



ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
เก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

Relationship between Work Stress and Work Efficiency of Waste
Collectors in Municipal Areas of Nonthaburi Province

รักพงศ์ พยัคฆาคม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ ตะปินตา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: payakk@hotmail.com

Rakpong Payakkakom

Assistant Professor Anat Thapinta, Ph.D.

Master of Science, Suansunandha Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในจังหวัดนนทบุรีและเพื่อเปรียบเทียบภาวะความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ รายได้และสวัสดิการ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ตำแหน่งในการทำงาน อายุงาน และจำนวนรอบในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานเก็บขยะมูลฝอยจำนวนทั้งสิ้น 251 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ตำแหน่งในการทำงานและจำนวนรอบในการทำงานต่างก็มีภาวะความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้และสวัสดิการ และอายุงานต่างกัน มีภาวะความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ตำแหน่งในการทำงานและจำนวนรอบในการทำงานต่างก็มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ รายได้และสวัสดิการ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอายุงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม ($r = -0.574$) กล่าวคือ เมื่อภาวะความเครียดเพิ่มขึ้นจะทำให้



ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง และเมื่อภาวะความเครียดลดลงจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ภาวะความเครียดในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน คนงานเก็บขยะมูลฝอย

Abstract

This research focused on the study of relationship between work stress and work efficiency of waste collectors in various municipal areas of Nonthaburi province. It also aimed to compare the difference between work stress and work efficiency depending on personal factors of sample group which included sex, age, income and welfare, family composition, job position, years of employment and numbers of shift. The sample size of this study was 251 waste collectors. Questionnaires were used as the equipment for data collection together with statistical methods (mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) for data analysis.

The result of the study, it were found that 1) Samples whose different sex, family composition, job position and numbers of shift had not statistical difference in work stress but those whose different age, income & welfare, and years of employment had statistical difference in work stress at the significant level of .01 2) Samples whose different sex, job position and numbers of shift had not statistical difference in work but those whose different age, income & welfare, family composition and years of employment had statistical difference in work efficiency at the significant level of .01, and 3) There was significant reverse relationship between work stress and work efficiency of waste collectors ($r = -0.574$). It means that when work stress increase, work efficiency will decrease. On the other hand, when work stress decrease, work efficiency will increase.

Keywords: Work Stress, Work Efficiency, Waste Collectors



บทนำ

สถานการณ์มูลฝอยของไทยตามรายงานของกรมควบคุมมลพิษระบุว่า ในช่วง 10 ปี ที่ผ่าน มาประเทศไทยมีปริมาณมูลฝอยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นมูลฝอยชุมชนที่มีปริมาณมากที่สุดของ ประเทศไทย โดยปี 2555 มีมูลฝอยประมาณ 16 ล้านตัน ซึ่งมูลฝอยกลุ่มนี้กำจัดอย่างถูกวิธีตามหลัก วิชาการเพียง 5.8 ล้านตัน (ร้อยละ 36) ที่เหลืออีกกว่า 10 ล้านตัน กำจัดโดยการเผาทิ้ง กองทิ้งในบ่อ ดิน (กรมควบคุมมลพิษ, 2552) โดยเขตกรุงเทพมหานคร มีปริมาณมูลฝอย 9,237 ตันต่อวัน คิดเป็น ร้อยละ 22 เขตเทศบาลมีปริมาณมูลฝอย 17,475 ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 40 และองค์การบริหาร ส่วนตำบลมีปริมาณมูลฝอย 16,715 ตันต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 38 พบว่าสัดส่วนของมูลฝอยในเขต เทศบาลมากที่สุด

จังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่ตั้งอยู่ในเขตปริมณฑล มีประชากรเข้ามาอยู่อาศัยมากขึ้น เนื่องจากเป็นชุมชนเมืองมีพื้นที่ติดต่อกับกรุงเทพมหานคร มีการคมนาคมที่สะดวก มีการย้ายถิ่นฐาน เข้ามาอยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีเพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดเป็นสังคมเมือง มีการใช้ทรัพยากรในการ อุปโภคและบริโภคเป็นจำนวนมาก ปัญหาด้านมลภาวะทางสิ่งแวดล้อมจึงเกิดขึ้นตามมา ทั้งทางด้าน อากาศเสีย น้ำเสีย และมูลฝอย จึงเป็นภาระและหน้าที่ของหน่วยงานของภาครัฐที่จะเข้ามาแก้ปัญหา มลภาวะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องใกล้ตัวของประชาชนต่อปัญหาด้านมูลฝอย การขับเคลื่อน กระบวนการกำจัดมูลฝอย จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การเริ่มต้นกระบวนการ การ วางแผนการบริหารจัดการมูลฝอยเขตในพื้นที่ความรับผิดชอบ ซึ่งหมายรวมถึงผู้บริหารส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ด้านสิ่งแวดล้อม (กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, 2556) คนงานเก็บขนมูลฝอย ซึ่ง รับผิดชอบหน้าที่ในกระบวนการเริ่มต้นของการกำจัดมูลฝอย คือ การรวบรวม เก็บขน อาจรวมถึงการ คัดแยกมูลฝอยด้วย

ในการจัดเก็บมูลฝอยของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีทั้ง 11 แห่ง มีพื้นที่ครอบคลุม 171.9 ตารางกิโลเมตร มีรถในการจัดเก็บมูลฝอย 220 คัน ในปี 2556 มีปริมาณมูลฝอยเกิดขึ้น ประมาณ 409,655.535 ตัน ต่อปีหรือ วันละประมาณ 1,034.292 ตัน (องค์การบริหารส่วนจังหวัด นนทบุรี, 2556) มูลฝอยที่เกิดขึ้นมีปริมาณมาก ไม่สามารถจัดเก็บได้ตามกำหนดเวลา ทำให้เกิด มูลฝอยตกค้างในพื้นที่ พนักงานเก็บขนมูลฝอยจึงต้องรับภาระงานที่หนัก บุคลากรไม่เพียงพอจึงอาจ เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดต่อการทำงานและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานที่ได้รับ มอบหมาย ซึ่งเป็นหนึ่งในกระบวนการของการกำจัดมูลฝอย ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพของคนงาน เก็บขนมูลฝอยจำเป็นต้องศึกษาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของ คนงาน ความกดดันจากภาระงานที่เกินความสามารถที่จะทำให้สำเร็จลุล่วงทันตามเวลาที่กำหนด การทำงานกับ สิ่งปฏิกูลที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ทั้งทางด้านความสะอาดและกลิ่น จึงทำให้เกิด ความเครียดในการทำงาน ความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายและจิตใจที่ตอบสนองต่อความกดดัน



ทั้งภายในร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก (กรมสุขภาพจิต, 2541) การอยู่ในภาวะกดดันจากสภาพแวดล้อม เช่นความรับผิดชอบในหน้าที่การงานอย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งความเครียดเป็นผลมาจากการที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม (Kneisl, 1996) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่กระตุ้นและตอบสนองซึ่งกันและกัน เมื่อขาดสมดุลจะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลต่ออารมณ์ กระบวนการคิด สุขภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน (กรมสุขภาพจิต, 2551) ส่งผลให้ขาดความเชื่อมั่นในการทำงานเกิดอุบัติเหตุในการทำงาน ขาดความรอบคอบในการทำงานและมักจะทำงานผิดพลาดเสมอ ทำงานไม่เสร็จตามกำหนด หมดสมรรถภาพในการทำงาน

ในด้านการดำเนินงานของเทศบาลแต่ละแห่งเพื่อนำมูลฝอยไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีซึ่งมีระยะตั้งแต่ 10 กิโลเมตรถึง 38 กิโลเมตร ทำให้การระดมกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการเก็บขนมูลฝอยที่ต้องทำงานวันละ 1-2 เทียบต่อคัน เป็นเวลา 8 ชั่วโมงเพื่อให้ทันกับงานที่ได้รับมอบหมาย จากสถานการณ์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอยเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์กร หน่วยงาน และเขตเทศบาล ในการนำไปใช้เป็นแนวทางบริหารงานบุคคล สนับสนุนการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอย ให้เหมาะสมกับสภาวะการทำงานที่สอดคล้องกับปัจจุบันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อเปรียบเทียบภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 2) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี

วิธีการวิจัย

วรรณกรรมด้านแนวคิดเกี่ยวกับภาวะความเครียด ได้แก่ เมื่อร่างกายถูกควบคุมด้วยความเครียดหรือทำให้เกิดความเครียด ทำให้ร่างกายของเราเปลี่ยนแปลงไป ขาดสมดุลและเมื่อร่างกายถูกคุกคามจะทำให้เกิดการตอบสนอง มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ชีววิทยาและชีวเคมีของร่างกาย และการตอบสนองของการปรับตัวนั้นอาจออกมาในทางบวกหรือลบก็ได้ มนุษย์อาจปรับตัวหรือหลีกเลี่ยง ป้องกันกับสิ่งที่มากระตุ้นให้เกิดความเครียด ต่อสิ่งเร้าก่อให้เกิดความเครียดใน



แต่ละบุคคลแตกต่างกันตามปัจจัยภายใน เช่น อายุ เพศ พันธุกรรม ส่วนปัจจัยภายนอก เช่น การรักษาด้วยฮอร์โมน ยาและอาหาร นอกจากนี้ ความเครียดหลาย ๆ ชนิดที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ซึ่งจะเพิ่มการกระตุ้นความเครียด มีผลทำให้การต้านทานต่อสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดความเครียดลดลง (Selye, 1976)

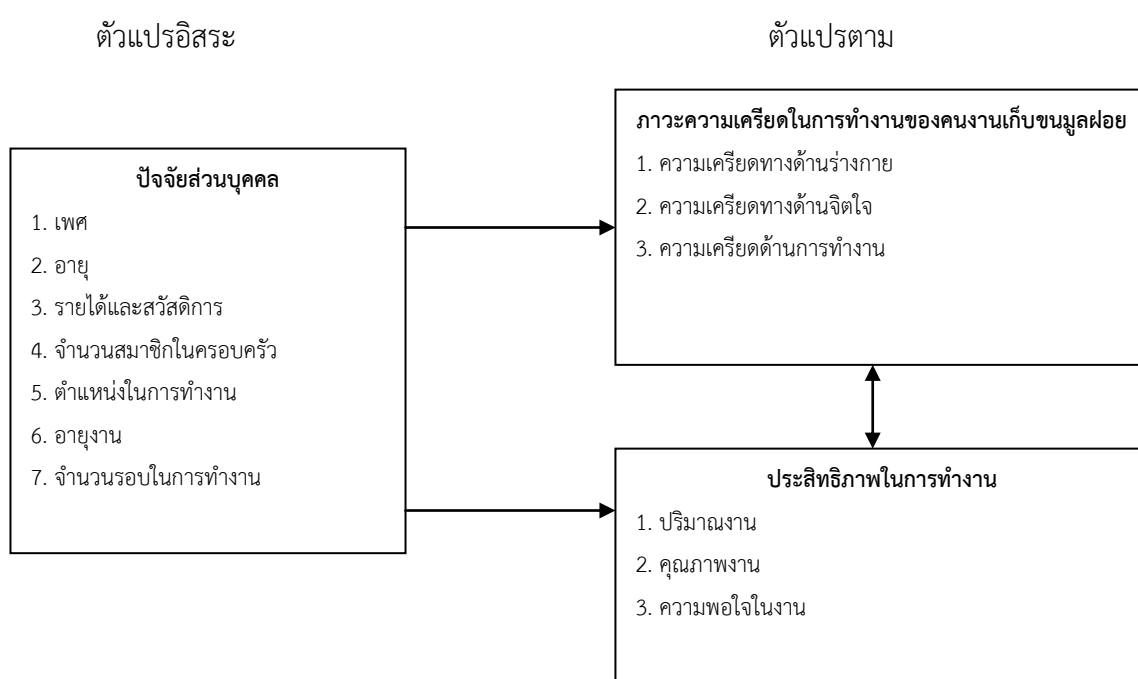
โดยภาวะความเครียดจากการทำงาน เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงในหลายปัจจัยทั้งด้านองค์กร บุคคลที่เกิดจากการปรับสมดุลชีวิตของแต่ละบุคคล เช่น ร่างกายอ่อนเพลีย จากการทำงานหนัก พักผ่อนไม่เพียงพอ การกระทบกระทั่งในระหว่างคู่ชีวิต ญาติและบุตร การเป็นหนี้เป็นสิน ไม่พึงพอใจในกฎระเบียบและการกระทำของผู้บริหาร และสังคมอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากครอบครัวรวมเป็นครอบครัวขยายหรือครอบครัวเดี่ยว ต่างคนต่างอยู่ ความสัมพันธ์ทางญาติผู้ใหญ่ลดลง เปลี่ยนจากสังคมชนบทเป็นสังคมเมือง เปลี่ยนจากกสิกรรมเป็นอุตสาหกรรม ต่างเข้ามาหางานทำในเมืองใหญ่ ๆ ปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องเข้าไปอยู่ในสภาพการทำงานเฉพาะอย่างต้องเผชิญกับสิ่งกดดันต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมของการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจมาก ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ในการปฏิบัติงานดังนี้ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงานและการจัดการ ลักษณะของงานที่ทำ สภาพการทำงาน สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่าง ๆ ปฏิบัติงาน (Gilmer, V. Haller B. Gilmer, 1966)

