บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความเครียดและการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อความเข้าใจและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ความรู้เกี่ยวกับเทศบาล
    1.1 บทบาทภาระหน้าที่ของเทศบาล
    1.2 กอง/ฝ่ายต่างๆ ภายในเทศบาล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด
    2.1 ความหมายของความเครียด
    2.2 สาเหตุของความเครียด
    2.3 ระดับของความเครียด
    2.4 ผลกระทบของความเครียด
        2.4.1 ด้านร่างกาย
        2.4.2 ด้านจิตใจ
        2.4.3 ด้านพฤติกรรม
3. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
    3.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน
    3.2 สาเหตุของความเครียดในการทำงาน
    3.3 ความสำคัญของความเครียดในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน
    4.1 ความปลอดภัยในการทำงาน
        4.1.1 ความหมายของความปลอดภัยในการทำงาน
        4.1.2 ความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน
    4.2 อุบัติเหตุในการทำงาน
        4.2.1 ความหมายของอุบัติเหตุ
        4.2.2 สาเหตุของอุบัติเหตุ
    4.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
        4.3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน
        4.3.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

4.4 พฤติกรรมในการทำงาน

4.4.1 ความหมายของพฤติกรรม

4.4.2 ประเภทของพฤติกรรม

4.4.3 องค์ประกอบของพฤติกรรม

5. การปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน

5.1 พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

5.2 การป้องกันอุบัติเหตุและการเสริมสร้างความปลอดภัย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ความรู้เกี่ยวกับเทศบาล

1. บทบาทภาระหน้าที่ของเทศบาล

ทองอาน พาไทสง (2549, หน้า 142-144) ได้รวบรวมและเรียบเรียงประมวลกฎหมายและระเบียบปฏิบัติงานของท้องถิ่นสำหรับเทศบาล โดยกล่าวถึงเทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1.1 เทศบาลตำบล

1.1.1 ตามมาตรา 9 ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ซึ่งให้ระบุ ชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วยและตามมาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ

8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้นและหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

1.1.2 ตามมาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังนี้

1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9) เทศพาณิชย์

1.2 เทศบาลเมือง

1.2.1 ตามมาตรา 10 ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตาม พระราชบัญญัตินี้และซึ่งประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย ซึ่งมาตรา 10 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และตามมาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1) กิจการตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 50 ของเทศบาลตำบล
2) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

1.2.2 ตามมาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายเทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆในเขตเทศบาล ดังนี้

1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6) ให้มีการสาธารณูปการ
7) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อน
11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12) เทศพาณิชย์

1.3 เทศบาลนคร

1.3.1 ตามมาตรา 11 ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย มาตรา 11 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติฯ (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และตามมาตรา 56 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังนี้

1) กิจการตามที่ระบุไว้ใน มาตรา 53 ของเทศบาลเมือง
2) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น
5) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

1.3.2 ตามมาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา 54 ของเทศบาลเมืองได้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. กอง/ฝ่ายต่าง ๆ ภายในเทศบาล

โดยทั่วไปเทศบาลจะมีการแบ่งเป็นกอง/ฝ่ายต่างๆ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามลักษณะงานที่แตกต่างกันไป (สมาคมสันนิบาตแห่งประเทศไทย, 2552, พฤษภาคม 20) ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะรวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล โดยรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ งานดูแลรักษาจัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ งานเลขานุการและงานประชุมสภาเทศบาล คณะผู้บริหารและพนักงานเทศบาล งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่างๆที่ขอความร่วมมืองานการตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการงานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์เหรียญจักรพรรดิมาลาและผู้ทำคุณประโยชน์ งานเกี่ยวกับการเลือกตั้ง งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน งานแจ้งมติ ก.ท. ก.ท.จ.ให้กองอื่นหรือฝ่ายต่างๆ ทราบและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.2 งานทะเบียนราษฎรและบัตร มีหน้าที่เกี่ยวกับงานตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน งานจัดเตรียมการเลือกตั้งและดำเนินการเลือกตั้งและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานป้องกันและระงับอัคคีภัยและอำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและระงับสาธารณภัยต่างๆ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.4 งานนิติการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการพิจารณาวินิจฉัยปัญหากฎหมายร่างและพิจารณาตรวจร่างเทศบัญญัติกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องจัดทำนิติกรรมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเพื่อดำเนินการทางคดีการสอบสวนตรวจพิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงานเทศบาลและการร้องทุกข์หรืออุทธรณ์ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.5 งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานป้องกันและระงับอัคคีภัยและอำนวยความสะดวกในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและระงับสาธารณภัยต่างๆ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้มอบหมาย

1.6 งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง งานบรรจุแต่งตั้ง โอน ย้ายและเลื่อนระดับ งานสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก

และการคัดเลือก งานทะเบียนประวัติและบัตรประวัติคณะเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานและลูกจ้าง งานปรับประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคล งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี งานขออนุมัติปรับปรุงตำแหน่งและอัตรากำลัง งานพัฒนาบุคลากร งานพิจารณาเลื่อนเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษ งานสวัสดิการพนักงานและลูกจ้าง งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือรับมอบหมาย

2. กองการศึกษา มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานการศึกษาปฐมวัย งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจการศาสนาและงานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรมโดยรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 งานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีหน้าที่รับผิดชอบงานการศึกษาปฐมวัย งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน การศึกษานอกโรงเรียน งานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานส่งเสริมสุขภาพและควบคุมมาตรฐานทางการศึกษา งานกีฬาและนันทนาการ งานส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานกิจการศาสนา งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานขยายโอกาสทางการศึกษาและงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณของกองหรือฝ่าย งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตวแพทย์และงานธุรการ โดยรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานควบคุมด้านสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ งานควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพงานรักษาความสะอาด งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ งานสุขาภิบาลโรงงาน งานชีวอนามัย งานฌาปนกิจและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.2 งานสัตวแพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานควบคุมและรับผิดชอบโรคสัตว์ งานควบคุมการฆ่าสัตว์และโรงฆ่าสัตว์งานควบคุมและป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์ งานรายงานข้อมูลสถิติและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตวแพทย์และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.3 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านส่งเสริมสุขภาพ งานสาธารณสุขมูลฐาน งานควบคุมแมลงและพาหนะนำโรค งานควบคุมป้องกันโรคติดต่อ งานป้องกันการติดยาและสารเสพติดและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3.4 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวข้องการรับส่งหนังสือ เก็บและค้นหนังสือ รวบรวมข้อมูล ร่าง โต้ตอบหนังสือบันทึกย่อเรื่องๆ คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษาเบิก จ่ายพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษาเอกสารและระเบียบต่างๆ ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4. กองคลัง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานการเงินและบัญชี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานพัฒนารายได้และงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน โดยรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่เกี่ยวกับ 1) งานตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท 2) งานควบคุมและจัดทำทะเบียนงบประมาณรายจ่าย 3) งานจัดทำเช็คและจัดเก็บเอกสารการจ่ายเงิน 4) งานการจ่ายเงินและตรวจสอบหลักฐานใบสำคัญจ่าย 5) งานจัดทำบัญชีและทะเบียนที่เกี่ยวข้องทุกประการ 6) งานจัดทำรายงานประจำวัน ประจำเดือน ประจำปี และรายงานอื่นๆ และ 7) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2 งานผลประโยชน์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ 1) งานจัดทำประกาศให้มายื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สินเพื่อชำระภาษี 2) งานตรวจสอบและจัดทำบัญชีผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีปีงบประมาณจัดเก็บ จากทะเบียนคุมผู้ชำระภาษี (ผ.ท.5) 3) งานรับและตรวจสอบแบบแสดงรายการทรัพย์สินหรือแนบคำร้องของผู้เสียภาษี ค่าธรรมเนียมและรายได้อื่นๆ และ 4) งานพิจารณาการประเมินและกำหนด

4.3 งานพัสดุและทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ 1) งานการซื้อและการจ้าง 2) งานการซ่อมและบำรุงรักษา 3) งานจัดทำทะเบียนพัสดุ 4) งานการตรวจสอบการรับจ่ายพัสดุและเก็บรักษาพัสดุ 5) งานการจำหน่ายพัสดุ และ 6) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4.4 งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีหน้าที่เกี่ยวกับ 1) งานคัดลอกข้อมูลที่ดิน 2) งานปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีโรงเรือนและที่ดิน 3) งานปรับข้อมูลแผนที่ภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานตรวจสอบข้อมูลภาคสนาม 5) งานตรวจสอบรหัสประจำแปลงที่ดิน 6) การจัดทำรายงานเสนองานทะเบียนทรัพย์สิน และงานบริหารข้อมูล 7) งานจัดเก็บและบำรุงรักษาแผนที่ภาษี และ 8) งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4.5 งานธุรการมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ สวัสดิการของพนักงาน งานดูแลรักษาจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน

5. กองช่าง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบงานสาธารณูปโภค งานวิศวกรรม งานสวนสาธารณะและงานธุรการ โดยรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ดังนี้

5.1 งานสาธารณูปโภค มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเท้า เขื่อนและสิ่งก่อสร้างอื่นๆ งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง งานซ่อม

บำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าถนน งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้างงานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษาและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.2 งานวิศวกรรม มีหน้าที่เกี่ยวกับงานออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม งานวางโครงการและการก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานด้านวิศวกรรม งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทางด้านวิศวกรรม งานออกแบบรายงานรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม งานประมาณราคาค่าก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม งานควบคุมการก่อสร้างในสาขาวิศวกรรมและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้มอบหมาย

5.3 งานจัดสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจงานควบคุมดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่างๆ งานจัดทำ ดูแลรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่างๆ งานประดับตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่าง ๆ และงานออกแบบ จัดสถานที่ ติดตั้งไฟฟ้างานรัฐพิธี ประเพณีและงานอื่นๆ งานสำรวจ ออกแบบและคำนวณอุปกรณ์ไฟฟ้า งานควบคุมการก่อสร้างในการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า งานซ่อมบำรุงรักษาไฟฟ้าในเขตเทศบาลงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.4 งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการรับ–ส่งหนังสือ เก็บและค้นหนังสือ รวบรวมข้อมูล ร่าง โต้ตอบหนังสือ บันทึก ย่อเรื่อง คัดสำเนา พิมพ์ตรวจทานหนังสือ ดูแลรักษาเบิกจ่ายพัสดุครุภัณฑ์ เก็บรักษาเอกสารและระเบียบต่างๆ ของกองช่าง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

6. กองวิชาการและแผนงาน เป็นกองที่ทำหน้าที่ในด้านวิชาการซึ่งมีหน้าที่ควบคุม ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติ ดังนี้

6.1 งานแผนและงบประมาณ มีหน้าที่รับผิดชอบ งานรวบรวมวิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผนและประเมินผลตามแผนทุกระดับ งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง งานงานวิเคราะห์และพยากรณ์ การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเมืองและความพอเพียงของบริการสาธารณูปโภคหลัก งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้ รายจ่ายของเทศบาลในอนาคต งานจัดทำและเรียบเรียงการจัดทำแผนพัฒนา การกำหนดโครงสร้างของแผนพัฒนาระยะปานกลางและแผนประจำปี งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการ เพื่อสนองหน่วยงานเกี่ยวข้อง งานประสานกับหน่วยงานในเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปการในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลงานตามงานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปี ให้หน่วยงานต่างๆ

ทราบและดำเนินการงานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี) งานศึกษาหลักฐานรายได้ใหม่ๆ ของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

6.2 งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับงานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล งานเผยแพร่สนับสนุนผลงานนโยบายของเทศบาล จังหวัด รัฐบาล งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์ งานสารนิเทศ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.3 งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณ สวัสดิการของพนักงาน งานดูแลรักษาจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน

7. กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

7.1 ดูแลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ประชาชน เด็กเยาวชน คนชรา คนพิการทุพพลภาพ

7.2 การจัดตั้งคณะกรรมการชุมชน

7.3 การฝึกอบรมเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน

7.4 การพัฒนาปรับปรุงชุมชนในเขตเทศบาลให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความอยู่ดีกินดี ตามความจำเป็นพื้นฐานของประชาชน

7.5 ฝึกอบรมอาชีพหลักสูตรระยะสั้น แบบต่อเนื่องตลอดปี รับทราบปัญหาความต้องการของชุมชนและประสานงานในการจัดทำโครงการของชุมชนในเขตเทศบาล

7.6 มีหน้าที่รับผิดชอบงานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานสวัสดิการสังคม งานส่งเสริมและพัฒนาชุมชน งานส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ งานกิจการสตรีและคนชรา งานกิจการเด็กและคนชรา งานกิจการเยาวชนและรับผิดชอบงานทางด้านการจัดเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับชุมชน งานเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพทางด้านการเกษตร อุตสาหกรรม อาชีพเสริม ฯลฯ งานทางด้านการประชาสัมพันธ์ การพัฒนาชุมชนและงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

สรุปได้ว่า เทศบาลแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ซึ่งมีอำนาจที่หน้าที่ตามกฎหมายกำหนด ทั้งนี้เพื่อความเป็นสุขของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งในเทศบาลแต่ละแห่งจะมีกอง/ฝ่ายต่างๆ ภายในเทศบาล มีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบกันตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ ซึ่งแต่ละเทศบาลจะมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน โดยมีพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานทั้งในสำนักงานและนอกสำนักงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียด

1. ความหมายของความเครียด

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายหรือคำจำกัดความของความเครียด ดังนี้

นิกูล ประทีปพิชัย (2540, หน้า 40) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ความรู้สึกไม่สบายใจทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2542, หน้า 3) กล่าวว่า ความเครียดเป็นการตอบสนองต่อสิ่งที่คุกคามหรือกดดัน ซึ่งมีผลทำให้เกิดอาการทางร่างกายและจิตใจ

แสงระวีวรรณ ชูพาณิชกุล (2542, หน้า 13) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะความกดดันที่มีต่อร่างกายแสดงออกไป เมื่อมีบุคคล เหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบร่างกายและจิตใจของบุคคลทำให้บุคคลนั้นต้องเผชิญกับปัญหาและความกดดัน ต้องหาคำตอบให้ตนเองว่าจะสู้ต่อไปจะวิ่งหนีออกมาหรือจะอดทนนิ่งเฉย

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, หน้า 6) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลภาพและก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายในและภายนอกร่างกาย อาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น อาหารไม่ย่อย และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

สมเดช มุงเมือง (2544, หน้า 293) กล่าวว่า ความเครียดตามหลักวิทยาศาสตร์ หมายถึง สภาพทางร่างกายที่ส่งฮอร์โมนอะเดรนาลีน(adrenalin) สู่เลือด กล้ามเนื้อและร่างกายส่วนต่างๆ อย่างรวดเร็ว ปฏิกิริยาต่อความเครียดคือ การตอบสนองความเครียดทางจิตใจและร่างกาย ทางร่างกายจะเกิดความดันโลหิตสูงและจิตใจจะหดหู่

สุวรรณา อนุสันติ (2548, หน้า 5) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ผลจากการกระทำร่วมกันระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม เมื่อมีความสมดุลระหว่างความต้องการหรือการเรียกร้องจากสิ่งแวดล้อมกับความสามารถในตอบสนองของบุคคล บุคคลจะมีการตอบสนองทางอารมณ์ในรูปแบบต่าง ๆ กันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการประเมินของบุคคลต่อการรับรู้สิ่งเร้าที่เข้ามากระทบ

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2548, หน้า 67) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ ความไม่สบาย

พัชรี เกตุแก้ว (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาจากภายในและภายนอกร่างกาย

ดารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2549, หน้า 5-6) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย เมื่อคิดหรือมีอารมณ์บางอย่าง

เกิดขึ้น ซึ่งความเครียดมีทั้งประโยชน์และโทษ แต่ความเครียดที่เป็นโทษนั้นเป็นความเครียดที่เกิดความจำเป็นแทนที่จะเป็นประโยชน์แต่กลับเป็นอุปสรรคและอันตรายต่อชีวิตได้

สุกัลยา คำนวนวัย (2552, มิถุนายน 12) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนของร่างกาย ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิต เช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวทั่ว ๆ ไป ทุกครั้งที่คิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว เคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ ความเครียดเกิดจาก สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการปรับตัวและถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความเครียด

มอร์เฮด, และกริฟฟิน (Moorhead, & Griffin, 1998, p. 226) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง การตอบสนองสิ่งที่มากระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ การตอบสนองจะเป็นไปในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละบุคคล ความเครียดที่เกิดขึ้นหากบุคคลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการและไม่สามารถปรับสภาพร่างกายและจิตใจได้

ร้อบบินส์ (Robbins, 2000, p. 63) กล่าวว่า ความเครียด หมายถึง ผลของความกดดันที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้ การที่บุคคลต้องเผชิญกับการสูญเสียสิ่งที่ปรารถนา บุคคลสูญเสียโอกาสในการกระทำบางสิ่งบางอย่างและบุคคลคิดว่าสิ่งที่สูญเสียหรือความปรารถนานั้นคือสิ่งที่มีความสำคัญต่อตนเอง

สรุปได้ว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะความกดดัน เมื่อมีเหตุการณ์หรือปัญหาหนึ่งปัญหาใดมากระทบจิตใจของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ จนต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคาม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจและพฤติกรรม ภาวะความกดดัน เหตุการณ์หรือปัญหาที่มากระทบนั้น ได้แก่ ปัญหาทางเศรษฐกิจ ปัญหาทางสังคม ปัญหาครอบครัว ปัญหาการทำงาน การสูญเสียสิ่งที่รัก การกระทบกระเทือนใจ ความผิดหวัง เป็นต้น

2. สาเหตุของความเครียด

ได้มีนักวิชาการ กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

สมเกียรติ วิลัยทอง (2545, หน้า 15) แบ่งสาเหตุของความเครียดออกเป็น 3 ทาง ได้แก่

1. สาเหตุทางร่างกาย ได้แก่ โรคภัยไข้เจ็บต่างๆ

2. สาเหตุทางจิตใจ ได้แก่ ความไม่สมหวัง ความขัดแย้งภายในใจ ความคับข้องใจ การสูญเสียสิ่งที่มีค่าหรือสิ่งที่รัก

3. สาเหตุทางสังคม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในครอบครัว บทบาทหน้าที่การงาน

ประเวศ วะสี (2548, หน้า 23-33) แบ่งสาเหตุของความเครียดเป็น 7 ประการ ได้แก่

1. การไม่ได้ออกกำลังกาย เพราะชีวิตของคนตั้งแต่สมัยโบราณนั้นเป็นเรื่องของการออกกำลังกายทั้งสิ้น ดังนั้นระบบของร่างกายจะกำหนดไว้ว่าถ้าออกกำลังกายจะดี แต่ในยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคคอมพิวเตอร์ คนมักไม่ได้ใช้กำลังในการทำงานหรือการทำงานเบาจะทำให้เกิดสารที่มากระตุ้นการทำงานของระบบร่างกาย (สารอะดรีนาลิน) คั่งค้างทำให้เกิดความไม่สมดุลของระบบประสาทเกิดความเครียดขึ้น

2. การใช้สมองซีกซ้ายมากกว่าซีกขวา การค้นคว้าเรื่องสมองทำให้เข้าใจถึงสมองซีกซ้าย ซีกขวา ถ้าคิดวิเคราะห์เรื่องต่าง ๆ ซีกซ้ายจะทำงาน ถ้าเป็นเรื่องที่ไม่ต้องการวิเคราะห์เป็นการดูทั้งหมดไม่ได้จากวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องสุนทรียภาพศิลป์ เรื่องของสมาธิจะเป็นเรื่องของสมองซีกขวา สมองซีกซ้ายจะเป็นตัวคิดวิเคราะห์ต่างๆ ถ้าใช้ซีกซ้ายมากจะเครียด ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลาย เช่น เวลาไปฟังดนตรี ดูดอกไม้สวยๆ ไม่ต้องวิเคราะห์ ถ้าคิดแบบวิทยาศาสตร์ถ้าเห็นดอกไม้แล้วเอามาชำแหละดู วิเคราะห์ดูว่าดอกไม้ประกอบด้วยอะไรจะเป็นการใช้สมองซีกซ้าย ถ้าดูความงามทั้งหมดจะเป็นซีกขวาสรุปว่า ถ้าใช้ซีกซ้ายมากจะเครียด ถ้าใช้ซีกขวาจะผ่อนคลาย

3. การทำงานที่จำเจซ้ำซาก ขาดความปราโมทย์ในงาน ปัญหานี้มีมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะในระบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่แยกงานออกเป็นส่วนๆ คนหนึ่งก็ทำซ้ำๆ เช่น ในโรงงานผลิตรถยนต์ มีสายพานลำเลียงตัวถังหรืออะไหล่ผ่านมา พนักงานจะขันน็อตอย่างเดียวทุกวันตั้งแต่เช้าจรดเย็น จึงทำให้เกิดการเบื่อ การบีบคั้นระบบประสาท บางคนอาจมีหน้าที่ปิดเปิดสวิตช์ตลอดทั้งวันทำซ้ำซากหรือทำโรงงานทำกุ้ง ตั้งแต่เช้าจรดเย็นมีหน้าที่ในการแกะกุ้ง พนักงานจะเห็นแต่กุ้งอยู่ทั้งวันเป็นงานที่จำเจซ้ำซากบีบคั้นประสาทอาจทำให้เกิดความเครียด

