโดยทั่วกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในการใช้บริการจากเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อทราบระดับความพึงพอใจจากงานบริการและนำมาปรับปรุงการทำงานต่อไป

2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าผลกระทบจากความเครียดที่ส่งผลโดยตรงต่อพนักงานเทศบาลและลูกจ้างประจำของเทศบาลนครนนทบุรี

3. ควรมีการศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดของข้าราชการในศูนย์ราชการศาลากลางจังหวัดนนทบุรี

บรรณานุกรม

หนังสือ

- ชูศักดิ์ ปานปรีชา. (2529). จิตวิทยาทั่วไป. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พจนา ปิยะปกรณชัย.(2549). การตอบสนองของบุคคลต่อภาวะเครียด. ชัยนาท: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2536). การดูแลตนเอง:ศาสตร์และศิลป์ทางการแพทย์พยาบาล. กรุงเทพฯ : วี.เจ. พรินติ้ง.

บทความ

- ชิน โอสด หัศบำเรอ. (2531). ความเครียดจากการทำงาน และวิธีการแก้ไข. วารสารการศึกษา, 19(9), หน้า 4 – 6.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). การบริหารความเครียด. จุฬาลงกรณ์วารสาร, 5(20), หน้า 83 – 96.
- ศุภชัย ยาวะประกาย. (2522). ความเครียดของนักบริหาร : ปัญหาและทางออก. สังคมศาสตร์, 19 (2), หน้า 62 – 89.

วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

- กนกรัตน์ สายเชื้อ. (2536). ความเครียดในการปฏิบัติงานการเงินและบัญชีครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กิตติพล ปานเจริญ.(2548). สาเหตุของความเครียดในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉัตรมงคล วศินอมร. (2546). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองกำกับการ 2 กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บั้งอร โสฬส.(2539). การศึกษาความเครียดในการทำงานของผู้บริหารในวงราชการไทย: วิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุและผลของความเครียด. คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มัลลิกา เหมือนวงศ์.(2534). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำสายควบคุม และรักษาการณ์ : ศึกษาเปรียบเทียบเรือนจำที่มีระดับความมั่นคงสูง มั่นคงปานกลาง และมั่นคงต่ำ.วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุดใจ แสงสุนทร. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

อรอนงค์ สุทธิพัฒน์สมบุญ. (2544). การศึกษาพฤติกรรมการผ่อนคลายความเครียดของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). ข้อมูลเทศบาล/สภาพทั่วไป.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nakornnont.go.th>.

เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). ประวัติเทศบาล.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nakornnont.go.th>.

เทศบาลนครนนทบุรี.(2553). โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลนครนนทบุรี.สืบค้นวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2553 จาก <http://www.nakornnont.go.th>.



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงานและลูกจ้างเทศบาลนครนนทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ ใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิจัยตามหลักสูตรปริญญาโท ของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งใช้เป็นประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

วิธีตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดภายในองค์กร

วิธีตอบ โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่เป็นสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานตรงตามการรับรู้ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยมีเกณฑ์ให้เลือกตอบดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

มากที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ผู้ตอบรับรู้เหตุการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

3. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

นางสาว รัชฎพร ไกรศรีวรรณะ

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน
จำนวน 8 ข้อ

1. สถานภาพ 1.) โสด 2.) สมรส 3.) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
2. เพศ 1.) ชาย 2.) หญิง
3. อายุ 1.) ต่ำกว่า 25 ปี 2.) ระหว่าง 25 - 30 ปี 3.) ระหว่าง 31 - 35 ปี
 4.) ระหว่าง 36 - 40 ปี 5.) มากกว่า 41 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว หรือ กำลังศึกษาอยู่
 1.) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.) ปริญญาตรีขึ้นไป
5. ระดับรายรับโดยเฉลี่ยต่อเดือน
 1.) ต่ำกว่า 5,000 บาท 2.) ตั้งแต่ 5,001 บาท - 7,000 บาท
 3.) ตั้งแต่ 7,001 บาท - 9,000 บาท 4.) ตั้งแต่ 9,001 บาท - 11,000 บาท
 5.) ตั้งแต่ 11,001 บาทขึ้นไป
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 1.) 0 - 2 ปี 2.) 2 ปีขึ้นไป - 5 ปี 3.) 5 ปีขึ้นไป - 8 ปี
 4.) 8 ปีขึ้นไป - 11 ปี 5.) 11 ปีขึ้นไป - 14 ปี 6.) 14 ปีขึ้นไป
7. ภาระที่ต้องรับผิดชอบในครอบครัว
 1.) ไม่มีภาระ 2.) ภาระน้อย
 3.) ภาระปานกลาง 4.) ภาระมาก
8. ส่วนราชการที่สังกัด
 1.) สำนักปลัดเทศบาล 2.) สำนักงานช่าง
 3.) สำนักการคลัง 4.) สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 5.) สำนักการศึกษา 6.) กองวิชาการและแผนงาน
 7.) กองสวัสดิการสังคม 8.) หน่วยงานตรวจสอบภายใน
 9.) แขวงท่าทราย 10.) แขวงสวนใหญ่

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดภายในองค์กร

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างหลังข้อความที่เป็นสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานตรงตามการรับรู้ของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ระดับของความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ปริมาณงานที่มากเกินไป					
2. เวลาที่ไม่เพียงพอที่จะทำงานให้เสร็จตามต้องการ					
3. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้และทรัพยากรมีไม่เพียงพอที่จะทำงานได้ดี					
4. งบประมาณของหน่วยงานไม่เอื้ออำนวยต่องาน					
5. เวลาที่ให้กับผู้บริการแต่ละรายยังไม่เพียงพอ					
6. จำนวนบุคลากรมีไม่เพียงพอ					
7. งานด้านเอกสารมากเกินไป เช่นรายงานต่าง ๆ แบบบันทึกถ้อยคำต่าง ๆ					
8. มีนโยบายให้ประหยัดการใช้ทรัพยากรแต่ต้องการให้ได้ผลงานที่ดี					
9. ความพยายามที่จะทำงานให้บรรลุมาตรฐานที่วางไว้					
10. ผู้รับบริการมีจำนวนมากที่ต้องให้บริการ					
11. บรรยากาศระหว่างผู้ร่วมงานไม่มีความเป็นมิตร					
12. การกระจายงานไม่สม่ำเสมอและทั่วถึง					

(ตารางมีต่อ)

ระดับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด	ระดับของความเครียด				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. มีการเปรียบเทียบตัวเลขรายได้จากการทำงานระหว่างผู้ร่วมงาน					
14. บุคลากรได้รับแรงจูงใจและความสนใจในงานน้อย					
15. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไม่มีความชัดเจน					
16. การไม่ได้รับการยอมรับในความพยายามและความเสียสละในการทำงาน					
17. การขาดการประสานงานระหว่างฝ่ายที่ปฏิบัติงาน					
18. การให้บริการทำให้เกิดความไม่พอใจ เช่น เอกสารไม่พร้อม จู้จี้ ล้อคิ้ว					
19. ความต้องการของผู้มารับบริการมีมากเกินไปจนจำเป็น					
20. พฤติกรรมที่ไม่สุภาพ หรือความก้าวร้าวของผู้รับบริการ					
21. ความกดดันจากการประสานงานระหว่างหน่วยงานอื่น					
22. การไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา					
23. การดูแลหรือซ่อมแซมสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในงานไม่ดี					
24. มีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อวิชาชีพอื่นมากกว่าอาชีพของตน					
25. ไม่มีค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลา					
26. มีวันลาพักผ่อนให้แต่ไม่มีวันว่างให้ลา					
27. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีน้อย					