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ สามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล แสดงว่า ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์กร คือค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือความพร้อมและความพยายามรวมไปความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ และผลที่ได้จากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไปและเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2543)

กล่าวโดยสรุป จากการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้นำมาประยุกต์โดยรวบรวมจากทฤษฎีทั้งหมดเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงานของคนงาน

เก็บข้อมูลอยู่ในเทศบาลพื้นที่จังหวัดนนทบุรีแบ่งเป็นภาวะความเครียดของพนักงานเก็บข้อมูลฝอย และประสิทธิภาพในการทำงานกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้และสวัสดิการ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ตำแหน่งในการทำงาน อายุงาน จำนวนรอบในการทำงาน ส่งผลต่อภาวะความเครียดของพนักงานเก็บข้อมูลฝอย คือ ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านจิตใจ ความเครียดด้านการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปริมาณงานคุณภาพงาน ความพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดของพนักงานเก็บข้อมูลฝอยกับประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเก็บข้อมูลฝอยที่ทำงานอยู่ในเขตเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรีทั้งหมด 11 เทศบาลคือ เทศบาลนครนนทบุรี เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลเมืองบางบัวทอง เทศบาลเมืองบางกรวย เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เทศบาลตำบลปลายบาง เทศบาลตำบลไทรม้า เทศบาลตำบลบางใหญ่ เทศบาลตำบลศาลากลาง เทศบาลตำบลบางม่วงและเทศบาลตำบลไทรน้อย จำนวน 628 คน ทั้งนี้ จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 244.36 ในการวิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานเก็บข้อมูลฝอยเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 ซึ่งเท่ากับ 7 คน รวมเป็น 251 คน

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างจากประชากรในแต่ละเทศบาล และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ



ง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะสุ่มจากประชากรที่อยู่ในแต่ละเขตเทศบาลทั้งหมด 11 เทศบาล ด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่กลับคืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะความเครียดในการทำงานโดยแบ่งเกณฑ์การวัดเป็น 5 ระดับ มากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยมากที่สุดแสดงถึงมีระดับภาวะความเครียดมากที่สุดและน้อยที่สุดแสดงถึงมีระดับภาวะความเครียดน้อยที่สุด และแบ่งปัจจัยความเครียดเป็น 3 ด้าน คือ ความเครียดทางด้านร่างกาย เช่น มีปัญหาโรคระบบทางเดินหายใจ ความเครียดทางด้านจิตใจ เช่น หมดใจในอาชีพที่ทำงาน และความเครียดด้านการงาน เช่น รู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยแบ่งเกณฑ์การวัดเป็น 5 ระดับ มากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยมากที่สุดแสดงถึงมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุดและน้อยที่สุดแสดงถึงมีระดับประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด และแบ่งปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ปริมาณงาน เช่น ความเหมาะสมของปริมาณงาน คุณภาพงาน เช่น ท่านสามารถทำงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมาย ความพอใจในงาน เช่น ท่านต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การทดสอบค่า t (Independent t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัย แยกออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับคนงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 92.00 มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 มีรายได้และสวัสดิการ 8,001 - 10,000 บาท จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวน 4 คน มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตำแหน่งในการทำงานเป็นคนขับรถบรรทุกมูลฝอย จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 อายุงาน 5 - 10 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.30 และจำนวนรอบในการทำงาน 1 รอบ จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50 ตามลำดับ