4. การเผชิญต่อสิ่งที่ไม่คุ้นเคยหรือของใหม่หรือเจอสภาวะที่เสี่ยงอันตรายจะเกิดความเครียด เช่น ทหารที่ไปอยู่ในสนามรบจะเครียดจัดมาก เพราะเสี่ยงอันตรายไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นจิตใจของทหารที่อยู่ในสภาวะที่ต้องเสี่ยงอันตรายจากสงครามจะมีจิตใจที่ไม่ดี มักแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่างๆ อาจจะหาทางออกโดยการดื่มเหล้า ข่มขืนผู้หญิงไปทำในสิ่งไม่ดี หรือมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนได้

5. ความรีบร้อน ถ้าทำอะไรไม่ทันใจหรือรีบร้อนอะดรีนาลินจะหลั่งออกมา ซึ่งถ้าเป็นครั้งเป็นคราวจะไม่เป็นไร แต่ถ้าเป็นเรื่องราวทุกวัน เช่น การขับรถในกรุงเทพฯ รถติดมากจะรีบแต่ก็ไปไม่ได้ทำให้อะดรีนาลินหลั่งออกมา จิตใจสบาย หัวใจเต้นแรง ถ้าเป็นเรื้อรังไม่ดีจะมีผลกระทบทุกๆ วันทำให้คนกรุงเทพฯ เครียดกว่าคนต่างจังหวัดเพราะความแออัดไปไหนมาไหนก็ไม่สะดวกจนเกิดความเครียด

6. ความบีบคั้น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

6.1 ความบีบคั้นทางวัตถุ หมายถึง การขาดแคลนทางวัตถุปัจจัยต่างๆ คนจนจะมีความเครียดเพราะขาดวัตถุปัจจัยไม่มีรายได้ ซึ่งมีมากมายทั้งในชนบทและในสลัมจากการล้มละลายทางเศรษฐกิจเป็นหนี้สินต้องอพยพเข้ามาอยู่ในเมืองมาอยู่ในสลัม โดนไฟไหม้ ซึ่งสิ่งต่างๆ เกิดจากการบีบคั้น เช่น โรคความดันเลือดสูงไม่ใช่เป็นโรคที่เกิดเฉพาะคนรวย แต่ก็เกิดกับคนจนได้เพราะเกิดความบีบคั้น ความขาดแคลน

6.2 ความบีบคั้นทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคนด้วยกัน ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญมากไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่ลูก เพื่อนบ้าน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หากความสัมพันธ์ไม่ดีจะทำให้เกิดความเครียด

6.3 ความบีบคั้นทางจิตใจ เช่น ความอยาก ความอิจฉาริษยา ความวิตกกังวล ความไม่พอใจ ความผิดหวังทำให้คนไม่มีอิสรภาพจะไม่สบาย เครียดไม่เป็นสุข

7. ธรรมชาติแตกต่างกัน ความเครียดในเรื่องเดียวกันทำให้บางคนหัวเราะสนุกสนาน ไม่ค่อยเครียดสบายใจไปเรื่อยๆ บางคนก็เอาจริงเอาจังเครียดไปหมดทุกอย่าง ดังนั้นข้อแตกต่างของแต่ละบุคคลจะขึ้นกับฮอร์โมนการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์

กรมอนามัย (2552, พฤษภาคม 20) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสภาวะจิตใจและร่างกายที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นผลจากการที่บุคคลต้องปรับตัวต่อสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมที่กดดันหรือคุกคามให้เกิดความทุกข์ความไม่สบายใจและสาเหตุของความเครียดเกิดจากสิ่งต่อไปนี้

1. ตนเอง ได้แก่ ปัญหาด้านสุขภาพและการเจ็บป่วยทั้งรุนแรงและไม่รุนแรงทำให้เกิดความเครียดได้ บุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบแข่งขัน เร่งรีบ ต้องการเอาชนะ ไม่อดทนจะมีความเครียดได้มาก

2. ครอบครัว เช่น ความขัดแย้งในครอบครัว ปัญหาเรื่องลูก ความยุ่งยากเรื่องเพศ

3. การงาน ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ภาระงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับต่างๆ หรือค่าตอบแทน เป็นต้น

4. สิ่งแวดล้อม อากาศ แสง เสียง ฝุ่น ความร้อน ฯลฯ

สุกัลยา คำนวณวัย (2552, มิถุนายน 12) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดได้แก่

1. ทางด้านร่างกาย เกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย ทั้งรุนแรงและไม่รุนแรงทำให้เกิดความเครียดได้ การพักผ่อนไม่เพียงพอ ฯลฯ

2. ทางด้านจิตใจ เช่น ผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เวลาที่มีเรื่องต่างๆ เข้ามากระตุ้นจะทำให้เกิดความเครียดได้ง่ายหรือเป็นผู้ที่วิตกกังวลง่าย ขาดทักษะในการปรับตัว

3. ทางด้านสังคม มีสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความบกพร่องในเรื่องของการปรับตัว ขาดผู้ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ถ้ามีผู้ที่ให้ความช่วยเหลือก็จะทำให้ความเครียดลดน้อยลงไป มีสิ่งมากระตุ้นมากเกินความสามารถของตนเอง ความขัดแย้งในครอบครัว ฯลฯ

แคสเมเยอ, มิทเชลล์, และบีทรุส (Cassmeyer, Mitchell, & Betrus, 1995, p. 164) อธิบายสาเหตุของความเครียดว่าเป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียด อาจจะเป็นสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ลักษณะทางกายภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคมและสิ่งกระตุ้นที่เป็นสิ่งแวดล้อมภายใน เช่น ความคิด ความรู้สึก เป็นต้น

ร็อบบินส์ (Robbins, 2000, pp. 565 - 566) อธิบายโครงสร้างของความเครียดไว้ว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม (environmental factors) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

1.1 ความไม่แน่นอนของเศรษฐกิจมีผลต่อโครงสร้างขององค์การ ภาวะที่เศรษฐกิจชะลอตัวมีผลทำให้พนักงานวิตกกังวลเกี่ยวกับความไม่มั่นคงในอาชีพ

1.2 ความไม่แน่นอนทางการเมือง ปัจจัยนี้ไม่มีผลกระทบให้เกิดความเครียดในกลุ่มประเทศแถบอเมริกา แต่สำหรับบางประเทศที่มีนโยบายทางการเมืองที่ไม่แน่นอนปัจจัยนี้ก็จะมีผลต่อการเกิดความเครียด

1.3 เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงสามารถเป็นสาเหตุของความเครียดได้ เช่น หากองค์การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาแทน แรงงานเพิ่มมากขึ้น พนักงานบางส่วนจะถูกปลด พนักงานที่เหลืออยู่จะเกิดความเครียดเพราะต้องพยายามพัฒนาตนเองให้ทันเทคโนโลยี นอกจากนี้พนักงานอาจเกิดความวิตกกังวลในความไม่มั่นคงในอาชีพหากพนักงานไม่สามารถพัฒนาให้ทันเทคโนโลยี พนักงานเหล่านี้จะเป็นกลุ่มที่ถูกปลดต่อไป

2. ปัจจัยทางด้านองค์การ (organizational factors) สาเหตุของความเครียดที่มาจากปัจจัยทางด้านองค์การประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่

2.1 งาน หมายถึง งานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ประกอบไปด้วยตัวของเนื้องาน เงื่อนไขการทำงาน รูปแบบการวางสายการผลิต การทำงานในห้องแคบเกินไป ประกอบด้วยผู้คนจำนวนมาก หรือในที่แสงสว่างมากหรือน้อยเกินไปทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและความเครียดขึ้นได้

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ไม่ดีในกลุ่มพนักงานทำให้ความช่วยเหลือลดลงจะส่งผลให้เกิดความเครียดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคคลที่ต้องการสังคมสัมพันธ์สูง

2.3 บทบาทในงานที่ทำ ความขัดแย้งในบทบาทมีผลทำให้ความพึงพอใจลดลงบทบาทที่มากเกินไปเกิดจากการที่พนักงานทุ่มเทเวลาในการทำงานมากกว่าเวลาที่

องค์การกำหนดไว้บทบาทที่คลุมเครือเกิดจากการที่พนักงานไม่ได้รับคำแนะนำหรือเกิดความไม่แน่ใจในสิ่งที่ต้องกระทำ

2.4 โครงสร้างขององค์การ โดยเฉพาะโครงสร้างที่ประกอบด้วยระดับชั้นหลายระดับจะเกิดปัญหาในเรื่องของการตัดสินใจ เพราะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2.5 บุคลิกลักษณะของหัวหน้างานว่ามีการบริหารงานอย่างไร เช่น หัวหน้าบางคนที่มีบุคลิกลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจทำให้กลัว ชอบกดดันลูกน้อง ลักษณะดังกล่าวบ่งบอกว่าหัวหน้าในระดับที่สูงขึ้นไปมีลักษณะเป็นพวกชอบใช้อำนาจ เช่นกัน

2.6 ช่วงชีวิตขององค์การ องค์การจะดำเนินไปตามวัฏจักรตั้งแต่เริ่มก่อตั้งเจริญเติบโตสู่ภาวะที่มั่นคงและสุดท้ายจะอยู่ในช่วงภาวะตกต่ำ ในแต่ละช่วงชีวิตขององค์การปัญหาที่พบและความกดดันที่พนักงานได้รับจะแตกต่างกัน ในช่วงที่เริ่มก่อตั้งกับช่วงภาวะตกต่ำจะเป็นช่วงสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดสูง

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (individual factors) นอกเหนือจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานยังมีปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความเครียด ได้แก่ ปัญหาครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจและบุคลิกภาพ

3.1 ปัญหาครอบครัวจากการสำรวจในหลายๆประเทศแสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ไม่สามารถจัดการความสัมพันธ์ภายในครอบครัวในเรื่องปัญหาชีวิตคู่ปัญหาเรื่องบุตรเป็นสิ่งที่สร้างความเครียดให้เกิดขึ้น แม้ว่าบุคคลเหล่านั้นหลีกหนีจากที่บ้านมาถึงที่ทำงานจะไม่สามารถละทิ้งโดยไม่คิดถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้

3.2 ปัญหาฐานะทางเศรษฐกิจ มักจะเกิดกับบุคคลที่ใช้จ่ายเกินรายได้จึงทำให้เกิดความเครียดแก่พนักงานและผลที่ตามมาคือ การละความสนใจจากงานที่ทำคิดแต่จะหาทางเพิ่มรายได้ให้ตนเอง

3.3 บุคลิกภาพ เนื่องจากอาการเครียดที่พบในบุคคลที่มีอาชีพเดียวกันมีความแตกต่างกันได้ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นน่าจะมาจากปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มีส่วนสำคัญต่อการแสดงอาการเครียดมาก บางคนมีอาการเครียดน้อย ปัจจัยต่างๆเหล่านั้น ได้แก่

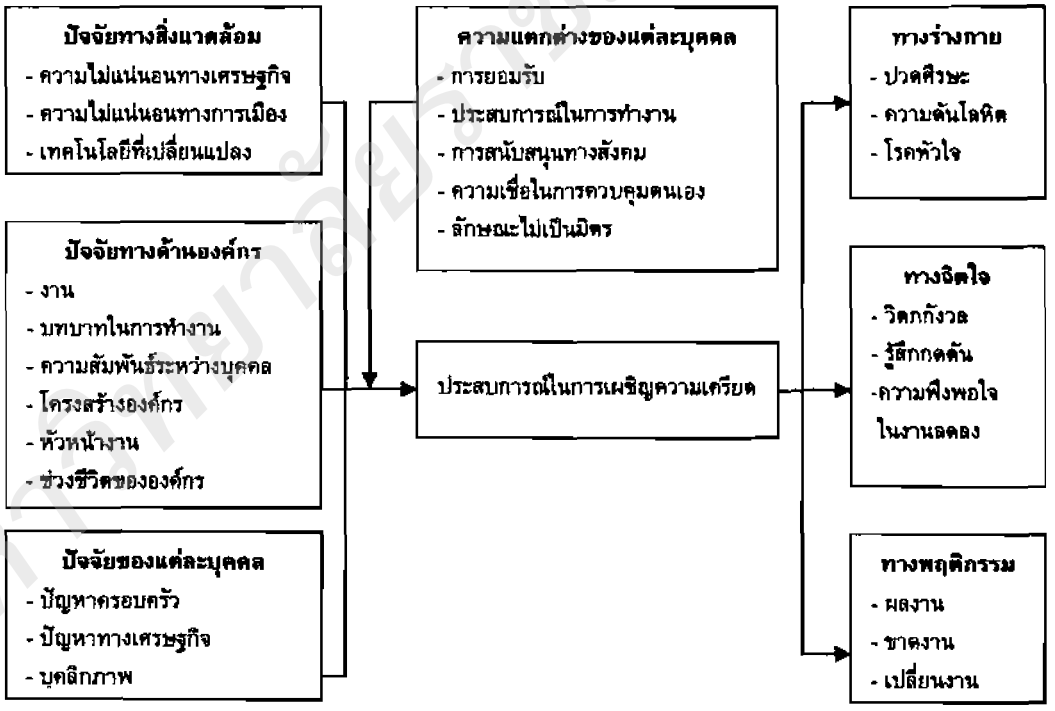
3.3.1 การยอมรับความเครียดเพราะจะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก เช่น การกลัวตกงานเพราะทางบริษัทมีนโยบายที่จะปลดพนักงานออกความกลัวดังกล่าวจะทำให้เกิดความเครียด

3.3.2 ประสบการณ์ในการทำงานจะช่วยลดความเครียดในการทำงานได้ เช่นบุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานบ่อยๆจะเกิดการฝึกฝนทักษะหลากหลายทำให้มีประสบการณ์มากขึ้น อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3.3.3 การสนับสนุนทางสังคม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้องกับหัวหน้าสามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลง

3.3.4 การควบคุมตนเอง เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ 1) แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ 2) แบบที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวมีอิทธิพลต่อชีวิตของตน บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เมื่อบุคคลเผชิญกับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดเหมือนกัน

3.3.5 ลักษณะที่ไม่เป็นมิตร บุคคลบางคนมีลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตรและโกรธง่าย ลักษณะพิเศษของบุคคลเหล่านี้จะมีอาการหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าไม่เป็นมิตรอย่างเด่นชัดและบุคคลที่มีลักษณะไม่เป็นมิตรนอกจากเป็นบุคคลที่มีความเครียดแล้วยังมีความเสี่ยงที่จะเป็นโรคหัวใจ



ภาพ 2 ลักษณะโครงสร้างของความเครียด

ที่มา (Robbins, 2000, p. 565)

สรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดเกิดจากความกดดันต่างๆ ของร่างกายทั้งภายในและภายนอก ด้านภายในได้แก่ ความเจ็บป่วย สภาพของจิตใจที่เกิดกลัวและวิตกกังวล ด้านภายนอก ได้แก่ การถูกบีบคั้นทางวัตถุ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อจิตใจ เป็นบ่อเกิดพฤติกรรมทั้งทางบวกและทางลบ โดยในทางบวกสามารถเป็นแรงเสริมศักยภาพของคนเราให้เพิ่มขึ้น แต่ถ้าเกิดในทางลบก็จะเป็นการบั่นทอนจิตใจให้เสื่อมโทรมลง ทั้งนี้การเกิดความเครียดขึ้นอยู่กับแหล่งที่เป็นสาเหตุของความเครียดนั้นๆ

3. ระดับของความเครียด

พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเกิดความเครียดนั้น สามารถแยกระดับได้ ดังนี้

สมิต อาชวนิจกุล (2541, หน้า 9) กล่าวว่า ธรรมชาติของความเครียดนั้นเป็นปฏิกิริยาที่ทำให้มนุษย์สามารถทำสิ่งที่ยากเกินกว่ากำลังสติปัญญา ความสามารถในเวลาปกติจะทำได้ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญของมนุษย์ที่มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต หากรู้จักควบคุมให้อยู่ในกรอบของความพอดี ดังนั้นสิ่งที่เป็นผลเสียของความเครียดคือ ความเครียดส่วนเกิน ซึ่งจะเป็นผลเสียต่อการแก้ปัญหาและต่อร่างกายและจิตใจตนเองและความเครียดดังกล่าวส่งผลกระทบต่อคน ดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำๆ จะเพิ่มความสามารถในการทำงานได้สูงยิ่งขึ้นและสร้างความสุขใจให้กับมนุษย์มามากต่อมากจากความสำเร็จที่ได้รับ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบกระเทือนต่อพฤติกรรมและอาจกระทำในลักษณะที่ทำซ้ำๆ บ่อยๆ ได้แก่ การกินมากกว่าปกติ นอนไม่หลับและติดเหล้าติดยา

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงถึงขั้นตีเดือดหรือซึมเศร้าหรือถึงกับวิตกจริต ไม่รับรู้ความเป็นจริง ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาว อาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรคและอาจแก่เร็วซึ่งอาจมีผลทำให้อายุสั้นได้

ฉันทนิช อัศวนนท์ (2543, หน้า 228) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความเครียดระดับต่ำกว่าปกติ ในทางทฤษฎีถือว่าเป็นไปได้น้อยที่บุคคลจะไม่มีความเครียด

2. ความเครียดระดับปกติ เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับปกติบุคคล สามารถจัดการกับความเครียดและสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม ความเครียดระดับนี้ถือว่ามีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเพราะสามารถสร้างความกระตือรือร้นให้กับบุคคล

3. ความเครียดระดับเล็กน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับที่น้อยและเกิดในช่วงเวลาสั้นๆ เกิดจากสาเหตุเล็กน้อยในชีวิตประจำวัน เช่น การเดินทางในสภาพการจราจรที่ติดขัด ไม่สามารถส่งงานได้ตามที่กำหนด

4. ระดับความเครียดปานกลาง เป็นความเครียดที่มีความรุนแรงกว่าชนิดที่สาม อาจเกิดขึ้นหลายชั่วโมงหรือเป็นวัน เช่น ความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน

5. ระดับความเครียดสูง ความเครียดชนิดนี้จะแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปี เช่น การสูญเสียอวัยวะ การตายของคนใกล้ชิด ความเจ็บป่วยที่รุนแรง

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 11) ได้แบ่งระดับความเครียดออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (mild stress) หมายถึง ความเครียดขนาดน้อยๆ และหายไปในระยะเวลาอันสั้น เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่ดุกดามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมีการปรับตัวอย่างอัตโนมัติเป็นการปรับตัวด้วยความเคยชิน และการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็นภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดระดับปานกลาง (moderate stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันเนื่องจากมีสิ่งดุกดามหรือพบเหตุการณ์สำคัญๆ ในสังคมบุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความกังวล ความกลัวถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่วๆ ไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายเป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดระดับสูง (high stress) เป็นระดับความเครียดที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้น ถือว่าอยู่ในเขตอันตรายหากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังเกิดโรคต่างๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดระดับรุนแรง (severe stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัว จนเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้ หมดแรง ควบคุมตัวเองไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคต่างๆ ตามมาได้ง่าย

นิเทศ ตินณะกุล (2549, หน้า 1) กล่าวว่า คนจะเกิดความเครียดได้ก็เนื่องจากมีความต้องการที่เกิดขึ้นภายในตนเองเกินกว่ากำลังความสามารถที่ตนเองจะจัดการได้ ซึ่งขนาดของความเครียดจะเกิดขึ้นได้ใน 3 ระดับ ดังนี้คือ

1. ความเครียดที่ส่งผลเฉพาะบุคคล (individual level) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นส่งผลในเฉพาะตัวบุคคล เนื่องจากเกิดความขัดแย้งในชีวิตของตนเอง เช่น ปัญหาการงาน ปัญหาการเรียนหรือปัญหาจากครอบครัว เป็นต้น

2. ความเครียดที่ส่งผลเฉพาะกลุ่มน้อย (smaller group level) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้น ส่งผลในเฉพาะกลุ่มย่อยๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน เช่น การย้ายบ้าน ย้ายถิ่นฐาน การถูกไล่ออกจากงานของคนใดหรือการเกษียณอายุของสมาชิกในครอบครัว

3. ความเครียดที่ส่งผลระดับคนกลุ่มใหญ่ (many people)

นอร์แมน, วอรรัล, และเมย์ (Norman, Worrall, & May, 1989, p. 175) แบ่งระดับความเคียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดในระดับปกติ หรือความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เป็นความเครียดที่ผู้คนส่วนมากเผชิญอยู่บ่อยๆ มีผลกระทบต่อชีวิตเพียงเล็กน้อย มีผลทำให้สามารถทำงานได้นานขึ้น ขยันขันแข็งมากขึ้น ความเครียดในระดับนี้จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาอันสั้นและสามารถกลับสู่สภาวะปกติได้โดยการพักผ่อนในวันสุดสัปดาห์ ในยามค่ำคืนและในวันหยุดที่เป็นครั้งคราว

2. ความเครียดระดับรุนแรง เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานต้องได้รับการบำบัดจากผู้เชี่ยวชาญระดับวิชาชีพ ความเครียดในระดับนี้อาจทำให้เป้าหมายในการดำเนินชีวิตน้อยลงหรือมากขึ้นก็ได้ ถ้าได้รับการจัดการความเครียดในระดับนี้จะกลับสู่ความเครียดในระดับปกติได้