2. ผลวิเคราะห์ระดับภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาความเครียดในการทำงาน ระดับภาวะความเครียดของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี พบว่า ภาวะความเครียดในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ความเครียดทางด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ปวดหรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ รู้สึกเพลียจนไม่มีแรงทำอะไร อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีอาการใจสั่น หัวใจเต้นเร็วหรือแรงผิดปกติ อยู่ในระดับน้อย ความเครียดด้านการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ รู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ รู้สึกว่าต้องทำอะไรอย่างในเวลาที่จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ มีเรื่องขัดแย้งกับผู้ร่วมงานบ่อย ๆ อยู่ในระดับน้อย ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ความเครียดทางด้านจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุดคือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ นอนไม่หลับเพราะคิดมากหรือกังวลใจ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ทำอะไรไม่ได้เลยเพราะประสาทตึงเครียด อยู่ในระดับน้อย

3. ผลการเปรียบเทียบภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งในการทำงาน และจำนวนรอบในการทำงานที่ต่างกันไม่ส่งผลต่อภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในภาพรวม และความเครียดในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ ขณะที่ อายุ รายได้ และสวัสดิการที่ต่างกันส่งผลกับภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยทั้งในภาพรวมและความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวนสมาชิกในครอบครัว ที่ต่างกันมีภาวะความเครียดในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในภาพรวม อย่างไรก็ตามความเครียดด้านการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ความเครียดทางด้านร่างกาย ความเครียดทางด้านจิตใจ ไม่แตกต่างกัน ในทุกระดับของอายุงานส่งผลกระทบกับ ภาวะความเครียด โดยที่ความเครียดทางด้านจิตใจ ความเครียดด้านการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในขณะที่ความเครียดทางด้านร่างกาย มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผลวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเก็บขยะมูลฝอยพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเมื่อมองในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าสูงสุดคือ ความพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุด คือ ต้องการความก้าวหน้าในการทำงาน โดยที่ สามารถที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดีที่สุด และรู้สึกภูมิใจว่าเป็นส่วนสำคัญของหน่วยงาน ตามลำดับ ในด้านปริมาณงานพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าสูงสุด คือ สามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด รองลงมา คือ ในแต่ละวันท่านสามารถทำงานได้ในปริมาณที่หน่วยงานได้กำหนด ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน และ ด้านคุณภาพงานพบว่ามีย่าน้อยที่สุดในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ งานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ ในขณะที่เพื่อนร่วมงานพอใจที่จะร่วมงานกับท่านเพราะท่านมีผลงานที่ดีมีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงาน

5. ผลการเปรียบเทียบภาวะความเครียดในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งในการทำงานและจำนวนรอบในการทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอยในภาพรวม และความเครียดในการทำงานแต่ละด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ ขณะที่อายุ รายได้และสวัสดิการที่ต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม และความเครียดในการทำงานแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอยโดยรวม และด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านคุณภาพงาน และด้านความพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่อายุงานต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอย โดยรวม และด้านคุณภาพงาน ด้านความพอใจในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ส่วนด้านปริมาณงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่างๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี จากการศึกษา พบว่า ภาวะความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของคณงานเก็บขนมูลฝอย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -0.574$) ซึ่งผลการวิจัยชี้ว่าเมื่อระดับความเครียดสูงประสิทธิภาพในการทำงานลดลงในทางตรงกันข้าม เมื่อระดับความเครียดต่ำประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความเครียดทางด้านร่างกาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -0.520$) ส่วนความเครียดทางด้านจิตใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -0.527$) และความเครียดทางด้านกร

ทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = -0.553$)

สรุปและอภิปรายผล

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ รายได้และสวัสดิการ และอายุงาน ส่งผลกับภาวะความเครียดในการทำงาน ส่วน อายุ รายได้และสวัสดิการ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของคนงานเก็บขนมูลฝอย และพบว่าภาวะความเครียดในการทำงานทั้งสามด้าน (ร่างกาย จิตใจ และการทำงาน) มีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้าน (ปริมาณงาน คุณภาพงาน และความพอใจในงาน) และของคนงานเก็บขนมูลฝอยในเทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ในระดับปานกลาง ($r = -0.574$) ดังนั้นเมื่อความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้นประสิทธิภาพในการทำงานจะลดลง

บุคลากรที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาหน่วยงาน ในขณะที่หน่วยงานที่มีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานย่อมทำให้หน่วยงานนั้น ๆ บรรลุเป้าประสงค์ของการพัฒนาหน่วยงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ การมุ่งมั่นในการทำงานมากเกินไป การทำงานที่หนักเกินไปกำลังความสามารถทำให้เกิดภาวะความเครียดกับบุคลากรได้ และความเครียดที่เกิดจากการทำงานนั้น สามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เกิดความเจ็บป่วยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าระดับภาวะความเครียดในการทำงานของคนงานเก็บขนมูลฝอยจากการศึกษาในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าคนงานเก็บขนมูลฝอยยังมีความกังวลและมีความสัมพันธ์กันในเชิงลบกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อภาวะความเครียดของคนงานเก็บขนมูลฝอย สอดคล้องกับคำอธิบายของ สมยศ นาวิกาน (2543) ในการปฏิบัติงานคนงานเก็บขนมูลฝอย ผลการปฏิบัติงานจะเพิ่มขึ้น ความเครียดกระตุ้นให้จัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น จะทำให้ทำงานหนักขึ้นและรวดเร็วกว่าที่มีความเครียดน้อยและไม่มีเลย บุคคลจะผลักดันตัวเองไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงภายใต้ความเครียดปานกลาง แต่ถ้าความเครียดสูงเกินไปผลการปฏิบัติงานจะเริ่มลดน้อยลง

ในขณะที่ความเครียดทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านการทำงานพบว่าอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำถึงระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานกันในเชิงลบ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ โจอัน ไรเออร์ (Joan Riehl, 1974 อ้างอิงใน สุรศักดิ์ สานูจารย์, 2536) กล่าวไว้ว่า เมื่อมีความเครียดจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อาจเป็นการเพิ่มหรือลดการทำงานของร่างกาย ทั้งนี้ขึ้นกับความรุนแรง การทำงานของอวัยวะภายในร่างกาย และวิถีทางการปรับตัวของมนุษย์ ในขณะที่ความเครียด โดยรวม (ด้านร่างกาย ด้านจิตใจและด้านการทำงาน) ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านปริมาณงาน กันในเชิงลบ



ภาวะความเครียดมีมากขึ้น ส่งผลให้สามารถทำงานเสร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด ระดับความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายเพียงพอกับความต้องการ สามารถทำงานสำเร็จได้รวดเร็วลดลง และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญา วิเวโก (2548) เรื่อง ปัจจัยด้านงาน ความเครียดและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร ปริมาณงานที่ต้องทำในแต่ละวันนั้น ส่งผลมาจาก ความเครียดด้านร่างกาย และจิตใจ และ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านคุณภาพงาน กันในเชิงลบ แสดงว่าภาวะความเครียดส่งผลให้ งานที่ทำสำเร็จมีความถูกต้องแม่นยำ งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความต้องการ สอดคล้องกับงานของ วิภาวรรณ เตือนฉาย (2545) ความเครียดระดับสูง มีผลเสียต่อการดำเนินชีวิตอย่างยิ่งซึ่งต้องอาศัยการช่วยเหลือจากผู้อื่น และงานของแพคการ์ดและมอโตวิดโล (Packard & Motowidlo, 1986) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดกับความพอใจในงาน ถ้าความเครียดสูงจะทำให้การปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการทำงานลดลง และทำให้คุณภาพงานลดต่ำลงด้วย