3. ความเครียดในระดับปกติ ความเครียดที่เกิดขึ้นนี้เกี่ยวข้องกับอาการทางโรคจิต และโรคประสาท อาการที่ปรากฏอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เช่น มีอาการของโรคจิตเศร้าหมอง หลงผิดและมีพฤติกรรมเบี่ยงเบน ชอบโอ้อวด

ลูอันส์ (Luthans, 1992, p. 404) ได้แบ่งระดับของความเครียดในองค์การหรือความเครียดในที่ทำงาน ดังนี้

1. ระดับองค์การ องค์การเป็นปัจจัยให้เกิดความเครียดเนื่องจากนโยบาย โครงสร้าง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกระบวนการดำเนินงานไม่ชัดเจนและไม่เหมาะสม เช่น การจ่ายค่าตอบแทนไม่เสมอภาคกัน การมีกฎเกณฑ์การทำงานเข้มงวดจนเกินไป การสื่อสารไม่ดี มีความผิดพลาดในการทำงานก่อให้เกิดความไม่เข้าใจกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสาเหตุของความเครียดได้

2. ระดับกลุ่ม กลุ่มมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกกลุ่ม ลักษณะที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้มีอยู่ 3 ลักษณะ

2.1 ขาดความกลมเกลียวในกลุ่ม ขาดความสามัคคี ขาดความไว้วางใจกัน ขาดการยกย่องให้ความสำคัญกัน

2.2 ขาดการสนับสนุนทางสังคม ขาดการแลกเปลี่ยนและช่วยแก้ปัญหาซึ่งกันและกัน ขาดความสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำงานแบบแข่งขันแบบตัวใครตัวมัน

2.3 มีความขัดแย้งภายในบุคคล ระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่มเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น พฤติกรรมระหว่างกันจะมีลักษณะการฟาดฟันกัน กลั่นแกล้งและให้ร้ายกันทำให้เกิดความเครียดมาก

3. ระดับเอกบุคคล ปัจจัยที่ทำให้เอกบุคคลเป็นต้นเหตุของความเครียดของตนเอง ดังนี้

3.1 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ บุคคลแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่หลายอย่างในเวลาเดียวกัน (บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ในงาน ในชุมชน ในชมรมและอื่นๆ) การทำ

บทบาทเหล่านี้อาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้และการตัดสินใจไม่ได้ว่าจะทำอย่างไรทำให้เกิดความขัดแย้งในใจ ย่อมก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้

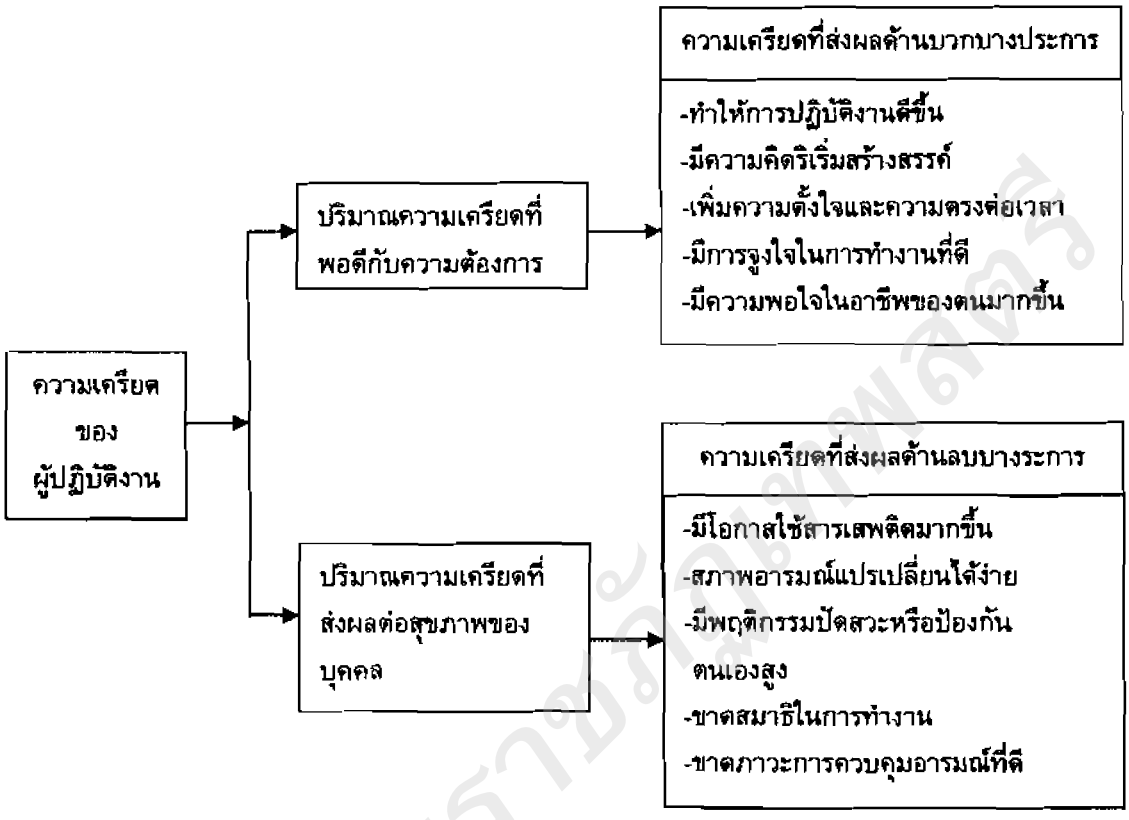
3.2 ความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของตน เมื่อบุคคลรับบทบาทหน้าที่ที่ตนต้องทำทั้งที่ยังไม่เข้าใจในบทบาทที่ได้รับ อาจเป็นเพราะบทบาทเหล่านั้นค่อนข้างคลุมเครือไม่ทราบว่าควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง สิ่งใดควรทำ ไม่ควรทำ ความคลุมเครือในบทบาทมักเกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้สึกในการทำงานชิ้นหนึ่งๆ ไม่เหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารไม่ดี การฝึกอบรมในงานที่ไม่เหมาะสม หรือการให้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันไม่ชัดเจนเพียงพอ

สรุปได้ว่า ความเครียดไม่ใช่เรื่องหรือสิ่งไม่ดีทั้งหมด แต่ความเครียดเป็นสภาวะที่เป็นจริงของชีวิต ซึ่งหากอยู่ในระดับที่พอเหมาะจะเป็นแรงหนุนหรือแรงผลักดันให้บุคคลมีความสามารถมีความกระตือรือร้นทำสิ่งต่างๆ ในชีวิตได้ดีขึ้น แต่หากมีมากเกินไปหรือนานเกินไปจะเป็นสิ่งที่ทำลายหรือบั่นทอนสุขภาพกายและใจ อันก่อให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้เช่นกัน ดังนั้นความเครียดจึงมี 3 ระดับ คือ 1) ความเครียดระดับต่ำเป็นความเครียดระดับที่ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับจะทำให้เกิดการปรับตัวและรู้สึกผ่อนคลาย 2) ความเครียดระดับปานกลาง เป็นความเครียดในระดับที่เหมาะสมไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายเป็นความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น 3) ความเครียดในระดับสูงเป็นระดับความเครียดที่มีอันตรายมาก ซึ่งบุคคลเมื่อมีความเครียดมากๆ จะเกิดการสะสมทำให้มีปัญหาตามมาด้านสุขภาพได้และอาจส่งผลให้มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

4. ผลกระทบของความเครียด

4.1 ด้านร่างกาย

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 268 - 269) กล่าวถึงผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยสรุปในภาพ 4 เป็นแผนภูมิไว้ ดังนี้



ภาพ 3 ผลกระทบที่เกี่ยวข้องระหว่างความเครียดกับสภาพร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน
ที่มา (สุรพล พยอมแย้ม, 2541, หน้า 268 - 269)

กรมสุขภาพจิต (2542, หน้า 3) กล่าวว่า ความเครียดมีผลทำให้เกิดอาการทางร่างกาย (physiological stress) ได้แก่ เหงื่อแตก หายใจถี่ กล้ามเนื้อเกร็ง ปวดศีรษะ ปวดหลัง ปากแห้ง อึดอัดในท้อง กระเพาะอาหารปั่นป่วน เป็นต้น

กัญจิกา รุจินิรันดร์ (2543, หน้า 25) กล่าวว่า ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อร่างกาย ได้แก่ อาการใจสั่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มขึ้น ปวดหัว หายใจเร็ว น้ำตาลในเลือดเพิ่มขึ้น แน่นท้อง ท้องเดิน ปัสสาวะบ่อย เหงื่อออก ร้อนหรือชาตามตัว มือ แขน และขามีอาการหดเกร็งของกล้ามเนื้อต่างๆ เช่น กระเพาะอาหาร ลำไส้

พจนารถ เจียรวิจิตร (2543, หน้า 38) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อร่างกายทำให้การทำงานของกล้ามเนื้อเพิ่มมากขึ้น อาจมีอาการกระตุกของกล้ามเนื้อ หน้ามืดเบี้ยว อาการงุ่มง่ามหรือมีอาการเมื่อยล้า ภูมิต้านทานของร่างกายลดลง

สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 87) กล่าวว่า ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและกำลังความสามารถที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ ผลของ

ความเครียดมีหลายประการ เช่น ความเจ็บป่วยทางร่างกายเนื่องจากเจ็บป่วยทางจิตใจ เช่น ปวดหัว ปวดท้อง ปวดหัวใจ ระบบการย่อยมีปัญหา ไอ หอบ โดยอาการเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากความผิดปกติทางร่างกาย และเป็นความรู้สึกว่าร่างกายเจ็บป่วยทั้งที่อวัยวะทั้งหลายในร่างกายปกติดี ความเจ็บปวดเหล่านี้เกิดจากความเครียด การหมดแรงจูงใจในการทำงานหรือผลงานตกต่ำ

กรมอนามัย (2548, หน้า 67) กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดที่มีต่อตนเอง ได้แก่ทางกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดศีรษะข้างเดียว หัวใจเต้นแรงและเร็ว มือเท้าเย็น ท้องอืด คลื่นไส้หรือปั่นป่วนในท้อง ความดันโลหิตสูง หอบหืด โรคหัวใจ เสื่อมสมรรถภาพทางเพศ

พัชรี เกตุแก้ว (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความเครียดส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบต่างๆ ภายในร่างกายที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด เช่น ระบบหายใจ ระบบขับถ่าย ระบบประสาท ระบบกล้ามเนื้อ ระบบไหลเวียนเลือด ระบบสืบพันธุ์และระบบย่อยอาหาร เป็นต้น

สมิท (Smith, 1993, pp. 20 - 21) ได้กล่าวถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงาน มีผลทำให้เกิดอาการดังนี้ คือ 1) ทำให้เกิดความเครียดทางร่างกาย 2) อารมณ์ผิดปกติ 3) ความคิดวิตกกังวล 4) พฤติกรรมในการปรับตัวผิดปกติ การดื่ม การสูบบุหรี่และการกินมาก และ 5) ความพลาดต่อเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จ

ร็อบบิ้นส์ (Robbins, 2000, pp. 567-568) กล่าวว่า ผลกระทบของความเครียดในการทำงานด้านร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกายโดยความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบในร่างกายได้ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น ปวดศีรษะและนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ

สรุปได้ว่า ความเครียดด้านร่างกาย หมายถึง ความเครียดที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางกายของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้มีอาการที่ไม่พึงประสงค์ ได้แก่ ปวดศีรษะ ใจสั่น ปวดท้อง ท้องร่วง ปัสสาวะบ่อย อาหารไม่ย่อย อัตราการเต้นของหัวใจสูง ซึ่งมีผลนำไปสู่โรคภัยไข้เจ็บต่าง ๆ และอาจส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

4.2 ด้านจิตใจ

กรมสุขภาพจิต (2542, หน้า 3) กล่าวว่า ความเครียดมีผลต่อจิตใจ คือ 1) ด้านความคิด เช่น คิดอะไรไม่ออก ไม่มีสมาธิ จำอะไรไม่ค่อยได้ 2) ด้านอารมณ์ เช่น อารมณ์กลัว วิตกกังวล เศร้า โกรธ คับข้องใจ เป็นต้น

กัญจิรา รุจิรันดร์ (2543,หน้า 25) กล่าวว่า ความเครียดจะส่งผลกระทบทางด้านอารมณ์และจิตใจคนที่มีความเครียดอารมณ์จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น ความกลัว ความวิตกกังวล หงุดหงิด โกรธ ซึมเศร้า รู้สึกผิด และอึดอัดใจ เป็นต้น

จักรพันธุ์ เจริญผล (2546, หน้า 14) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะซึ่งขาดความสมดุลด้านจิตใจของบุคคล อาจเกิดขึ้นจากสภาพและสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป อาการของความเครียดจะแสดงออกในรูปต่าง ๆ เช่น ความวิตกกังวล ความรู้สึกกดดัน ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางชีวภาพ เกิดการเป็นโรคได้ง่าย เช่น โรคความดันสูง โรคหัวใจ เป็นต้น

รัตยา วิจิตรวงษ์ (2546, หน้า 7) กล่าวว่า ความเครียด เป็นภาวะทางจิตที่กำลังเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านตัวตนหรือนอกตัวตน เป็นปัญหาเกิดขึ้นจริงหรือคาดว่าจะเกิดขึ้น เป็นปัญหามาจากความผิดปกติทางร่างกายหรือความผิดปกติทางจิต เป็นปฏิกิริยาทางจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้นซึ่งเป็นปัญหาที่กำลังเผชิญ เป็นความรู้สึกไม่พอใจ เสมือนจิตใจถูกบีบบังคับให้ต้องเผชิญกับสิ่งเร้า ความรู้สึกดังกล่าวทำให้เกิดความแปรปรวนทั้งทางร่างกายและจิตใจ

กรมอนามัย (2548, หน้า 67) กล่าวถึง ผลกระทบของความเครียดที่มีต่อจิตใจ ว่าจะมีผลทางอารมณ์ เช่น หงุดหงิด โกรธง่าย วิตกกังวล ซึมเศร้า ฯลฯ และมีผลต่อความคิด เช่น หดหู่ ไม่มีสมาธิ ตัดสินใจลำบาก หลงลืมง่าย มีความคิดทางลบมากกว่าทางบวก เห็นตัวเองไม่มีคุณค่า สิ้นหวัง ฯลฯ

พัชรี เกตุแก้ว (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของภาวะทางจิตที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ วิตกกังวล ตึงเครียด สับสน หงุดหงิด เบื่อหน่าย กดดัน ซึมเศร้า เป็นต้น

ร๊อบบิ้นส์ (Robbins, 2000, pp.567-568) กล่าวถึง ผลกระทบของความเครียดในการทำงานด้านจิตใจว่า ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและความเครียดในการทำงานสามารถทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเช่นกัน

สรุปได้ว่า ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง ความเครียดที่สร้างความกดดันต่อสภาพจิตใจของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์จนทำให้ระดับการรับรู้ สติปัญญา ความสนใจหรือสมาธิเสียไป โดยกระบวนการทางความคิดจะถูกรบกวนทำให้เกิดความสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้ กลัวหรือสงสัยโดยไม่มีเหตุผล การรับรู้ทางประสาทสัมผัสอาจผิดปกติไป ย้ำคิดย้ำทำ กระวนกระวายใจหรือกระสับกระส่ายโดยไม่ทราบสาเหตุ ท้อแท้สิ้นหวัง หดหู่ เศร้าซึมบ่อยๆ โกรธ คับข้องใจ หงุดหงิด ฉุนเฉียวอารมณ์เสียหรือร้าคาญง่าย รู้สึกว่าตัวเองไร้ค่าด้อยกว่าผู้อื่น เหม่อลอย หวาดระแวง หวาดกลัว วิตกกังวลใจตลอดเวลาโดยไม่ทราบสาเหตุ ชอบคิดปัญหาต่างๆ วกวนไปมา ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

4.3 ด้านพฤติกรรม

สุชาติ ไชยมะโน (2541, หน้า 36-37) กล่าวว่า พฤติกรรมที่แสดงออกเมื่อบุคคลเกิดความเครียดมีความสอดคล้องกัน คือ อาการของความเครียดสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเองจากอาการต่างๆ เหล่านี้ ซึ่งเป็นสัญญาณของการเกิดความเครียด เช่น ปวดศีรษะ นอนหลับยากหรือหลับไม่สนิท เบื่ออาหารหรือกินอาหารมากกว่าปกติ ท้องผูกหรือท้องเสียบ่อยๆ ตื่นเต้นหรือตกใจง่าย ฝันร้าย หรือถอนหายใจบ่อย ๆ ประจำเดือนไม่ปกติหรือสมรรถภาพทางเพศลดลง หงุดหงิดต่อคนรอบข้าง ท้องอืดท้องเฟ้อ มือเท้าเย็น ปวดต้นคอและไหล่ ใจสั่นกลัว กล้ามเนื้อตึง การนับถือตนเองต่ำ ความจำเสื่อม ไม่มีสมาธิ

กรมสุขภาพจิต (2542, หน้า 3)กล่าวว่า ความเครียดมีผลต่อพฤติกรรม เช่น ปากสั่น มือสั่น เสียงสั่น พูดเร็ว ตัวเดินเกร็ง นอนไม่หลับ รับประทานมาก หรือไม่เจริญอาหาร

กฤติยา อารยศิริ (2543, หน้า 328-329) กล่าวว่า ผลของความเครียด คือ

1. มักขาดงานบ่อยๆ มาทำงานสายหรือกลับบ้านเร็วกว่าเวลากำหนดอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วยทางร่างกายและจิตใจ

2. ไม่ตั้งใจทำงาน ขาดสมาธิในการทำงาน ขาดความกระตือรือร้น ไม่ขยันและไม่อดทน ทำงานเชื่องช้า เฉื่อยชา การคิดแก้ปัญหาและการตัดสินใจช้า

3. เกิดความเหนื่อยหน่ายและเมื่อยล้าในการทำงาน อ่อนแอทางร่างกายและจิตใจที่เรียกว่าเกิดภาวะจิตสลาย

4. ไม่พอใจการทำงาน ทำงานอย่างไม่มีความสุข เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่องานที่ทำและองค์การ

5. ทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน เกิดความเสียหายในงานที่ทำและผิดพลาด

6. ผลงานน้อยหรือผลผลิตต่ำขณะที่ใช้ทรัพยากรมาก เช่น ใช้เวลา เงินทุนมาก ผลงานมีคุณภาพต่ำ ไม่ตรงเป้าหมายขององค์การ

7. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานและลูกค้า ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม การทำงานและเพื่อนร่วมงานไม่ดี ก่อการทะเลาะวิวาทกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับความไว้วางใจ และความเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและลูกค้า

8. มักต้องออกจากงานหรือหางานทำบ่อยๆ ทำให้พนักงานขาดรายได้ส่วนองค์กรขาดพนักงานที่ชำนาญงานมาทำงาน

กัญจิกา รุจินิรันดร์ (2543, หน้า 25) ได้กล่าวว่า ความเครียดจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม เช่น กระสับกระส่าย นั่งไม่ติด การตัดสินใจและการเรียนรู้จะเสียไป

พจนารถ เจียรวิจิตร (2543, หน้า 38) กล่าวว่า ความเครียดส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน คือ ความเครียดที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงานนับว่าเป็นสถานการณ์ทางธรรมชาติ

และเป็นปกติ และความเครียดที่มีระดับปานกลางจะช่วยกระตุ้นให้ร่างกายเกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ถ้าเกิดการสะสมจนมีมากเกินไปการทำงานจะเปลี่ยนไปและทำให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ เช่น บุคคลที่ต้องใช้ยาเพื่อเป็นการบรรเทาหรือผ่อนคลายจากความเครียด การติดยาบางประเภท รวมถึงการดื่มสุรา การสูบบุหรี่ การใช้ยาจำนวนมากและบ่อย อาจมีผลทำให้ขาดงาน มีอาการเซื่องซึม ลุกลี้ลุกลนจนเกิดข้อผิดพลาดในการทำงานและสิ้นเปลืองเงินทอง ซึ่งอาจมีพฤติกรรมดังนี้

1. พฤติกรรมหรือบุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว แยกตัว เฉื่อยชา ไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์แปรปรวน อาจพูดถึงความตายบ่อยๆ

2. การแสดงออกทางอารมณ์ไม่เหมาะสม เช่น หงุดหงิด ฉุนเฉียวง่าย ขี้รำคาญ หัวเราะโดยไม่มีเหตุผล

3. ระดับความมีสติสัมปชัญญะ ความจำ ความสนใจหรือสมาธิเสีย

4. กระบวนทางความคิดถูกรบกวน ความคิดสับสน ลังเล ตัดสินใจไม่ได้

5. การรับรู้ถูกรบกวนมีอาการประสาทหลอน หลงผิดทางสายตาและการได้ยิน

6. สูญเสียความสนใจ ขาดความสนใจในการพูดคุย

7. การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดเปลี่ยนไป อาจพูดซ้ำๆ มีการเปลี่ยนแปลงของระดับน้ำเสียงและความเร็วของการพูด

8. ใช้กลไกป้องกันตนเองโดยไม่รู้สึกตัว เช่น พฤติกรรมทดถอย ใช้เหตุผลเข้าข้างตนเอง ปฏิเสธ โทษผู้อื่น เป็นต้น

กรมอนามัย (2548, หน้า 67) กล่าวว่า ความเครียดมีผล ดังนี้

1. ทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น ดื่มจัดมากเกินไป สูบบุหรี่จัด ไม่เจริญอาหาร ก้าวร้าว นอนไม่เต็มที่ ฯลฯ

2. ผลต่อครอบครัว ทำให้ครอบครัวขาดการสื่อสารที่ดีซึ่งกันและกัน ไม่ยอมรับและไม่ยอมเข้าใจ เกิดความขัดแย้งทะเลาะวิวาท เกิดการหย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ระหว่างสามี ภรรยา ลูกไม่ได้รับความรักความอบอุ่นและความเอาใจใส่จากพ่อแม่

3. ผลกระทบต่องาน ทำให้ไม่มีสมาธิในการทำงาน ทำงานบกพร่องและผิดพลาด ไม่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

พัชรี เกตุแก้ว (2548, หน้า 8) กล่าวว่า ความเครียดมีผลทำให้เปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงของบุคลิกภาพและพฤติกรรม ที่มีผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียด ได้แก่ การทำงานผิดพลาด ผลผลิตและคุณภาพของงานต่ำลง ขาดความคิดสร้างสรรค์ ตัดสินใจผิดพลาด อัตราการขาด ลา มาสายเพิ่มขึ้น เป็นต้น

อเวอร์รี่, และเบเคอร์ (Avery, & Baker, 1984, pp. 29-31) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดมักจะแสดงปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมที่ผิดปกติ 5 ประเภท คือ

1. เกิดความวิตกกังวล คือ เกิดความรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวลทำให้เกิดปฏิกิริยาทางร่างกายขึ้นมา เช่น เกี่ยวกับระบบหายใจ หายใจถี่ขึ้น หัวใจเต้นแรงขึ้น กล้ามเนื้อเกร็ง คิดอะไรสับสน ไม่สามารถคิดหรือทำอะไรอย่างรอบคอบได้

2. เกิดอาการผิดปกติทางร่างกายคือ อาการเครียดทางจิตใจที่เกิดจากสาเหตุต่างๆ แล้วนำมาสู่การแสดงออกด้วยอาการทางกาย เรียกว่า โซมาโตฟอร์มดิสออเดอร์ (somatoform disorder) ซึ่งมีอาการต่างๆ มากมาย ได้แก่

2.1 การแสดงออกตรงกันข้ามกับความเป็นจริงทางร่างกาย เช่น ตามองไม่เห็นหรือเป็นอัมพาตแขน ขา ยกแขนยกขาไม่ได้ ทั้งๆ ที่ไม่พบความผิดปกติทางสรีระหรือเชื้อโรคที่เกี่ยวข้องกับอาการดังกล่าวและอาการเหล่านี้จะหายไปเมื่อบุคคลได้รับการผ่อนคลายหรือนอนหลับ

2.2 การแสดงออกของร่างกายเพื่อป้องกันตนเองจากความกลัว ซึ่งแสดงออกในรูปต่างๆ เช่น เริ่มจากรู้สึกเจ็บป่วยน้อยๆ เช่น ปวดหัว ปวดกล้ามเนื้อ ซึ่งเป็นอาการขั้นต้นที่จะนำไปสู่อาการอย่างรุนแรง จนกลายเป็นเจ็บป่วยจริงๆ แล้วกลายเป็นข้ออ้างในการทำงานไม่ได้หรือทำได้ไม่ดีพอและใช้เป็นข้อเรียกร้องความสนใจจากคนอื่น

3. ความผิดปกติทางอารมณ์หรือความรู้สึกที่ถูกรบกวนทางอารมณ์อยู่ตลอดเวลา นอนไม่หลับ ขาดสมาธิ มีความทุกข์ บางครั้งรู้สึกสิ้นหวัง ไร้คุณค่า ขาดแรงจูงใจ

4. อาการผิดปกติที่เกิดขึ้นแล้วบุคคลแสดงอาการผิดปกติทางความคิดและความรู้สึกซึ่งจะไม่ไปด้วยกัน มีลักษณะของคนประสาทหลอน ชอบพูดไม่จริงและแสดงพฤติกรรมตรงกันข้ามกับที่ควรจะเป็น เช่น หัวเราะขบขันในพิธีงานศพ เป็นต้น

5. ความผิดปกติในสังคม ความเครียดทำให้เกิดความผิดปกติทางสังคมมากมาย เช่น ความผิดปกติทางเพศ ดื่มสุราหรือใช้สารเสพติดซึ่งจะเป็นผลต่อสังคม นอกจากนี้ทำให้ผิดปกติทางบุคลิกภาพ ได้แก่

5.1 ความผิดปกติทางบุคลิกภาพ ความผิดปกติจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความเครียดจนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามปกติได้ จนบุคลิกเปลี่ยนไปเป็นแบบขาดความยืดหยุ่น ปรับตัวไม่ได้

5.2 การต่อต้านสังคม เป็นลักษณะความผิดปกติทางบุคลิกภาพที่ค่อนข้างรุนแรง บุคคลที่มีบุคลิกภาพต่อต้านสังคมจะมีลักษณะที่ไม่รับผิดชอบ มีกิริยาก้าวร้าว ทำอะไรไม่มีเหตุผล ขี้โกงและคิดถึงแต่ตัวเองโดยไม่สนใจคนอื่นและไม่ค่อยมีความรู้สึกมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่นๆ แม้แต่ในครอบครัวตัวเอง บุคคลกลุ่มนี้สามารถฆ่าคนหรือทำร้ายคนอื่นได้โดยไม่รู้สึกผิด

ฟาร์เมอร์, โมนาฮาน, และเฮคเลอร์ (Farmer, Monahan, & Hekeler, 1984, p. 24) กล่าวว่า ผลของความเครียดโดยทั่วไปว่าจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่น ความซึมเศร้า ความวิตกกังวล ความหงุดหงิดฉุนเฉียว รวมทั้งมีผลทางสรีระ เช่น ปวดศีรษะ ปั่นป่วนท้อง ซึ่งผลของความเครียดเป็นปฏิกิริยาของร่างกายที่มีต่อสาเหตุของความเครียดในสถานการณ์นั้นๆ

สมิท (Smith, 1993, pp. 20-21) กล่าวถึง ความเครียดมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมในการปรับตัวผิดปกติ เช่น การดื่ม การสูบบุหรี่และการกินมาก ความพลาดต่อเป้าหมายที่จะทำให้สำเร็จ

มอร์เฮด, และกริฟฟิน (Moorhead, & Griffin, 1998, pp. 31-33) กล่าวว่า ปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อความเครียดทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง เช่น พฤติกรรมถดถอย แยกตัวเอง เฉื่อยชาไม่ให้ความร่วมมือ อารมณ์แปรปรวน

ร๊อบบิ้นส์ (Robbins, 2000, pp. 567-568) กล่าวว่า เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การบริโภคเปลี่ยนแปลง สูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น พูดเร็วและนอนหลับยาก ความสามารถในการทำงานลดลง ผลงานไม่ดี ขาดงานและเปลี่ยนที่ทำงานบ่อย

สรุปได้ว่า ความเครียดด้านพฤติกรรม หมายถึง ความเครียดส่งผลให้การแสดงออกทางกิริยา ท่าทาง คำพูด การทำงาน ของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมืองจังหวัดนครสวรรค์เปลี่ยนไปหรือผิดปกติไปจากเดิม เช่น กินมาก นอนหลับยาก สูบบุหรี่จัด ดื่มสุรามากขึ้น มาทำงานสาย ขาดงานบ่อย ทำงานผิดพลาดบ่อย ไม่มีสมาธิในการทำงาน มักจะลืมขั้นตอนหรือวิธีการทำงาน ลุกลี้ลุกลน หลีกเลี่ยงที่จะพบปะพูดคุยกับคนอื่น บางคนไม่กล้าสบสายตาผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ

แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

1. ความหมายของความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานเป็นสภาวการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งในการทำงานของมนุษย์ และอาจมีผลทางพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายของความเครียดในการทำงาน ดังนี้

นุชรัตน์ สิริประภาวรรณ (2542, หน้า 16) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่เบี่ยงเบนไปจากสภาพอารมณ์ปกติ อันเนื่องมาจากปฏิกิริยาโต้ตอบของร่างกายต่อตัวกระตุ้นความเครียด ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลให้ร่างกายและจิตใจเกิดภาวะขาดความสมดุลและก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางเคมีภายใน

ร่างกายที่อาจจะมีผลกระทบทั้งทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ

อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์ (2542, หน้า 11) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีสภาพแวดล้อมความต้องการเกินกว่าที่บุคคลจะพึงตอบสนองได้ การไม่พบช่องทางที่จะตอบสนองในการทำงานนั้น จึงทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างปัจเจกบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการทำงาน

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า เป็นภาวะความกดดันที่มีต่อร่างกายหรือจิตใจอันเกิดจากการทำงาน อาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือเป็นสิ่งควบคุมทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับเข้ากับสถานการณ์ได้หรือมีความลำบากในการพิจารณาและการตัดสินใจ อาจเป็นผลเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ เกิดสภาพทางอารมณ์ที่จะต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่บีบบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่างๆ

ปารวี ทองแพง (2547, หน้า20) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีภาวะกดดันต่อจิตใจ ทำให้มีความวิตกกังวล คับข้องใจ เหนื่อยหน่ายในการทำงาน เกิดจากปัจจัยส่วนตัว ปัจจัยสิ่งแวดล้อมและปัจจัยด้านองค์เป็นสำคัญ

วชิรา จีนานุพันธ์ (2549, หน้า 20) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีภาวะกดดันต่อจิตใจทำให้มีความวิตกกังวลคับข้องใจ เบื่อหน่ายในการทำงานเกิดจากปัจจัยส่วนตัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและปัจจัยด้านองค์กรเป็นสำคัญ

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา (2552, สิงหาคม 10) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ผลเสียต่อสุขภาพทางร่างกายและจิตใจเนื่องจากงาน โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากรและความต้องการของคนงาน ความเครียดเล็กน้อยเป็นสิ่งที่ดีสำหรับชีวิต แต่หากความท้าทายนั้นได้กลายเป็นงานที่ต้องทำหรือหน้าที่ประจำและไม่สามารถทำให้สำเร็จก็จะกลายเป็นความเครียดจากที่ทำงาน

เบียร์, และนิวแมน (Beehr, & Newman, 1974, p. 605) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ภาวะในการทำงานที่ส่งผลให้ผู้ทำงานเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกายและจิตใจเกิดการเสียสมดุลของร่างกายมีผลทั้งทางบวกและลบ ต่อผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ

คูเปอร์, และมาแชลล์ (Cooper, & Mashall, 1976, p. 11) กล่าวว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นการคุกคามจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น งานมากเกินไป ความสับสนในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาทงานที่ต้องรับผิดชอบสูง สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในการทำงานไม่ดีและสภาพการทำงานที่ไม่ดี

คาลลีเบอร์ก (Kalleberg, 1977, p. 124) กล่าวว่า ความเครียดจะเกิดเมื่อบุคคลไม่ได้รับในสิ่งที่ควรได้รับจากการทำงาน ทำให้เกิดความเบื่องาน ผลการทำงานจะลดลง

ไอแวนซีวิช, และแมทเทสัน (Ivancevich, & Matteson, 1990, unpaged.) กล่าวว่าความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองของบุคคลเมื่อต้องเผชิญกับแรงกดดันที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม สถานการณ์หรือเหตุการณ์ในการปฏิบัติงานทั้งด้านการบริหารงาน ความขัดแย้งของบุคลากร เวลา ปริมาณ และคุณภาพของงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และบุคคลจะมีความรู้สึก ประสบการณ์และการจัดการกับความเครียดที่แตกต่างกัน

ครอวฟอร์ด (Crawford, 1993, pp. 522-528). กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสภาพในงานหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดซึ่งอาจแสดงออกทางร่างกาย จิตใจและพฤติกรรมต่างๆ

รอส, และอลัทมายเออร์ (Ross, & Altmaier, 1994, p.12) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงานโดยปริมาณงานมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำให้ผลที่พนักงานได้รับมีความเครียดมาก

ฟาร์ริงโทน (Farrington, 1995, pp. 574-578) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นการรับรู้ของบุคคลถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของบุคคลกับความสามารถในการจัดการกับความต้องการนั้นๆ และประเมินได้ว่าความต้องการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามต่อตนเอง

สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ต้องเผชิญกับเหตุการณ์ สิ่งเร้า ปัญหาหรือสภาพแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน และสะสมจนกลายเป็นความเครียดในตัวเอง ซึ่งส่งผลให้ร่างกายและจิตใจเกิดภาวะขาดสมดุลและเกิดความเปลี่ยนแปลงทางเคมีในร่างกายที่อาจจะมีผลกระทบทั้งร่างกายและจิตใจทำให้พฤติกรรมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ จนประสิทธิภาพการทำงานลดลง

2. สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

การทำงานถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับการดำรงชีวิตของคน ในการทำงานคนต้องเผชิญกับสิ่งต่างๆ รอบด้านที่เป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดความเครียด โดยความเครียดในการทำงานเกิดจากสาเหตุที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับการรับรู้ ระดับของความเครียด การจัดการกับความเครียดของคนแต่ละคนที่แตกต่างกัน อันอาจมีผลต่อพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานได้ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 266 - 268) กล่าวว่า สาเหตุหรือแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานนั้น อาจเกิดจากสาเหตุจากสิ่งต่อไปนี้

1. การทำงานที่ต่ำกว่าความสามารถที่มีอยู่หลายๆ คนที่ในช่วงเวลาหนึ่งอาจยอมรับว่างานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับตนเอง แต่หลังจากที่ทำงานไประยะหนึ่งจะเกิดความรู้สึกว่างานที่ทำอยู่ต่ำกว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่จริง ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องจากเกิดความชำนาญขึ้น เรียนรู้งานมากขึ้นหรือมีการเปลี่ยนแปลงสภาพเกี่ยวข้องอื่นๆ ทำให้รู้สึกว่าทำงานน้อยหรือต่ำกว่าระดับความสามารถที่มีอยู่จะเกิดความไม่พอใจกับการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยเฉพาะความรู้สึกในด้านที่ลดคุณค่าศักดิ์ศรีของตนเอง เมื่อต้องทำงานนั้นต่อไป

2. เสถียรภาพในงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้บุคคลสบายใจหรือมั่นใจกับการดำเนินชีวิตของตนเอง สภาพทางเศรษฐกิจและการขยายหรือลดขนาดขององค์การล้วนแล้วแต่ส่งผลผลกระทบต่อภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานอย่างมาก การถูกย้ายหรือสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน และการถูกพักหรือไล่ออกจากงานที่เกิดขึ้นได้ง่ายๆ จะทำให้บุคคลขาดความมั่นใจมากกว่าลักษณะที่มีเสถียรภาพมั่นคง

3. ความสับสนและความขัดแย้งในทิศทางหรือบทบาทหน้าที่ ความสับสนและความขัดแย้งในเรื่องนี้ เกิดขึ้นได้เสมอหากการจำแนกงานและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบไม่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบแน่ชัดว่าบทบาทหน้าที่ของตนครอบคลุมถึงความรับผิดชอบเรื่องใดบ้างหรืองานในหน้าที่เป็นงานของใคร ความสับสนในสิ่งที่พึงปฏิบัติย่อมทำให้เกิดความกังวลและความเครียดในจิตใจได้เสมอ นอกจากนั้นหากผู้ปฏิบัติต้องตัดสินใจเลือกการปฏิบัติอย่างหนึ่งอย่างใดที่มีความขัดแย้งกันในบทบาท เช่น จะทำตามคำสั่งหรือเงื่อนไขจึงจะถูกต้องอยู่บ่อยๆ ความเครียดย่อมเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน

4. การไม่เปิดใจรับงาน ทุกคนต้องการปฏิบัติงานที่เห็นว่ามีคุณค่าหรือก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่บุคคลอื่นในสังคมมากกว่าการทำลายล้างหรือทำงานเพื่อเอาเปรียบสังคมตลอดเวลา ดังนั้นการทำงานที่ขัดต่อคุณธรรมหรือความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคมของแต่ละบุคคลจะเป็นจุดเริ่มต้นประการหนึ่งของความเครียด

กัญจิกา รุจินิรันดร์ (2543, หน้า 17-18) กล่าวว่า คนงานอาจจะเกิดความเครียดขึ้นได้จากสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือการมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

พัชรี เกตุแก้ว (2548, หน้า 50) กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ เช่น เสียงดังมากๆ ความร้อน การสั่นสะเทือน สารเคมี ตลอดจนการต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่อชีวิต

2. เวลาในการทำงาน ต้องอยู่เวร หรือทำงานเป็นกะ ทำให้ต้องปรับตัวในเรื่องการกิน การนอน และการทำกิจกรรมในสังคม

3. ลักษณะของงาน ต้องทำงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายชั่วโมง มีช่วงเลาพักน้อย

4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ถ้าคนงานไม่มีความรู้ หรือไม่ได้รับการฝึกฝนมาก่อนทำให้ขาดความชำนาญ ทำงานไม่ได้ดี อาจถูกตำหนิ หากผิดพลาดมากๆ ต้องออกจากงานก็จะทำให้เกิดความเครียด ความคับข้องใจได้

5. มีปัญหาส่วนตัว เช่น สุขภาพไม่ดี ต้องรับผิดชอบครอบครัวทั้งๆ ที่มีรายได้น้อย ต้องปรับตัวกับท้องถิ่นอยู่ใหม่ มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

นิเทศ ตินณะกุล (2549) กล่าวถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นจากในสถานที่ทำงานตามแนวคิดของคูเปอร์และมาร์เชลล์ (Cooper & Marchall) ว่าความเครียดที่เกิดจากในสถานที่ทำงานนั้นมาจากปัจจัย 6 ประการ ดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ก่อให้เกิดความเครียดเอง เช่น สภาพการทำงานที่มีปริมาณมากใช้แรงกายมากการตัดสินใจสูงจะเกิดอาการเบื่อหน่ายถดถอย เมื่อทำงานเกินกำลังอยู่เป็นเวลานานใช้เวลาการทำงานมากกว่าปกติ สภาพการทำงานที่มีเสียงดังแรงสั่นสะเทือน ความร้อน กลุ่มควัน สกปรก เป็นต้น

2. บทบาทหน้าที่ในงานที่ก่อให้เกิดความเครียดที่อาจเกิดจากการขัดแย้งบทบาท และความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจนหรือมากเกินกำลังการกำกับดูแลหรือน้อยเกินไปกว่าที่จะได้ผลสำเร็จอย่างที่ต้องการ

3. สัมพันธภาพในงานกับผู้อื่นกับเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หัวหน้างานที่ไม่ดี

4. ความเครียดจากอาชีพ เกิดขึ้นเมื่อเห็นว่าไม่มีโอกาสการเจริญเติบโต ไม่มีการขยับขยายความไม่มั่นคงในอนาคต อาชีพ การงาน ความรู้สึกต่ำต้อยในการทำงาน ความรู้สึกทำงานมาก แต่ไม่ได้รับการยกย่องเท่าที่ควร

5. ความเครียดที่เกิดจากโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรอาจเกิดได้จากวัฒนธรรมองค์กรที่เคร่งเครียด การเมืองในองค์กร กฎเกณฑ์ที่เข้มงวดและความรู้สึกที่เป็นปรปักษ์กับองค์กร และบรรยากาศการลดขนาดขององค์กรที่คลุมเครือ

6. ความเครียดที่เกิดจากความขัดแย้งระหว่างบ้านและองค์กร ถ้าการสร้างความพึงพอใจในงานไม่สัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจให้แก่ครอบครัว แรงขับของความต้องการทั้งสองฝ่ายจะทำให้เกิดความเครียดอย่างยิ่งต่อผู้ที่อยู่ตรงกลางและอีกนัยหนึ่ง แรงจูงใจจากครอบครัวที่ต่ำก็เป็นผลต่อความปรารถนาที่จะทำให้ผลงานต่ำไปด้วย เป็นต้นว่า กรณีคนเสียใจจากหย่าร้างจะส่งผลกระทบต่อความต้องการการทำงานให้เกิดผลผลิตสูงๆ หรือการรับฟัง การสั่งการจากผู้อื่น เป็นต้น

สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา (2552) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานมาจากสาเหตุใหญ่สองประการ

1. จากตัวคนงานเอง คนที่มีสุขภาพจิตที่ดีมีการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรับประทานอาหารที่ถูกต้อง มีครอบครัวที่อบอุ่น มีความสามารถที่จะแก้ปัญหาเรื่องความเครียดและความสามารถในการปรับตัว สิ่งเหล่านี้จะทำให้คนงานไม่เครียดหรือเครียดน้อย

2. จากสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งแบ่งได้เป็น

2.1 ปริมาณงาน ปริมาณงานที่มากเกินไป การที่ไม่ได้พัก การที่ทำงานเป็นระยะเวลานาน การทำงานเป็นกะ งานที่ต้องใช้ทักษะในการทำงาน