ความเครียดทั้ง 3 ด้านจากผลการศึกษพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านความพอใจงาน กันในเชิงลบ แสดงว่า ภาวะความเครียดมีส่วนต่อการตัดสินใจ ต้องการความก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ปฏิบัติได้ดีที่สุดแล้ว เป็นผู้เลือกที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ท่านได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพสุ เดชะรินทร์ (2536: 87 - 88) ที่กล่าวว่า ภาวะความเครียดอาจนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดหรือปัญหาในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานลดลง และมีผลต่อความรู้สึกไม่พอใจในงาน ความเหน็ดเหนื่อย ความเบื่อหน่าย ความกังวลและความกลัวที่เกิดขึ้นในงาน หรือสิ่งที่ขัดขวางการทำงาน การเจริญเติบโตและพัฒนาการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย ได้แก่

1. เทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ควรมีการใส่ใจการดูแลสุขภาพ รวมถึงควรเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับป้องกันในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ และมีสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับคนงาน เก็บขนมูลฝอย หน่วยงานควรจัดหาชุดทำงาน เสื้อ-กางเกงยาง รองเท้าบูต ถุงมือ แจกจ่ายให้พนักงาน มีสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาล และการให้บริการตรวจเช็คสุขภาพรายปี ค่าเล่าเรียนของบุตร สวัสดิการเมื่อเกษียณอายุงาน

2. เทศบาลต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ควรจัดหาบุคลากรในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงานเก็บขนมูลฝอยที่เพิ่มขึ้น มีค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ผู้บริหารให้ความเอาใจใส่ติดตามผลการทำงาน เช่น ให้ค่าล่วงเวลาทำงาน การชมเชยผลงาน



บรรณานุกรม

- กรมควบคุมมลพิษ. (2552). **การจัดการมูลฝอยอย่างครบวงจร**. กรุงเทพฯ : สำนักงานจัดการกากของเสียและสารอันตราย. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
- กรมสุขภาพจิต. กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **คู่มือคลายเครียด**. กรุงเทพฯ: สยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิง.
- กองทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. (2556). **การจัดการมูลฝอยองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี**. นนทบุรี: พระพุทธศาสนา.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). **ทฤษฎีการจูงใจ** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พสุ เดชะรินทร์. (2536). **การบริหารความเครียด สาเหตุ ผลกระทบ และการควบคุม**. *จุฬาลงกรณ์วิจัย*. 5(20), 83-91
- วิภาวรรณ เตือนฉาย. (2545) . **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายการบริหารทรัพยากรมนุษย์**. ปรินญาครุศาสตรมหาบัณฑิต การศึกษา, คณะวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรศักดิ์ สานจารย์. (2536) . **ความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจนครบาลในกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต พัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- สมยศ นาวิการ. (2543). **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- อภิญา วิเวโก. (2548). **ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร**. ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Gilmer, V. Haller B. et al. (1966). **Industrial Psychology**. New York: McGraw-Hill
- Mondy, R. W. & Noe, R. W. (1996). **Human Resource Management**. New York: Prentice Hall.
- Motowidlo. S.J., J.S. Packard and M.R. Manning. (1986). **Occupational Stress: Its causes and Consequences for Job Performance**. *Journal of Applied Psychology*. 71, 618-629
- Kneisl, C. R. (1996). **Stress anxiety and coping**. In H. S. Wilson & C. R. Kneisl (Eds.), *Psychiatric nursing* (5th ed., pp. 62-80). California: Addison-Wesley.
- Selye. Hans. (1976). **The Stress of Life**. New York: McGraw-Hill Book.