2.2 วิธีการบริหาร การบริหารงานโดยขาดการมีส่วนร่วมของคนงาน ขาดการสื่อสารที่ดีภายในองค์กร สภาพการทำงานที่เป็นเจ้านายและลูกน้องไม่เป็นแบบเพื่อนหรือครอบครัว เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดความเครียด

2.3 ความสัมพันธ์ของพนักงานและเจ้านาย หากความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดีจะเกิดความเครียดในองค์กร

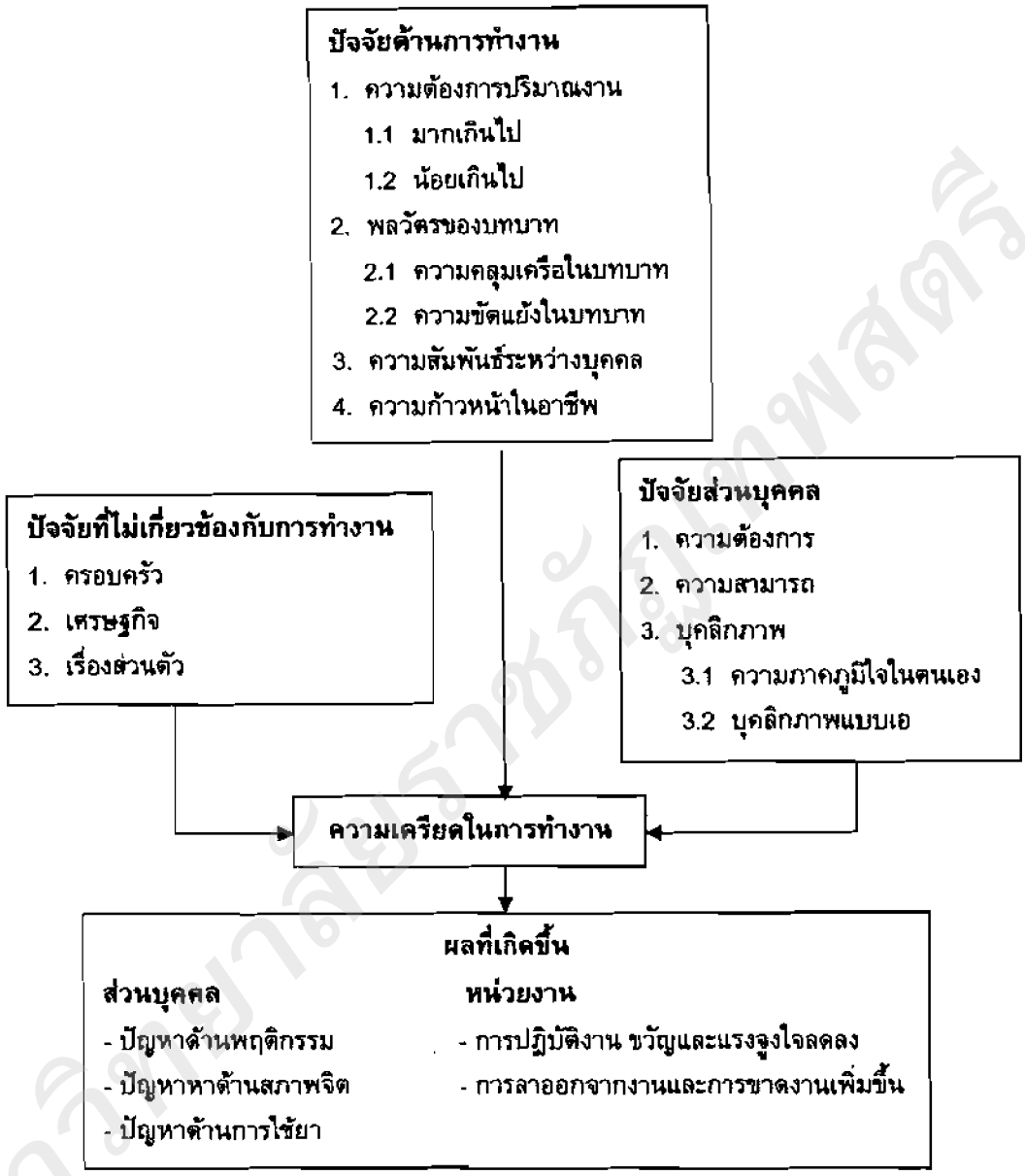
2.4 ระเบียบการทำงาน หากมีระเบียบมากไป ความรับผิดชอบมากไปหรือหน้าที่มากไป ความคาดหวังเกี่ยวกับงานมากไป เหล่านี้จะก่อให้เกิดความเครียด

2.5 ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะหากไม่มีความมั่นคงหรือความก้าวหน้าหรือการให้ความดีความชอบหรือการเปลี่ยนตำแหน่งอย่างไม่คาดหวังเหล่านี้ล้วนทำให้เกิดความความเครียด

2.6 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่เหมาะสม เช่น เสียง อุณหภูมิ กลิ่น มลภาวะ ความแออัด เหล่านี้จะเกิดความเครียด

บารอน, และพิวลัส (Baron, & Paulus, 1991, pp. 398-406) แบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 7 ประเภท คือ 1) ลักษณะของงาน 2) ความขัดแย้งในบทบาท 3) ความคลุมเครือในบทบาท 4) บทบาทมากหรือน้อยเกินไป 5) ความรับผิดชอบต่อคนอื่น 6) ขาดการสนับสนุนทางสังคม และ 7) ขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

เชอร์เมอร์ฮอน, และออสบอร์น (Shermerhorn, & Osborn, 1991, pp. 529 - 530) ได้กล่าวถึง สาเหตุพื้นฐานของความเครียดในการทำงานว่ามาจากตัวกระตุ้นความเครียด 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) การทำงาน 2) สิ่งที่ไม่เกี่ยวกับการทำงาน และ 3) องค์ประกอบส่วนบุคคล โดยที่ได้สรุปสาเหตุพื้นฐานดังกล่าวและผลที่จะเกิดจากความเครียดไว้ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 4 แสดงสาเหตุพื้นฐานของความเครียดและผลที่จะเกิดจากความเครียด
ที่มา (Shermerhom, & Osbom, 1991, pp. 529 – 530)

ร๊อบบิ้นส์ (Robbins, 1991, p. 549) กล่าวถึง สาเหตุของความเครียดในการทำงาน คือ 1) ภาระงาน 2) ลักษณะงานที่น่าเบื่อและงานที่มีความท้าทายน้อย 3) ความขัดแย้งและความคลุมเครือ4) ระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้นมีความขัดแย้งกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน 5) คำสั่งที่ขัดแย้งกันของผู้ปฏิบัติงานที่มีผู้ปับคับบัญชาหลายคน 6) กฎระเบียบที่มากเกินไป 7) การขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 8) ความคลุมเครือในการติดต่อสื่อสาร

9) ความไม่พอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพของที่ทำงาน 10) เรื่องราวส่วนตัวเช่น การตายของสมาชิกในครอบครัว การหย่าร้าง ความยุ่งยากทางการเงิน และ 11) บุคลิกภาพแบบเอ

สมิธ (Smith, 1993, p.187) ได้แบ่งสาเหตุของความเครียดในการทำงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ปริมาณ หมายถึง ขนาดและระดับความยากของงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ 2) ความรับผิดชอบในงาน หมายถึง บทบาทที่พนักงานต้องรับผิดชอบเออยู่ในองค์กร 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพไม่เหมาะสม เสียงดัง อุณหภูมิร้อนหรือเย็นเกินไป มีกลิ่นหรือมีมลพิษต่างๆ เป็นต้น

เฮลทรีเจล, สโลคัม, และวู้ด (Hellricgel, Slocum, & Woodman, 1998, pp. 202-206) ได้จำแนกสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ดังนี้ 1) ปริมาณที่มาก 2) เงื่อนไขหรือสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน 3) ความขัดแย้งในบทบาทหรือบทบาทที่คลุมเครือ 4) การพัฒนาทางอาชีพ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6) พฤติกรรมก้าวร้าว และ 7) ความขัดแย้งระหว่างงานกับบทบาทอื่นๆ

สรุปได้ว่า สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงานเกิดจากการได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์รอบ ๆ ตัวหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานไม่เหมาะสม การทำงานที่ซ้ำซากจำเจ การทำงานที่หนักเกินไป งานที่มีความรับผิดชอบสูง การขาดโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือการมองไม่เห็นความสำเร็จของงานที่ทำอยู่

3. ความสำคัญของความเครียดในการทำงาน

ชูศักดิ์ น้อยพิลา (2541, หน้า 16-17) กล่าวว่า ความเครียดนอกจากจะส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพและประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว เมื่อบุคคลเกิดความเครียดอาจเกิดความเสียหายในด้านอื่นๆ เช่น อาการขี้เกียจหรือหงอยเหงา การขาดงานบ่อยๆ การตัดสินใจผิดพลาดบ่อยๆ ความไม่พอในใจการทำงานมีผลทำให้ความคิดสร้างสรรค์ค่อยๆ ลดลงไป รวมทั้งความไม่กล้าเสี่ยง ซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การวางตัวที่ไม่เหมาะสมในวงสังคม ในที่ทำงานและองค์กร หน่วยงานที่มีปัญหาในเรื่องความเครียดของผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถและซื่อสัตย์เกิดล้มป่วย ไม่สบายหรือเสียชีวิตเพราะความเครียดจะทำให้เกิดปัญหาในการสร้างบุคลากรใหม่ขึ้นมาทดแทน ต้องเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก ความเครียดยังสามารถนำไปสู่ความดับแคบในการรับรู้ กลายเป็นคนที่ไม่รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว ไม่ตระหนักถึงสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบรอบตัว พลังงานทั้งหมดถูกใช้ต่อสู้ชิงดีชิงเด่น พยายามขุดคุ้ยเรื่องส่วนตัวของคู่แข่งขันมาตีแผ่ ขณะเดียวกันก็ปกปิดความผิดของตนเอง การแข่งขันแทนที่จะทำแบบสร้างสรรค์ แบบนักกีฬาก็เป็นแบบมุ่งพิฆาตให้ตายไปข้างหนึ่ง มีแต่ความโกรธความเกลียด ความร้อนรนและกระวนกระวายเป็นลักษณะประจำ

กฤติยา อารยศิริ (2543, หน้า 328-329) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นการทำให้ไม่ตั้งใจทำงาน ไม่ขยันและไม่อดทน ทำงานเชื่องช้า เฉื่อยชา การคิดแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจช้า

สมเดช มุงเมือง (2544, หน้า 293) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานจะแสดงออกโดยการไม่พอใจ การขาดงานบ่อย การลาออกสูงและพฤติกรรมอื่นๆ ที่ไม่ดี แต่ความเครียดไม่ใช่มีแต่ส่วนไม่ดี ถ้าความเครียดในระดับต่ำสามารถช่วยให้ร่างกายของมนุษย์สู้และจัดการกับปัญหาอันตรายและช่วงวิกฤติได้ แต่หากมีในระดับสูงมากเกินไปจะทำให้ร่างกายและจิตใจทำงานไม่ปกติ ซึ่งความเครียดอย่างหลังจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรและทำลายบุคคลนั้นเอง

สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 87) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคล ซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล

กรมสุขภาพจิต (2546, หน้า 17) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายหรือจิตใจอันเกิดจากการทำงาน อาจจะเป็นเหตุการณ์หรือสิ่งที่ก่อให้เกิดอันตรายหรือเป็นสิ่งคุกคามทางด้านจิตใจ เช่น ความวิตกกังวล ความคับข้องใจ ความโกรธ ทำให้บุคคลไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์หรือมีความลำบากในการพิจารณาและการตัดสินใจ อาจเป็นผลอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นสำคัญ เกิดสภาพทางอารมณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เป็นการบีบบังคับขู่เข็ญหรือความไม่แน่นอนต่าง ๆ ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาที่สำคัญและเกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กร เกิดขึ้นได้กับทุกคนและทุกระดับของการบริหาร อาจเกิดขึ้นกับคนเพียงคนเดียวหรือเกิดขึ้นกับทีมงาน แผนกหรือทั้งระบบ แล้วส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพของพนักงานและความขัดแย้งในบทบาท

มรรยาท รุจิวิทย์ (2548, หน้า 4) กล่าวว่า ความเครียดเป็นอุปสรรคที่คอยรบกวนสุขภาพจิตใจและร่างกาย ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องกระทำการที่ฝืนระดับความสามารถปกติ ผลของความเครียดเป็นอันตรายต่อ ตนเอง ครอบครัวและสังคม ความเครียดเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทุกเพศและทุกวัย ตั้งแต่เด็กเล็ก หนุ่มสาว ผู้ใหญ่ กระทั่งวัยชรา

ดารินทร์ เจริญสวัสดิ์ (2549, หน้า 1) กล่าวว่า ลักษณะของงานแต่ละอาชีพก่อให้เกิดความเครียด หลายอาชีพก่อให้เกิดความเครียดสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลและลักษณะงานหรือองค์ประกอบต่างๆ เช่น ปัจจัยภายในลักษณะงาน บทบาทในองค์กร ความก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพในหน่วยงาน โครงสร้างขององค์กรและบรรยากาศในหน่วยงาน

คูเปอร์, สเลน, และวิลเลี่ยม (Cooper, Slona, & William, 1988, pp. 1-3) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตการทำงานทุกวัน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงานคือ การลาออก การขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยและ

อุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่าง ๆ จากความเครียดนี้ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่อการทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย หากมองในแง่ของผลของความเครียดในด้านพฤติกรรมก็จะพบปรากฏการณ์ต่อไปนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนดและผิดนัด การมาทำงานสายมาก การทำงานเลินเล่อ จนผิดพลาดบ่อยๆ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้ากับคนอื่นๆ

สรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานเป็นปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นได้ในหน่วยงานและเกิดได้กับบุคคลหลายระดับตั้งแต่ผู้ปฏิบัติ จนถึงผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพของบุคคลในหน่วยงานและอาจสร้างความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งมีผลทำให้เกิดอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ ซึ่งไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่อการทำงานเท่านั้น แต่ยังเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน

1. ความปลอดภัยในการทำงาน

1.1 ความหมายของความปลอดภัยในการทำงาน

ลัดดา ดั้งจินดนา, และอื่นๆ (2543, หน้า 2) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพทั้งหลาย ซึ่งผู้ประกอบอาชีพหรือผู้ใช้แรงงานนั้น อาจทำงานในอุตสาหกรรมก่อสร้าง ขนส่ง เหมืองแร่ ป่าไม้ ประมง พานิชยกรรม เกษตรกรรมหรืออาชีพอื่น

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 286) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีอุปสรรคใดๆ ขัดขวาง ซึ่งอุปสรรคนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ อุปสรรคที่ทราบและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าตามข้อมูลที่มีอยู่และอุปสรรคที่ไม่คาดคิดและไม่ได้ควบคุมไว้ก่อน อุปสรรคประเภทหลังนี้เรียกรวมๆกันว่า อุบัติเหตุ (accident)

ธชพร เทศะศิลป์ (2542, หน้า 10) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานซึ่งปราศจากเหตุอันจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ การเจ็บป่วย การสูญเสียหรือความเดือดร้อนรำคาญเนื่องจากการทำงานหรือเกี่ยวเนื่องกับการทำงาน

นลินี ประทับศร (2543, หน้า 9) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาวการณ์ปราศจากอันตรายหรือการที่ไม่มีอันตราย ไม่อยู่ในสภาพที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ ตาย เกิดโรคจากการทำงาน และทรัพย์สินเสียหาย

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 412) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง สภาพการทำงานซึ่งปลอดจากเหตุอันจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ การประสบ

อันตราย โรค การเจ็บป่วยหรือความเดือดร้อนรำคาญเนื่องจากการทำงานหรือเกี่ยวกับการทำงานตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง

พิมพ์จันทร์ เทียมเศวต (2544, หน้า 29) กล่าวว่า การปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคล เพื่อให้อยู่ในภาวะที่ปราศจากอันตราย การบาดเจ็บ พิการ ตาย เกิดโรคจากการทำงานและทรัพย์สินเสียหาย โดยการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลและการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน

วไลพร ภิญโญ (2544, หน้า 11) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ปราศจากอันตรายเนื่องจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย รวมถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดอันตรายด้วย โดยความปลอดภัยในการทำงานเป็นภาวะที่ปราศจากอันตรายอันเนื่องจากอุบัติเหตุ การเจ็บป่วยจากการทำงานทั้งต่อบุคคลทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม

วิจิตรา วิเชียรชม (2545, หน้า 189) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือสภาพการทำงานซึ่งปลอดภัยจากเหตุอันจะทำให้เกิดการประสบอันตราย การเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากการทำงานต่อผู้ปฏิบัติงานหรือความเดือดร้อน เนื่องจากการทำงานหรือเกี่ยวกับงาน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2547, หน้า 19) กล่าวว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การปราศจากภัยหรืออันตรายความปลอดภัย การไม่มีอุบัติเหตุ ซึ่งทำให้ 1) คนไม่บาดเจ็บหรือตาย 2) ทรัพย์สินไม่เสียหาย 3) ผลผลิตสม่ำเสมอ 4) มีเวลาปรับปรุงงาน

สรุปได้ว่า ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ที่ปฏิบัติงานภาคสนามสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ ไม่เจ็บป่วยจากอุบัติเหตุหรือผลจากการปฏิบัติงานใดๆ ที่ไม่ทำให้ร่างกายได้รับอันตราย บาดเจ็บ พิการหรือเสื่อมสภาพ จนไม่สามารถทำงานได้อย่างเป็นปกติ

1.2 ความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 296 - 297) กล่าวว่า ประโยชน์ของความปลอดภัยในการทำงาน ได้แก่

1. ผลผลิตเพิ่มขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยในการทำงานและรู้สึกว่าปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่หรือในสภาพการณ์ที่ปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานนั้นจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี ความหวาดกลัว ความวิตกกังวลต่อความไม่ปลอดภัยอยู่ในระดับต่ำมีความมั่นใจและทำงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงผลผลิตโดยรวมย่อมมากขึ้น

2. ต้นทุนในการผลิตลดลง หากเกิดอุบัติเหตุหรือความสูญเสียในการผลิตลดน้อยลง หมายถึง ค่าใช้จ่ายสำหรับอุบัติเหตุเหล่านั้นลดลงไปด้วย เมื่อไม่ต้องจ่ายในส่วนนี้อีก ต้นทุนการผลิตย่อมลดลงไปตามส่วน

3. มีกำไรเพิ่มขึ้น เมื่อมีการทำงานอย่างปลอดภัย มีการผลิตเพิ่มขึ้นและต้นทุนการผลิตลดลง โอกาสที่จะดำเนินการทางการตลาดย่อมมีมากขึ้น ซึ่งหมายถึงโอกาสการสร้างผลกำไรให้กับสถานประกอบการมากขึ้นกว่าเดิม

4. เป็นปัจจัยจูงใจ ความมั่นใจในการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและไม่ต้องกังวลใจเกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ ในขณะทำงานจะทำให้บุคคลมีความพร้อมและตั้งใจที่จะทำงานได้มากขึ้น ซึ่งหมายถึง ความที่จะต้องการทำงานต่อไปในสถานที่ทำงานนั้น มากกว่าการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานหรือการโอนย้าย

5. การรักษาบุคลากร การไม่ปลอดภัยในการทำงานหรือการเกิดอุบัติเหตุในระหว่างปฏิบัติงานก่อให้เกิดการสูญเสียทรัพย์สินและร่างกายหรือเสียชีวิตของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการสูญเสียทรัพยากรของชาติไปด้วย ดังนั้นการสร้างสภาพการทำงานที่ปลอดภัยจึงมีความสำคัญต่อสังคมโดยรวม

ดรุณศรี สิริยศธำรง (2542, หน้า 25) กล่าวถึง ความปลอดภัยในการทำงาน ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อลักษณะงานที่ทำ โดยที่ลักษณะงานนั้นต้องไม่เสี่ยงต่ออันตรายเกินไปหรืออาจหลีกเลี่ยงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นโดยการเตรียมการป้องกันไว้ล่วงหน้า เพื่อให้มีชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปลอดภัย

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระวัตน์ (2547, หน้า 13-14) กล่าวถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำงานที่ปลอดภัย ดังนี้

1. ผลผลิตเพิ่มเติม การทำงานอย่างปลอดภัยในโรงงาน โดยสภาพแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะ เครื่องจักรมีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายเพียงพอจะทำให้การงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงกว่าสภาพการทำงานที่อันตรายหรือเสี่ยงต่อการบาดเจ็บเพราะคนงานมีความรู้สึกปลอดภัย ความหวาดกลัวหรือวิตกกังวลก็ลดลงจึงมีความมั่นใจทำงานได้เต็มที่และรวดเร็วขึ้นผลผลิตรวมของโรงงานจึงเพิ่มขึ้นด้วย

2. ต้นทุนการผลิตลดลง เมื่อสถิติการเกิดอุบัติเหตุของโรงงานลดลง ความสูญเสียหรือค่าใช้จ่ายสำหรับอุบัติเหตุที่น้อยลง โรงงานสามารถประหยัด เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเงินเข้ากองทุนทดแทน ค่าซ่อมแซมเครื่องจักร เป็นต้น ค่าใช้จ่ายต่างๆ เหล่านี้จะเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนการผลิตทั้งหมดหากเกิดอุบัติเหตุขึ้น แต่เมื่อสภาพการทำงานมีความปลอดภัย ไม่มีการเกิดอุบัติเหตุโรงงานไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ต้นทุนการผลิตจึงลดลงด้วย

3. กำไรมากขึ้น การทำงานอย่างปลอดภัยทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและต้นทุนการผลิตต่ำลงแล้ว โอกาสที่จะแข่งขันด้านราคาในท้องตลาดก็สูงขึ้นด้วย เป็นเหตุให้โรงงานได้กำไรมากขึ้น

4. สงวนทรัพยากรมนุษย์แก่ประเทศชาติ การเกิดอุบัติเหตุทุกครั้งมักจะทำให้คนงานบาดเจ็บบางครั้งร้ายแรงถึงขึ้นพิการทุพพลภาพหรือตาย เป็นผลทำให้ประเทศชาติต้องสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญไปโดยเฉพาะเมื่อผู้บาดเจ็บเป็นแรงงานผู้มีฝีมือมีความชำนาญงานจากการฝึกฝนเรียนรู้เป็นเวลานาน นอกจากนั้นความพิการหรือทุพพลภาพยังเป็นภาระของญาติพี่น้องและสังคมด้วยการทำให้สภาพการทำงานมีความปลอดภัยจึงเป็นการสงวนไว้ซึ่งทรัพยากรที่สำคัญของชาติ

5. เป็นปัจจัยในการจูงใจ ความปลอดภัยในการดำรงชีวิต

สรุปได้ว่า ความปลอดภัยในการทำงานมีความสำคัญ เพราะทำให้บุคคลปราศจากอุบัติเหตุ ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้ เกิดการบาดเจ็บ พิการและอาจเสียชีวิต ทรัพย์สินเสียหาย งานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นการรักษาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความปลอดภัยในการทำงานและการประหยัดงบประมาณที่ต้องใช้จ่ายในการรักษาบุคลากร

2. อุบัติเหตุในการทำงาน

2.1 ความหมายของอุบัติเหตุ

นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ชวลิต หมื่นนุช (2540, หน้า 85) กล่าวว่า อุบัติเหตุ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการคาดคิดมาก่อน เป็นสิ่งที่ไม่มีใครต้องการให้เกิดขึ้น แต่เกิดขึ้นได้เพราะได้รับการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลที่เรียกว่าเป็นผู้ประสบอันตรายเป็นสิ่งที่สร้างความสูญเสียให้แก่ร่างกาย ชีวิตหรือทรัพย์สิน โดยที่ความเสียหายจากอุบัติเหตุนั้นอาจมีผลกระทบทันทีทันใดหรือไม่ทันทีทันใดก็ได้

กิตติ อินทรานนท์ (2544, หน้า 26) กล่าวว่า อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝันและไม่ได้จัดวางแผนไว้ ทำให้มีการบาดเจ็บแก่บุคคลหรือทำให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินหรือทำให้เกิดการสูญเสียใดๆ แก่ส่วนตัวหรือส่วนรวม

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2547, หน้า 20) กล่าวว่า อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมิได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งก่อให้เกิดความบาดเจ็บพิการหรือตายและทำให้ทรัพย์สินได้รับความเสียหาย

สรุปว่า อุบัติเหตุ หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยไม่ได้คาดคิดมาก่อนหรือไม่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า ซึ่งเหตุการณ์หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์นั้นเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อ

การทำงาน อันมีผลให้ทรัพย์สินเสียหายหรือทำให้ได้รับบาดเจ็บ พิการ สูญเสียอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งหรือร้ายแรงถึงขั้นเสียชีวิต

2.2 สาเหตุของอุบัติเหตุ

เฉลิมชัย ชัยกิตติภรณ์ (2540, หน้า 26) ได้กล่าวถึงสาเหตุพื้นฐานหรือสาเหตุที่เอื้ออำนวยเกิดอุบัติเหตุ มี 3 ประการ คือ

1. การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยขาดประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจากขาดนโยบายด้านความปลอดภัยที่ดี ขาดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัย ขาดการควบคุมติดตาม ให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบแห่งความปลอดภัย ไม่มีการวางแผนและเตรียมงานด้านความปลอดภัยไม่มีการวางเตรียมอุปกรณ์ความปลอดภัยไว้ให้แก่คนงานและไม่ได้ทำการแก้ไขจุดที่เป็นอันตราย

2. สภาวะด้านจิตใจของบุคคลไม่ปกติหรือไม่เหมาะสม เนื่องจากขาดความรู้หรือจิตสำนึก ด้านความปลอดภัย การมีทัศนคติที่ไม่ดีและไม่ถูกต้องด้านความปลอดภัย สมองมีปฏิกิริยาในการสั่งงานช้า ขาดสมาธิและความตั้งใจในการทำงาน ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้และเกิดความรู้สึกหวาดกลัว ขวัญอ่อน ตกใจง่าย

3. สภาวะทางด้านร่างกายของบุคคลไม่ปกติ อันเนื่องมาจากอ่อนเพลียเกินไป มีร่างกายไม่เหมาะสมกับงานที่ทำและมีโรคหรือความผิดปกติของร่างกาย เช่น หูหนวก โรคหัวใจ สายตาผิดปกติ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 44-45) กล่าวว่าสาเหตุที่อยู่เบื้องหลังเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้แรงงานส่วนใหญ่เกิดอันตราย ดังนี้

1. ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ส่วนมากมักเกิดกับผู้ใช้แรงงานที่ไม่ผ่านโรงเรียนอาชีวศึกษาก่อนหรือผ่านมาแต่ก็ไม่ได้รับการสอนในหลักสูตรว่าด้วยความปลอดภัยและเมื่อเข้าทำงานก็ไม่ได้รับการฝึกอบรมที่เพียงพอ

2. สภาพแวดล้อมที่เลวร้าย จำแนกออกเป็น 2 อย่างคือ 1) ทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ เช่น ผู้ใช้แรงงานที่ทำงานภายใต้ความร้อนเกินไป หนาวเกินไป เสียงดังมากเกินไปง่วงนอน อากาศไม่บริสุทธิ์ รวมทั้งสภาพหมักหมมของโรงงานมีแนวโน้มจะก่ออุบัติภัยได้มาก และ 2) ผู้ใช้แรงงานที่เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานกับหัวหน้างานหรือถูกเร่งรัดกดดันให้เร่งงานย่อมทำให้เกิดอันตรายได้มาก

3. ทำเลไม่เหมาะสม โรงงานที่ตั้งอยู่ในทำเลห่างไกลเดินทางลำบาก ผู้ใช้แรงงานต้องเดินทางไกลทั้งไปและกลับโอกาสที่จะไม่ได้รับประทานอาหารเช้ามีมากและมีโอกาสก่ออุบัติภัยได้มาก

4. สภาพเศรษฐกิจบีบรัด ในการจ่ายค่าแรงแปรผันตามปริมาณการผลิต ผู้ใช้แรงงานทุกคนย่อมพยายามเร่งผลผลิตของตนให้สูงที่สุดเท่าที่จะสูงได้ ดังนั้นสิ่งที่ขัดขวาง

หรือหน่วงเหนี่ยวการทำงานให้ช้าลง ขั้นตอนยุ่งยากขึ้นไม่คล่องตัวย่อมถูกละทิ้งไปโดยใช้ความชำนาญและมีความเสี่ยงอันตรายในการทำงานโดยถอดอุปกรณ์ป้องกันอันตรายออกจนหมด

5. การปกครองบังคับบัญชาที่บกพร่อง กลุ่มผู้บริหารทำตัวให้แยกออกจากผู้ใช้แรงงานและมีความขัดแย้งกัน จนต้องปกครองกันด้วยกำลัง ฐานะ อำนาจและกฎระเบียบต่างๆ ที่เคร่งครัด จนทำให้ผู้ใช้แรงงานส่วนใหญ่เป็นปฏิปักษ์ต่อฝ่ายบริหารย่อมมีโอกาสเกิดอุบัติภัยได้มาก เพราะผู้ใช้แรงงานอาจละเลยต่อความผิดปกติเล็กๆ น้อยๆ ของเครื่องจักรจนกลายเป็นอันตรายใหญ่หรือจงใจจะแกล้งฝ่ายบริหาร แต่ผลสุดท้ายผู้ใช้แรงงานด้วยกันต้องพลอยรับเคราะห์ไปด้วย

6. ความประมาทของผู้ใช้แรงงานโดยเฉพาะผู้ใช้แรงงานที่มีประสบการณ์หรือมีความชำนาญมากแล้วจะมีความเชื่อมั่นในฝีมือและความเก่งของตนมากและมักจะปฏิเสธที่จะทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักรกลที่มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายหรือที่จะต้องสวมชุดป้องกันอันตรายหรือจะหลีกเลี่ยงและใช้เครื่องโดยถอดเอาอุปกรณ์ป้องกันอันตรายออก

7. ความจำเจของงานมากเกินไป ผู้ใช้แรงงานบางคนชอบงานแปลกใหม่เมื่อต้องทำงานในหน้าที่จำเจ มักเกิดความเบื่อหน่ายและขาดความสนใจ เอาใจใส่ระวังตัวเป็นผลให้เกิดอุบัติภัยขึ้นอย่างรุนแรงได้

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2543, หน้า 7) กล่าวว่า อุบัติเหตุเกิดจากความบกพร่องหรือขาดดุลของความสัมพันธ์ระหว่างคนและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากคนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเกิดอุบัติเหตุมีหลายองค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบด้านคน ได้แก่ อายุ เพศ สถานะทางครอบครัว สถานะทางสังคม เศรษฐกิจเงื่อนไขทางกายภาพ และภาวะทางจิตใจ 2) องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สถานที่ เวลา และ 3) องค์ประกอบด้านการจัดการ โดยแบ่งสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุได้ ดังนี้

1. สาเหตุจากพฤติกรรมของคน เป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด ได้แก่

1.1 พฤติกรรมความไม่ปลอดภัย มีสาเหตุจากความประมาท สะเพร่า เล่นเล่อ เผอเรอ ไม่รอบคอบ โอ้อวด บ้าระห่ำ ดึกดะนอง การไม่ยอมรับรู้กฎข้อบังคับต่างๆ เรื่องความปลอดภัย ชอบผัดวันประกันพรุ่ง

1.2 ความบกพร่องทางร่างกาย เช่น โรคต่างๆ ได้แก่ โรคหัวใจ ลมบ้าหมู เบาหวาน ความดันโลหิตต่ำหรือสูง เนื้องอกในสมอง ตะคริว โปลิโอและความบกพร่องของอวัยวะต่างๆ เช่น พิการ หูตึง สายตาเอียง ตาบอดสี เป็นต้น

1.3 ความบกพร่องทางจิตใจ เช่น โรคจิต โรคประสาท มีอารมณ์เครียดมาก ตื่นเต้น ความวิตกกังวลสูง

1.4 การขาดความรู้

1.5 การขาดทักษะ

1.6 มีเจตคติที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับความปลอดภัย ได้แก่ ไม่กล้าทำอะไรหรือไปไหน เพราะกลัวอุบัติเหตุ เชื่อว่าอุบัติเหตุป้องกันไม่ได้

1.7 ใช้สิ่งเสพติดให้โทษบางชนิด

1.8 การดื่มสุรา เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

2. สาเหตุจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย

2.1 ความบกพร่องของกฎหมาย

2.2 ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อและค่านิยมทางสังคม

3. สาเหตุจากความผิดพลาดของการจัดการ ได้แก่ ไม่มีการสอนหรืออบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย ไม่มีการบังคับให้ปฏิบัติตามกฎหมายความปลอดภัย ไม่มีการวางแผนและเตรียมงานด้านความปลอดภัย ไม่มีการแก้ไขจุดอันตรายต่างๆ และไม่มีการจัดหาอุปกรณ์ความปลอดภัย เป็นต้น

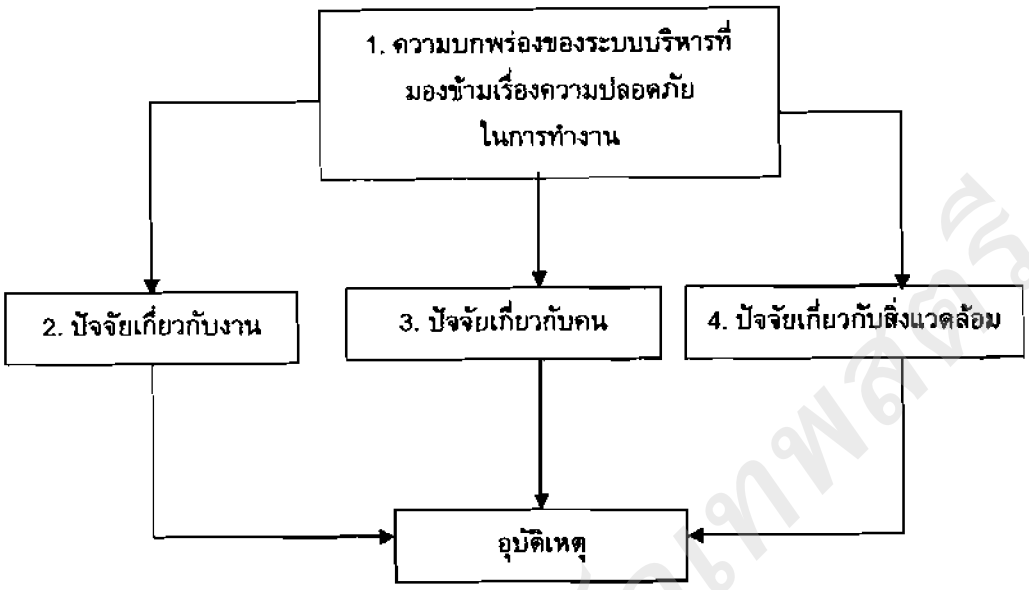
สราวุธ สุธรรมาสา, และคนอื่น ๆ (2544, หน้า 14) สรุปสาเหตุการเกิดอุบัติเหตุไว้ 4 ประการ คือ

1. ความบกพร่องของระบบบริหารที่มองข้ามเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการวางผังสถานที่ไม่ดี เช่น การวางแผนกเชื่อมไปใกล้กับวัสดุไวไฟ การจัดตั้งเครื่องจักรเสียงดังในห้องที่มีวัสดุทึบไม่มีช่องระบายอากาศ

2. ปัจจัยเกี่ยวกับงาน เป็นเรื่องเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องเครื่องจักรที่ใช้ในการทำงาน วัตถุดิบที่ใช้ในการเก็บสารเคมีและวิธีการทำงาน

3. ปัจจัยเกี่ยวกับคน เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำที่ไม่ควรกระทำหรือไม่ทำในสิ่งที่ควรทำ การมีสภาวะร่างกายหรือจิตใจที่ไม่เอื้อต่อการทำงานที่ปลอดภัย ระดับความรู้ความชำนาญ ประสบการณ์ไม่เพียงพอต่อการทำงานที่ถูกต้องปลอดภัย

4. ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สิ่งแวดล้อมเคมี ชีวภาพ กายภาพและเออร์โกโนมิกส์ ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตรายสุขภาพหรือเกิดอุบัติเหตุได้



ภาพ 5 สรุปสาเหตุการเกิดอันตรายและการเกิดอุบัติเหตุ
ที่มา (สราวุธ สุธรรมาสา, และคนอื่น ๆ, 2544, หน้า 14)

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2543, หน้า 3) กล่าวว่า อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจำนวนมากมีสาเหตุ ดังนี้

1. เครื่องจักร เป็นสิ่งที่สามารถจะหลีกเลี่ยงมิให้เกิดขึ้นได้ ถ้าได้ทราบถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้น เมื่องานมีข้อบกพร่องหรือมีความผิดปกติเกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดจากการกระทำที่ไม่ปลอดภัย ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบความปลอดภัยหรือเครื่องจักรขัดข้อง เป็นต้น

2. สถานทำงานไม่มีการออกแบบให้ถูกต้องเหมาะสมตามหลักการยศาสตร์ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุนำไปสู่การได้รับบาดเจ็บที่รุนแรงที่บริเวณมือ ข้อมือ หลังหรือส่วนต่างๆ ของร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกิดจากการทำงานต่อไปนี้

2.1 การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความสั่นสะเทือนซ้ำๆเป็นเวลานาน

2.2 การใช้เครื่องมือและลักษณะงานที่ต้องบิดข้อมือหรือข้อต่อส่วนต่างๆ ของร่างกายในการเคลื่อนไหว

2.3 การออกแรงทำงานด้วยอิริยาบถท่าทางการทำงานที่ฝืนธรรมชาติ

2.4 การทำงานที่ก่อให้เกิดแรงกดที่มากเกินไปบริเวณมือ ข้อมือ ข้อต่อส่วนต่างๆ และหลัง

2.5 การทำงานที่ต้องเอื้อมสุดแขนหรือยกแขนขึ้นสูงเหนือศีรษะ

2.6 การทำงานที่ต้องก้มหลัง

2.7 การทำงานที่ต้องออกแรงยกหรือผลักดันสิ่งของที่มีน้ำหนักมาก

บัญชา เข็มทอง (2545, หน้า 220) สรุปสาเหตุที่เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงานไว้ ได้แก่ 1) ความประมาทเลินเล่อ 2) ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ 3) ความไม่รู้ของพนักงาน เพราะพนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้รับการสอนให้รู้วิธีการทำงานหรือให้ผู้เรียนรู้ถึงการใช้เครื่องจักร เครื่องมือและอุปกรณ์การผลิตและอันตรายอันอาจจะเกิดจากการทำงาน 4) การตรากตรำในการทำงาน ทำให้ขาดความระมัดระวังในการทำงาน 5) องค์การขาดการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และ 6) องค์การขาดการเขียนคำเตือนในจุดต่างๆ

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2547, หน้า 91) กล่าวว่า อุบัติเหตุเกือบทั้งหมดมีสาเหตุมาจากพนักงาน แม้รัฐบาลจะมีมาตรการต่างๆ ในการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุหรือโรคที่เกิดจากการทำงานหรือองค์การมีการจัดการและมีการส่งเสริมให้มีความปลอดภัย ยังคงทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการทำงานอยู่เช่นเดิม

เกรียงศักดิ์ ธนอัศวนนท์ (2551, หน้า 33) กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดอันตรายจากการทำงาน ประกอบด้วย

1. เกิดจากบุคคล ได้แก่

1.1 การแต่งกายไม่รัดกุม เช่น ใส่เครื่องประดับ ผมยาว ปล่อยชายเสื้อไม่สวมรองเท้า

1.2 สุขภาพไม่ดี เหน็ดเหนื่อยเกินไปขาดความรู้และประสบการณ์ ขาดความรอบคอบ ประมาทไม่ระมัดระวังไม่วางแผนในการทำงานหรือไม่ทำตามแผนงานที่กำหนดไว้ ไม่รู้จักประมาณตนเอง

2. เกิดจากเครื่องมืออุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ เครื่องมือเครื่องจักรที่ใช้ชำรุดหรือเริ่มชำรุด ไม่คม ใช้เครื่องมือผิดประเภท ใช้ผิดวิธีนำมาใช้งานโดยไม่ได้ตรวจสอบก่อนใช้แล้วไม่เก็บเข้าที่ ไม่เก็บวัสดุไวไฟไว้ในที่ปลอดภัย

3. เกิดจากสภาพแวดล้อม สถานที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ เกะกะ ทำให้การทำงานไม่สะดวก บริเวณทำงานคับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ

4. เกิดจากการจัดระบบงาน การวางแผนการทำงานไม่ดี ไม่รอบคอบ ทำงานผิดขั้นตอน การปฏิบัติงานที่ไม่ประสานกันของระบบงาน

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Office, 1983, pp. 29–31) สรุปการประชุมนานาชาติของนักสถิติแรงงาน ครั้งที่ 10 เมื่อปี ค.ศ. 1962 โดยแบ่งลักษณะการเกิดอุบัติเหตุไว้เพื่อสะดวกในการวิเคราะห์สาเหตุของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในโรงงานอุตสาหกรรม ดังนี้

1. ลักษณะการเกิดอุบัติเหตุแบ่งตามชนิดของอุบัติเหตุ ดังนี้ การพลัดตกของคนงานการถูกวัสดุหล่นทับ การถูกรถเฉี่ยวกระแทกที่ไม่ใช่จากการหล่นทับ การถูกหนีบหรือติดอยู่ระหว่างวัตถุ 2 ชิ้น การใช้กำลังหรือการเคลื่อนที่รุนแรงเกินไป การสัมผัสกับอุณหภูมิสูงหรือต่ำเกินไป การสัมผัสกับกระแสไฟฟ้า สารพิษหรือการรับการแผ่รังสีต่างๆ และอุบัติเหตุอื่นๆ

2. ลักษณะการเกิดอุบัติเหตุแบ่งตามแหล่งที่เกิดอุบัติเหตุ สามารถแบ่งได้ 7 แหล่ง คือ

2.1 เครื่องจักรกล ได้แก่ เครื่องส่งกำลังต่างๆ เครื่องขึ้นรูปโลหะ เครื่องจักรกลการเกษตร เครื่องจักรกลเหมืองแร่และเครื่องจักรกลอื่นๆ

2.2 วัสดุอุปกรณ์ในการขนถ่ายและยกวัตถุ ได้แก่ รถยกและเครื่องยกต่างๆ รถหรือล้อที่มีรางเลื่อนและที่ไม่ได้แล่นบนรางเลื่อน พาหนะขนส่งทางอากาศ ทางน้ำและพาหนะขนส่งอื่นๆ

2.3 เครื่องมือและอุปกรณ์อื่นๆ ได้แก่ ภาชนะความดันสูง เตาหลอม เตาเผา ฯลฯ ระบบทำความเย็น ระบบไฟฟ้าต่างๆ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ บันไดและล้อเลื่อน โครงสร้างและนั่งร้าน เป็นต้น

2.4 วัสดุ สารเคมีและรังสี ได้แก่ วัตถุระเบิด ฝุ่นผง แก๊ส สารเคมีต่างๆ รังสีและสารกัมมันตรังสี เป็นต้น

2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกในอาคาร โรงงานและบริเวณใต้ดิน

2.6 แหล่งที่เกิดอุบัติเหตุอื่นๆ ได้แก่ สัตว์มีอันตรายต่าง ๆ และสิ่งที่เป็นตัวการอื่นๆ

2.7 แหล่งที่เกิดอื่นๆ ที่ขาดข้อมูลที่เพียงพอในการบ่งบอกลักษณะการเกิดอุบัติเหตุ

3. ลักษณะการเกิดอุบัติเหตุแบ่งตามลักษณะของความบาดเจ็บได้ ดังนี้ คือ กระดูกหักร้าว การกระทบกระเทือนและบาดเจ็บภายในถูกตัดหรือเฉือนอวัยวะออกไป บาดแผลอื่นๆ เช่น บาดแผลฉกรรจ์ แผลไฟไหม้ ถูกสารพิษ แพ้สภาวะแวดล้อมในการทำงาน การหมดสติ อันตรายจากกระแสไฟฟ้า อันตรายจากสารกัมมันตรังสีและการได้รับอันตรายจากหลายสาเหตุผสมกัน

4. ลักษณะการเกิดอุบัติเหตุแบ่งตามอวัยวะของร่างกายที่ได้รับบาดเจ็บ ได้แก่ ศีรษะลำคอ ลำตัว แขน ขา ปลายขา (ข้อเท้า ฝ่าเท้า) ฯลฯ และการบาดเจ็บหลายแห่งพร้อมกัน

สรุปได้ว่า สาเหตุของอุบัติเหตุ เกิดจาก 1) พฤติกรรมของคน เช่น การแต่งกายไม่รัดกุม 2) สุขภาพของคน เช่น ความเหน็ดเหนื่อย 3) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงานชำรุด ไม่พร้อมในการใช้งาน 4) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม เช่น ไม่สะอาด ไม่เป็นระเบียบ และ 5) การจัดระบบของงานเช่น ขาดการวางแผนในการทำงาน

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

3.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ชลธิชา สว่างเนตร (2542, หน้า 27) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ จะเป็นอะไรก็ได้ทั้งที่เป็นสิ่งมีชีวิต ไม่มีชีวิต มองเห็นได้หรือไม่สามารถมองเห็นได้ที่อยู่รอบตัวคนงานในขณะทำงานและมีผลต่อการทำงาน รวมทั้งมีผลต่อคุณภาพชีวิตของคนงานด้วย

กรุณา วรภักดิ์ภมร (2544, ไม่ปรากฏเลขหน้า) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวพันกับพนักงานโดยตรง ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความพอเหมาะหรือมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของร่างกายและจิตใจของพนักงาน พนักงานก็จะสามารถทำงานนั้นได้ตลอดไปอย่างปกติสุข แต่ในทางตรงกันข้ามหากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นไม่เหมาะสมหรือมีความไม่ปลอดภัยจะเป็นสิ่งที่ไปบั่นทอนสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน โดยอาจทำให้สุขภาพกายและจิตใจเสื่อมโทรมลง อาจทำให้โรคเดิมที่มีอยู่กำเริบได้ นอกจากนี้ยังทำให้เกิดโรคทั่วๆ ไปได้ง่ายขึ้น และที่สำคัญที่ก็จะทำให้เกิดอุบัติเหตุและโรคจากการประกอบอาชีพได้

ลออ หุตางกูร (2544, หน้า 102) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบตัวบุคคลที่มีต่อการทำงานในองค์การใดองค์การหนึ่งและได้แบ่งสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวมนุษย์ออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 2) สภาพแวดล้อมทางสังคม และ 3) สภาพแวดล้อมทางจิตใจ

สกุลนารี กาแก้ว (2546, หน้า 20) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ล้อมรอบคนทำงานในขณะที่ทำงานอาจเป็นคน เช่น หัวหน้าคนงานหรือผู้ควบคุมงาน เป็นสิ่งของ เช่น เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นสารเคมี เป็นพลังงาน เช่น อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความร้อน และเป็นเหตุปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น ชั่วโมงการทำงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น

รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง (2547, หน้า 12) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบคนทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตหรือที่จัดต้องได้หรือจับต้องไม่ได้ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและเป็นนามธรรม สภาพปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้เกิดความกดดัน ซึ่งมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะทำงาน

เกรียงศักดิ์ ธนอัศวนนท์ (2551, หน้า 8) กล่าวว่า อันตรายจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานแบ่งเป็น

1. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ สารเคมีที่ใช้ในการบำบัดหรือฆ่าเชื้อโรคหรือทำให้ปราศจากเชื้อ

2. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งเป็นผลจากการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น แสง รังสี ความร้อน เสียงดัง การทำงานที่เคลื่อนไหวซ้ำซาก เป็นต้น

3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ได้แก่ เชื้อโรคต่างๆ ที่มาจากผู้ป่วย เช่น เชื้อไวรัส เชื้อเอดส์ เชื้อแบคทีเรีย เชื้อพาราสิท เป็นต้น

4. สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคม เป็นสิ่งแวดล้อมการทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน การเปลี่ยนแปลงทางสรีระอันเนื่องจากอารมณ์หรือจิตใจที่ได้รับความบีบคั้น

โจนส์ (Jones, 1999, p. 19) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างรวมทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบปัจเจกบุคคลหรือกลุ่ม โดยแบ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมย่อยซึ่งต่างก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ได้ทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทั้งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม ซึ่งหากมีความพอเหมาะจะมีความปลอดภัยต่อสุขภาพของร่างกายและจิตใจและสามารถทำงานนั้นได้ตลอดไปอย่างปกติสุข แต่ในทางตรงกันข้ามหากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้นไม่เหมาะสมหรือมีความไม่ปลอดภัยจะเป็นสิ่งที่ไปบั่นทอนสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของพนักงาน แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพและสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา

3.2 ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 112-114) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ประกอบอาชีพหรือคนงานในขณะที่ทำงาน อันอาจจะรวมถึง เครื่องจักรกล อุปกรณ์ เครื่องมือ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน รังสี ความร้อน ความเย็น ก๊าซ ไอสาร ฝุ่น ละออง สารเคมี เชื้อโรค และสัตว์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังรวมถึง สภาพการทำงานที่ซ้ำซาก การเร่งรีบทำงาน การทำงานเป็นผลัดหมุนเวียนเรื่อยไป สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและชั่วโมงการทำงานเป็นต้น ความไม่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมการทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการก่อให้เกิดอันตรายจากการประกอบอาชีพได้เช่นเดียวกัน

เกรียงศักดิ์ ธนอัศวนนท์ (2551, บทนำ) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัย เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานอาจจะเป็นผู้ที่มีความรู้ในการดูแลสุขภาพในระดับสูงกว่าบุคลากรด้านอื่นๆ บางครั้งอาจมองข้ามหรือละเลยการดูแลสุขภาพตนเองและเพื่อนร่วมงานได้

สรุปได้ว่า สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อผู้ประกอบอาชีพหรือคนงานในขณะที่ทำงาน ความไม่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การมองข้ามหรือละเลยการดูแลสุขภาพ นับว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการก่อให้เกิดอันตรายจากการประกอบอาชีพได้

4. พฤติกรรมในการทำงาน

4.1 ความหมายของพฤติกรรม

ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของพฤติกรรมไว้ ดังนี้

กันยา สุวรรณแสง (2542, หน้า 89) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กิริยาอาการ บทบาท ลีลา ท่าที การประพฤติ ปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏ สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งใน 5 ทวาร คือ โสตสัมผัส จักษุ สัมผัส ชิวหาสัมผัส ฆานสัมผัส และทางผิวหนัง

พรรณราย ทรัพยะประภา (2542, หน้า 57) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำใดๆ ก็ตาม ซึ่งสามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่นหรือโดยการใช้เครื่องมือ พฤติกรรมมิได้หมายความเฉพาะแต่เพียงการแสดงออกทางด้านร่างกายภายนอกเท่านั้น ยังรวมไปถึงการกระทำหรือกิจกรรมภายในความรู้สึกของบุคคลด้วย

พิภพ วชังเงิน (2542, หน้า 2) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือเกิดจากความเคยชิน อันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมอาจเป็นการแสดงออกที่คล้อยตามหรือต่อต้านก็ได้และอาจเป็นคุณหรือโทษก็ได้

นลินี ประทับศร (2543, หน้า 53) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทุกอย่างของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายใต้สถานการณ์นั้นๆ ทั้งสังเกตได้โดยตรงและสังเกตไม่ได้โดยตรง แต่สามารถวินิจฉัยได้ว่ามีพฤติกรรมหรือไม่ด้วยเครื่องมือทางจิตวิทยา

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, หน้า 5) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของมนุษย์ทั้งทางด้านกายกรรมและมโนกรรมโดยรู้สำนึกหรือไม่รู้สำนึกทั้งที่สังเกตได้และไม่อาจสังเกตได้

สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต (2543, หน้า 16) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง สิ่งที่บุคคลกระทำแสดงออกตอบสนองหรือได้ตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์

หนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้ยิน อีกทั้งวัดได้ตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุนิสัยไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกาย

สุดาจันทร์ บุญยัษเฐียร (2543, หน้า 42) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงออกของร่างกายต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถสังเกตการณ์กระทำหรือการแสดงออกนั้นๆ ได้โดยบุคคลหรือใช้เครื่องมือวัด

อริศรา ปาดแม้น (2543, หน้า 25) กล่าวว่า พฤติกรรม เป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีทั้งการกระทำภายนอกและภายในตัวบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ การเรียนรู้และลักษณะบุคลิกภาพ

กันยา สุวรรณแสง (2544, หน้า 92) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง อาการบทบาทลีลา ท่าทีการประพฤติปฏิบัติ การกระทำที่แสดงออกให้ปรากฏ สัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งใน 5 ทวาร คือ โสตสัมผัส จักษุสัมผัส ชิวหาสัมผัส ฆานสัมผัสและทางผิวหนังหรือมิฉะนั้นก็สามารถวัดได้ด้วยเครื่องมือ

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545, หน้า 13) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกของบุคคล (action) ทั้งนี้รวมถึงการงดเว้นการกระทำด้วย (inaction)

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546, หน้า 14) กล่าวว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำของอินทรีย์ (organism) หรือสิ่งมีชีวิต การกระทำนี้รวมถึงการกระทำที่เกิดขึ้น ทั้งที่ผู้กระทำรู้สึกตัว และไม่รู้สึกตัวในขณะกระทำ รวมทั้งการกระทำที่สังเกตได้ หรือไม่ได้ด้วย

สรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งทั้งที่รู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัวในขณะกระทำ สังเกตได้โดยตรงและสังเกตไม่ได้โดยตรง ซึ่งการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นได้ทั้งภายในหรือภายนอกร่างกาย ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอกที่เป็นระบบของความเกี่ยวเนื่องระหว่าง สิ่งเร้า การประสานสัมพันธ์และปฏิกิริยาตอบสนอง

4.2 ประเภทของพฤติกรรม

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 16-17) แบ่งกระบวนการเกิดพฤติกรรมเป็นกระบวนการย่อยได้ 3 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับรู้ เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับสัมผัส หรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่างๆ โดยผ่านประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการรู้สึกกับสิ่งเร้าที่สัมผัสนั้นด้วย

2. กระบวนการคิดและเข้าใจ ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการทางปัญญา ซึ่งเป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิดและการจำตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิด

พัฒนาการจากการเรียนรู้นั้นๆ ด้วยการรับสัมผัส การรู้สึกที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจนี้ เป็นระบบการทำงานที่มีความละเอียดซับซ้อนมากและเป็นกระบวนการภายในจิตใจ

3. กระบวนการแสดงออก เป็นกระบวนการที่หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้นๆ แต่ยังมิได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ ยังคงเป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้เราเรียกว่า พฤติกรรมภายนอก ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดในตัวบุคคลนั้น เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง การแสดงออกมาเพียงบางส่วนของที่มีอยู่จริง ซึ่งในการเกิดกระบวนการย่อยทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ ไม่สามารถแยกเป็นอิสระจากกันได้ เพราะการเกิดพฤติกรรมในแต่ละครั้งนั้นจะมีความต่อเนื่องสัมพันธ์กันอย่างมาก พฤติกรรมทุกอย่างย่อมมีสาเหตุ คือ การที่คนจะแสดงพฤติกรรมออกไปนั้นจะต้องมีสาเหตุ ต้นเหตุแห่งพฤติกรรมนั้นเรียกว่า สิ่งเร้า ส่วนพฤติกรรมซึ่งกระทำตอบต่อสิ่งเร้านั้น เรียกว่า ปฏิกิริยาตอบสนอง ปฏิกิริยาตอบสนองบางอย่างก็กระทำตอบสิ่งเร้าไปตรงๆ เช่น ร้องไห้เมื่อถูกว่า แต่บางทีเราก็ไม่ได้ทำปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าตรง ๆ ดังนั้นพฤติกรรมของคนจึงเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2546, หน้า 14) ได้แบ่งประเภทของพฤติกรรมไว้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมภายนอก (overt behavior) หมายถึง การกระทำที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้โดยตรงจากประสาททั้ง 5 (ตา หู จมูก ปาก และผิวหนัง) สามารถแปงย่อยลงไปได้ คือ

1.1 พฤติกรรมที่สังเกตได้โดยตรงไม่ต้องใช้เครื่องมือช่วยบางครั้งเรียกว่า พฤติกรรมโมล่าร์ (molar behavior) เช่น หัวเราะ ร้องไห้ อ้าปากและกระโดด เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงต้องใช้เครื่องมือช่วยบางครั้งเรียกว่าโมเลกุล (molecular behavior) เช่น การเต้นของหัวใจฟังจากเครื่องฟังหัวใจที่แพทย์ใช้ความดันโลหิตสูงดูจากเครื่องวัดความดันโลหิต เป็นต้น

2. พฤติกรรมภายใน (covert behavior) ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล โดยจะรู้สึกตัวหรือไม่รู้สึกตัวก็ตาม โดยปกติผู้อื่นไม่อาจสังเกตเห็นพฤติกรรมประเภทนี้โดยตรงได้ถ้าไม่บอกไม่แสดงออกมาให้เป็นที่สังเกต พฤติกรรมภายในจะเป็นเรื่องของประสบการณ์ส่วนบุคคล (private experience) ตนเท่านั้นที่รู้ตัว เช่น ความคิด ความจำ จินตนาการ ความฝันและพฤติกรรมการรู้สึกต่างๆ เช่น กลัว เสียใจ หิว เจ็บ เป็นต้น ซึ่งถึงแม้ว่าจะไม่สามารถสังเกตได้โดยตรงก็สามารถจะสังเกตได้โดยอ้อม เช่น ใช้แบบทดสอบหรือสังเกตจากพฤติกรรมภายนอกที่เป็นการสรุปโยงถึงพฤติกรรมภายในนั้นสามารถแบ่งได้ 2 ชนิด คือ

2.1 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยรู้สึกตัว (conscious processes) เช่น หิว เหนื่อยดื่นเต้น เจ็บปวด พฤติกรรมเหล่านี้เจ้าของพฤติกรรมรู้ตัวว่ามันเกิดและเจ้าของพฤติกรรมอาจจะควบคุมหรือเก็บความรู้สึกต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้โดยไม่แสดงออกซึ่งกิริยาอาการหรือสัญญาณใดๆ

2.2 พฤติกรรมภายในที่เกิดขึ้นโดยไม่ตัว (unconscious processes) พฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้นภายในโดยที่บางครั้งบุคคลไม่รู้สึกตัว แต่มีผลต่อพฤติกรรมภายนอกของบุคคลนั้นเช่น ความขลาด ความกล้า ความคิด ความคาดหวัง ความปรารถนา ความสุขใจ เป็นต้น

4.3 องค์ประกอบของพฤติกรรม

กันยา สุวรรณแสง (2544, หน้า 92 - 93) กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ

1. เป้าหมายหรือความมุ่งหมาย คือวัตถุประสงค์หรือความต้องการซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม เช่นความต้องการมีหน้ามีตาในสังคม

2. ความพร้อม หมายถึง ระดับวุฒิภาวะและความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ

3. สถานการณ์ หมายถึง ลู่ทางหรือโอกาสหรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ

4. การแปลความหมาย เป็นการพิจารณาลู่ทางหรือสถานการณ์ เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดว่าจะตอบสนองความต้องการเป็นที่พอใจมากที่สุด

5. การตอบสนอง คือการดำเนินการทำกิจกรรมตามที่ได้ตัดสินใจในการเลือกสรรแล้วเป็นอย่างดี

6. ผลรับที่ตามมา คือผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำกิจกรรมนั้น ซึ่งอาจได้ผลตรงกับที่คาดไว้ หรือตรงข้ามกับที่คิดไว้

7. ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการจึงต้องกลับไปแปลความหมายใหม่ เพื่อเลือกวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ แต่ถ้าเห็นว่าเป้าประสงค์นั้นมันเกินความสามารถก็ต้องยอมละเลิกความต้องการนั้น

ครอนบาด (Cronbach, 1963, pp. 68-70) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ว่ามีองค์ประกอบ 7 ประการ ได้แก่

1. มีเป้าหมายหรือความต้องการ

2. มีความพร้อม เป็นระดับความสามารถที่จำเป็นในการกระทำเพื่อสนองความต้องการของตน

3. สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสในการกระทำกิจการใดๆ
4. การตีความ เป็นการพิจารณาเพื่อหาวิธีการตอบสนองความต้องการ
5. การตอบสนอง เป็นการกระทำกิจกรรมต่างๆ ตามที่พิจารณาตัดสินใจ
6. ผลที่เกิดขึ้นสิ่งที่ประจักษ์อาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับการคาดหวัง
7. ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นหลังจากไม่สอดคล้องกับความประสงค์จึงต้องกลับไปดีความใหม่เพื่อเลือกวิธีการตอบสนองความต้องการให้ประสบผลสำเร็จอาจยอมรับผลที่เกิดหรืออาจเลิกล้มหรือเปลี่ยนความต้องการเดิม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรม มี 7 ประการ คือ 1) เป้าหมาย หรือความมุ่งหมาย 2) ความพร้อม 3) สถานการณ์ 4) การแปลความหมาย 5) การตอบสนอง 6) ผลรับที่ตามมา และ 7) ปฏิกิริยาต่อความผิดหวัง

5. การปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน

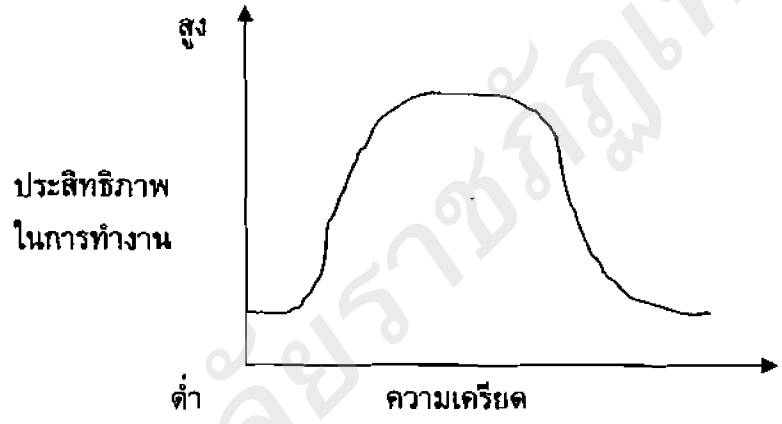
5.1 พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน

สุพจน์ เด่นดวง (2541, หน้า 9) กล่าวถึง พฤติกรรมความปลอดภัยและพฤติกรรมเสี่ยงว่า ปัญหาสุขภาพถูกโยงเข้าหาพฤติกรรมมนุษย์ที่ปลายสุดด้านหนึ่ง เรียกว่าพฤติกรรมที่ปลอดภัยและอีกด้านหนึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัยหรือพฤติกรรมเสี่ยง นอกจากนี้พฤติกรรมเสี่ยงยังแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ พฤติกรรมเสี่ยงที่มีสาเหตุมาจากความผิดพลาดทั่วไปของมนุษย์ ถือเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาเป็นเงื่อนไขหรือสาเหตุตรงซึ่งทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือปัญหาต่างๆ เช่น ภาวะที่องค์การไม่ยอมซื้อเครื่องจักรหรือวัตถุดิบในการผลิตที่มีคุณภาพดี ซึ่งอาจจะมีราคาสูง การออกแบบโดยไม่คำนึงถึงหลักทาง การยศาสตร์และการเร่งความเร็วในการทำงานจนทำให้คนงานต้องทำงานในสภาพที่เสี่ยงต่ออันตรายและความเมื่อยล้านำไปสู่อุบัติเหตุได้ ความผิดพลาดของมนุษย์เหล่านี้เป็นความผิดพลาดในเชิงโครงสร้างซึ่งถือเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นของการเกิดอุบัติเหตุ และกลุ่มที่สอง คือพฤติกรรมที่จงใจเสี่ยงหรือใกล้เคียงกับความประมาท ได้แก่ การที่บุคคลตั้งใจเอาตัวเองเข้าไปในสถานการณ์เสี่ยงทั้งๆ ที่รู้ว่าเกิดความผิดพลาดหรืออุบัติเหตุได้ รวมทั้งยังรู้ว่าอาจมีทางเลือกอื่นที่ปลอดภัยกว่าหรือมีเวลาหรือมีทรัพยากรที่จะทำงานได้อย่างปลอดภัยก็ไม่ยอมทำ เช่น การหลีกเลี่ยงไม่ยอมทำตามกฎระเบียบ การยกของผิดวิธีทำให้เกิดอันตรายต่อหลัง การเคลื่อนย้ายวัสดุผิดวิธีโดยไม่ขอความช่วยเหลือหรือเครื่องทุ่นแรง ความผิดพลาดเช่นนี้ไม่ถือว่าเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นและอาจนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยได้ตลอดเวลา

สุรพล พยอมแย้ม (2541, หน้า 294-295) กล่าวว่า การปรับปรุงระบบความปลอดภัยให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น จะต้องดำเนินการไปพร้อมๆ กัน 3 ด้าน ดังนี้ 1) สร้างพื้นฐานความปลอดภัยในอาชีพและสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้ดี 2) ให้การฝึกอบรมด้านความ

ปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และ 3) จัดการบริหารงานโดยคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญ

ร้อบบิ้นส์ (Robbins, 2000, p. 386) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในลักษณะแบบตัวยู (U) หัวกลับ และกล่าวว่าภายใต้ความเครียดระดับต่ำประสิทธิภาพในการทำงานก็จะต่ำ เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นถึงระดับปานกลางจะกระตุ้นร่างกายและเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น แต่เมื่อความเครียดเพิ่มขึ้นไปจนเกินความสามารถของบุคคลจะได้รับก็จะมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ดังแสดงในภาพ 6



ภาพ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับประสิทธิภาพในการทำงาน
ที่มา (สิทธิกร อุทะนุด, 2548, หน้า 36)

ความสัมพันธ์แบบตัวยู (U) กลับหัวอธิบายความรุนแรงของความเครียดกับการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเกิดความเครียดกับประสิทธิภาพของงาน คือ หากมีความเครียดระดับปานกลางแต่ดำรงเป็นเวลานานเกินไปจะมีผลทำให้ประสิทธิภาพของงานลดลงได้

สรุปได้ว่า พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การควบคุมตนเองของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานให้ปราศจากเหตุที่จะทำให้เกิดอุบัติเหตุ การประสบอันตราย การบาดเจ็บ ความเจ็บปวด ความเจ็บป่วย ความเดือดร้อนหรือความสูญเสียเนื่องจากการทำงานหรือเกี่ยวกับการทำงาน เช่น การควบคุมตนเองให้มีสมาธิในการทำงาน ไม่เหม่อลอย ไม่ดื่มสุราระหว่างปฏิบัติงาน การปฏิบัติ

ตามกฎระเบียบ การยกของหรือการเคลื่อนย้ายวัสดุอย่างถูกวิธี การระวังในขณะที่ใช้ของมีคม การสวมใส่อุปกรณ์ในการป้องกันป้องเอง

5.2 การป้องกันอุบัติเหตุและการเสริมสร้างความปลอดภัย

วิฑูรย์ สิมะโชคดี, และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2543, หน้า 112-114) กล่าวว่า การป้องกันอุบัติเหตุและเสริมสร้างความปลอดภัย มี 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านเครื่องจักรกล หมายถึง ชิ้นส่วนอุปกรณ์หลายชิ้นมาประกอบกันและใส่พลังงานเข้าไปทำให้มีส่วนเคลื่อนไหวได้ ลักษณะอันตรายที่อาจเกิดจากเครื่องจักรได้ เช่น ฉุดดึงเครื่องแต่งกายเสื้อผ้า ตัด บาด นิ้วมือและมือ เศษวัสดุเข้าตา เครื่องจักรทับหรือกระแทก และ ไฟฟ้าช็อต เป็นต้น โดยมีแนวทางในการป้องกันอันตรายแบ่งออกได้เป็น

1.1 การป้องกันอันตรายที่ตัวเครื่องจักร ได้แก่ 1) ป้ายสัญญาณเตือน 2) ตะแกรงเหล็กครอบ 3) สวิทซ์ควบคุมเครื่อง 4) ปิดบังเศษวัสดุ ไฟ 5) ระบบสายดิน, สายไฟ และ 6) ใช้เครื่องป้อนวัสดุแทนมือ

1.2 การป้องกันที่คนใช้งานเครื่องจักร ได้แก่ 1) การอบรมและวิธีการใช้งานคือ ปฐมนิเทศ และฝึกทักษะ 2) มีการตรวจสอบก่อนใช้ 3) ปฏิบัติตามคู่มือ 4) การแต่งกายและอุปกรณ์ป้องกัน 5) เมื่อเครื่องผิดปกติต้องแจ้งแก้ไข และ 6) เมื่อทำความสะอาดต้องหยุดเครื่อง

1.3 การป้องกันที่คนงานซ่อมบำรุงเครื่องจักร ซึ่งได้แก่ 1) การตัดกระแสไฟฟ้า 2) การติดป้ายหรือล็อคสะพานไฟฟ้า 3) ไม่มีหน้าที่ห้ามซ่อมโดยเด็ดขาด 4) เมื่อซ่อมเสร็จปิดครอบเครื่องจักร และ 5) การตรวจสอบความเรียบร้อย

2. ด้านสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ประกอบอาชีพหรือคนงานในขณะที่ทำงาน อันอาจจะรวมถึง เครื่องจักรกล อุปกรณ์ เครื่องมือ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง ความสั่นสะเทือน รังสี ความร้อน ความเย็น ก๊าซ ไอสาร ฝุ่น ละออง สารเคมี เชื้อโรคและสัตว์ต่างๆ นอกจากนี้ยังรวมถึง สภาพการทำงานที่ซ้ำซาก การเร่งรีบทำงาน การทำงานเป็นผลัดหมุนเวียนเรื่อยไป สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น ความไม่เหมาะสมของสิ่งแวดล้อมการทำงาน นับว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการก่อให้เกิดอันตรายจากการประกอบอาชีพได้เช่นเดียวกัน ซึ่งสิ่งแวดล้อมการทำงานที่อยู่ล้อมรอบตัวคนงานในขณะทำงานนั้น พอจะแบ่งเป็นหมวดหมู่ได้ 4 ประเภท ได้แก่

2.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อยู่รอบๆตัวผู้ประกอบอาชีพในขณะทำงานนี้มี หลายชนิด เช่น เสียงดัง ความสั่นสะเทือน ความร้อน ความเย็น รังสี แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ นอกจากนี้ยังรวมถึง เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และบริเวณสถานที่ทำงาน

2.2 สิ่งแวดล้อมทางเคมี ที่ผู้ประกอบอาชีพต้องเกี่ยวข้อง ได้แก่ สารเคมีชนิดต่างๆ ที่ใช้เป็นวัตถุดิบ ผลผลิตหรือของเสียที่ต้องจำกัด โดยทั่วไปสารเคมีดังกล่าวอาจอยู่ในรูปของก๊าซ ไอสาร ฟูม ควัน ละอองหรืออยู่ในรูปของเหลว เช่น สารตัวละลาย กรด ด่าง

2.3 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ของผู้ประกอบอาชีพนั้นมีทั้งชนิดที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ตัวอย่างของชนิดที่มีชีวิต เช่น ไวรัส แบคทีเรีย เชื้อรา พยาธิ และสัตว์อื่นๆ สำหรับตัวอย่างของชนิดที่ไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่นพืชต่างๆ รวมถึง ฝุ่นไม้ ฝุ่นฝ้าย เป็นต้น

2.4 สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยาสังคมหรือบางครั้งเรียกว่า ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน ซึ่งครอบคลุมถึงภาวะที่เกี่ยวกับจิตวิทยาสังคมและเศรษฐกิจในการทำงาน งานที่ต้องรีบเร่งแข่งกับเวลา ภาวะของบุคคลที่ย้ายถิ่นจากชนบทมาอยู่ในเมืองอุตสาหกรรม การทำงานเป็นผลัดหรือเป็นกะ การทำงานล่วงเวลา การอยู่ร่วมทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่แปลกหน้า ค่าจ้างแรงงานที่ไม่เหมาะสม สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในสถานที่ทำงาน การทำงานที่ซ้ำซาก การทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของร่างกายและจิตใจ การทำงานที่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและผลผลิตและภาวะที่คนต้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการผลิตแบบอุตสาหกรรม เป็นต้น

3. ด้านบริเวณทำงาน ประกอบด้วยลักษณะไม่ปลอดภัยต่างๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่น การจัดวางวัสดุ สิ่งของไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย พื้นโรงงานขรุขระ มีน้ำขัง มีน้ำมันหกเปื้อน การแบ่งเขตพื้นที่ทำงาน การจัดทางเดินรถยกของ การยกย้ายสิ่งของโดยรอก เป็นต้น สาเหตุส่วนใหญ่ของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในบริเวณที่ทำงานมักเกี่ยวข้องกับการลื่นและการพลัดตกหกล้ม การขัดยอกจากการใช้กำลังมากเกินไป ชนกับสิ่งของหรือกับผู้ปฏิบัติงาน สิ่งของกระแทกและถูกหนีบหรือบีบอัดอยู่ระหว่างของแข็ง ซึ่งจะได้สรุปประเภทอุบัติเหตุที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บในบริเวณที่ทำงานเป็น 6 ประเภทดังนี้

3.1 การพลัดตกหกล้ม เป็นอุบัติเหตุที่ผู้ปฏิบัติงานในบริเวณที่ทำงานมักประสบได้บ่อยที่สุดจนดูเป็นเรื่องธรรมดาทำให้ผู้ปฏิบัติงานบาดเจ็บในแต่ละปีเป็นจำนวนมากและยังสามารถทำให้เสียชีวิตได้ การพลัดตกหกล้มเป็นอุบัติเหตุประเภทที่มีความรุนแรงมากกว่าอุบัติเหตุประเภทอื่นในบริเวณที่ทำงานหากคิดเป็นวันทำงานที่เสียไปทั้งหมด การพลัดตกหกล้มแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

3.1.1 การลื่นหรือสะดุดหกล้ม มักจะเกิดกับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย ลักษณะที่เกิดขึ้นมีทั้งหกล้มบนพื้นที่ลื่นหรือพื้นที่ปูพรม สะดุดสิ่งของที่วางหรือห้อยสายไว้เกะกะ เช่น สายไฟฟ้า สายโทรศัพท์หรือสะดุดกับที่ต่อสายโทรศัพท์หรือเต้าเสียบสายไฟที่ตั้งโผล่ขึ้นมาจากพื้นขวางทางเดินอยู่ เหยียบไปบนวัสดุที่วางอยู่กับพื้น เหยียบของเหลวหรือน้ำที่หกอยู่กับพื้น ลื่นหกล้มขณะขึ้นลงบันได เป็นต้น

3.1.2 เก้าอี้ล้ม มักเกิดในขณะที่จะนั่งลง ลุกขึ้นหรือหมุนเก้าอี้ ในบางกรณีอาจเกิดจากการเอนเก้าอี้ไปข้างหลังหรือเอาเท้าพาดไว้บนโต๊ะ โดยทั่วไปอุบัติเหตุบาดเจ็บจากเก้าอี้จะเกิดจากการเลื่อนเก้าอี้ที่มีล้อเลื่อนขณะที่ยังนั่งอยู่เอนเก้าอี้เพื่อก้มลงหยิบของที่หล่นจากพื้น เอนเก้าอี้เพื่อเอาขาวางพาดบนโต๊ะ หรือใช้มือเลื่อนเก้าอี้เข้ามานั่งโดยไม่ได้มองว่าจะนั่งตรงกลางหรือขอบเก้าอี้ เป็นต้น

3.1.3 การตกจากที่สูง มักมีสาเหตุจากการยืนบนเก้าอี้เพื่อเอาสิ่งของหรือวัสดุที่วางไว้จากที่สูง แล้วมีการพลัดตกเก้าอี้หรือเฟอร์นิเจอร์อื่นๆ หรือยืนบนบันไดเพื่อหยิบของลงมา

3.2 การยกของและการเคลื่อนย้ายวัสดุ การยกของและการเคลื่อนย้ายวัสดุ ได้แก่ การใช้แรงหรือออกแรงมากเกินไปยกของหรือเคลื่อนย้ายวัสดุหนักๆ เช่น หีบห่อ เครื่องมือ ลิ้นชัก ตู้เก็บเอกสาร อุปกรณ์ ของหนักอื่นๆ ในบริเวณที่ทำงาน การกระทำอย่างนี้ล้วนเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ถ้ากระทำไม่ถูกวิธี มักพบผู้ปฏิบัติงานเคลื่อนย้ายของโดยพลการ ไม่อยู่ในการควบคุมดูแลของหัวหน้างานแล้วเกิดอุบัติเหตุได้รับการบาดเจ็บขึ้น การยกของหนักผู้ชายไม่ควรยกของหนักเกิน 45 กิโลกรัม และผู้หญิงไม่ควรเกิน 23 กิโลกรัม และผู้ที่อายุต่ำกว่า 18 ปี ไม่ควรยกของหนักเกิน 19–23 กิโลกรัม อาการเคล็ดยอกหรือเจ็บปวดกล้ามเนื้อเนื่องจากการยก เคลื่อนย้ายวัสดุที่ผิดวิธี ยังมีสาเหตุจากการใช้กำลังกล้ามเนื้อส่วนนั้นมากและรุนแรงจนเกินไปด้วย เช่น การผลักดันชิ้นส่วนอุปกรณ์ต่างๆ ให้เข้าที่ เป็นต้น

3.3 การถูกชนหรือการชนกับสิ่งของอุบัติเหตุที่เกิดจากการชน ปะทะกันของผู้ปฏิบัติงานในบริเวณที่ทำงานอาจมีอันตรายก็ได้ การบาดเจ็บจะเกิดจากการชนวัตถุสิ่งของ เช่น กระแทกประตู ชิ้นส่วนเครื่องจักร เดินชนกันเองในขณะเดิน ชนลิ้นชักตู้เก็บอุปกรณ์ขณะก้มตัวลงมองหรือยืดตัวขึ้น บริเวณที่พบอุบัติเหตุลักษณะนี้มีมากก็คือตรงหัวมุมเลี้ยวและหน้าประตู ทั้งลักษณะเปิดเข้าและเปิดออกบานประตูผลัก บานประตูบังตาใช้ผลักเข้าออก

3.4 วัตถุตกลงมากระแทก เป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งของหล่นลงมากระแทกอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย หรือวัสดุที่กองไว้สูงๆ ล้มพังทลายลงมา ตู้เก็บอุปกรณ์หรือเอกสารที่เกิดเสียสมดุลเนื่องจากดึงลิ้นชักตู้ออกมาพร้อมกันหลายๆ ชั้น ทำให้ตู้ล้มมากระแทกหรือดึงลิ้นชักออกมามากเกินไปจนหลุดหล่น เครื่องมือเครื่องใช้ในบริเวณที่ทำงานตกลงมากระแทกเท้าได้ขณะมีการเคลื่อนย้าย เช่น การวางสิ่งของบนโต๊ะมากเกินไปไม่เป็นระเบียบ สงของอาจตกลงมาทำอันตรายได้

3.5 การเกี่ยวหรือการหนีบ เป็นอุบัติเหตุอีกประเภทหนึ่งที่พบในบริเวณที่ทำงาน ก็คือผู้ปฏิบัติงานจะถูกเครื่องมือ วัสดุหรืออุปกรณ์ต่างๆ เช่น ประตู หน้าต่าง ลิ้นชักหนีบอวัยวะบางส่วนของร่างกายทำให้ได้รับบาดเจ็บหรืออาจถูกเกี่ยวหรือดึงเข้าไปหนีบ เช่น ถูกพัดลม เครื่องจักรอุปกรณ์หนีบนิ้วมือ ต้องระมัดระวังของประดับที่ข้อมือหรือเสื้อแขน

ยาวเข้าไปติดขณะเครื่องจักรกำลังหมุน ดังนั้นจึงไม่ควรให้ผู้ทำงานกับเครื่องจักรสวมใส่เครื่องประดับทุกชนิดหรือสวมเสื้อแขนยาว หลวมเกินไป ก่อนลงมือซ่อมหรือทำความสะอาดต้องหยุดเครื่อง และตัดกระแส ไฟฟ้าที่จ่ายให้กับเครื่องนั้นเสียก่อน

3.6 การประสบอันตรายจากสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ถูกของแหลมมีคมทิ่มตำ หรือบาดให้เป็นแผล เช่น คัตเตอร์ ลวด แผ่นโลหะ สารเคมี บาดแผลอาจจะเกิดขึ้นเล็กน้อย แต่จะเกิดอันตรายได้ถ้ามีการติดเชื้อและอักเสบขึ้นถ้าไม่ทำการรักษาแผลให้สะอาด อุบัติเหตุจากสิ่งแปลกปลอมกระเด็นเข้าตาหรือทิ่มแทงในตาอาจเป็นอันตรายทำให้ตาพิการได้ อุบัติเหตุจากน้ำร้อน ถูกไฟลวก แมลงต่อยและที่ร้ายแรงที่สุดคือไฟฟ้าช็อต เกิดเพลิงไหม้ทำให้เสียชีวิตได้ถ้าปฏิบัติการช่วยชีวิตไม่ทันโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในอาคารสำนักงานสูงหลายๆ ชั้น

4. ด้านวิธีการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัย ประกอบด้วยวิธีการทำงานที่ปลอดภัยโดยพิจารณาจากตำแหน่งที่นั่ง หรือยืนทำงาน การเคลื่อนไหวของร่างกาย การใช้อุปกรณ์เครื่องมืออย่างถูกต้อง การเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอย่างเหมาะสม ตลอดจนลักษณะการปฏิบัติงาน การควบคุมใช้งานเครื่องจักรตามกำลังของเครื่อง รวมถึงหลักในการคำนึงถึงอันตรายในการทำงาน

กิตติ อินทรานนท์ (2544, หน้า 45–46) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การสร้างจิตสำนึกในเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเกิดขึ้นได้นั้น มี 2 ประการ คือ

1. ฝ่ายบริหารให้ความสนับสนุนอย่างจริงใจและจริงจัง การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารจะอยู่ในระดับใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคลิกภาพของผู้บริหารสูงสุดและสภาพแวดล้อม

2 พนักงาน คือ พนักงานทุกระดับจะต้องมีความสำนึกในความปลอดภัยอยู่ในระดับสูงด้วย การที่จะสร้างให้พนักงานทุกคนทุกฝ่ายมีจิตสำนึกร่วมกันให้ได้มิใช่เป็นเรื่องยากและต้องใช้เวลา แต่ก็มิได้หมายความว่าจะเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ เรื่องนี้ผู้บริหารทุกระดับและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันทุกคน

เกรียงศักดิ์ ธนอัศวนนท์ (2551, หน้า 29-36) กล่าวว่า การป้องกันอุบัติเหตุและเสริมสร้างความปลอดภัย ดังนี้

1. การทำงานจากสารเคมี ควรปฏิบัติดังนี้

1.1 การเรียนรู้สารเคมีที่ต้องสัมผัส หรือใช้งาน คือ 1) ความเป็นกรดด่าง 2) ความสามารถในการระเหยเป็นไอ 3) ความสามารถในการติดไฟหรือระเบิด 4) ความสามารถในการซึมผ่านผิวหนัง 5) สารก่อมะเร็ง และ 6) สารแก้พิษที่จำเป็นสำหรับสารนั้น

1.2 จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่สัมผัสสารนั้นๆ เช่น หน้ากาก ตู้ดูดควัน ถุงมือป้องกันสารเคมี แว่นตาป้องกันสารเคมี

1.3 การติดฉลากวัตถุมีพิษ วัตถุระเบิด วัตถุติดไฟง่าย เพื่อสะดวกแก่การเคลื่อนย้ายเวลาเกิดอุบัติเหตุ

1.4 การตรวจสุขภาพบุคลากรก่อนรับเข้าทำงานเพื่อป้องกันอันตรายจากการสัมผัส เช่น โรคหอบหืด ภูมิแพ้สารเคมี โรคปอดอักเสบเรื้อรัง

1.5 การตรวจสุขภาพประจำปี และตรวจสุขภาพตามความเสี่ยง

1.6 เรียนรู้ขั้นตอนและซักซ้อมการปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ เช่น การล้างด้วยน้ำสะอาดทันทีที่เกิดอุบัติเหตุปนเปื้อนจากสารเคมี

1.7 การทิ้งขยะที่ปนเปื้อนสารเคมีในกลุ่มขยะอันตราย

1.8 ข้อห้าม สำหรับห้องปฏิบัติการ คือการห้ามดื่มและทานอาหารในห้องปฏิบัติการ ห้ามสูบบุหรี่หรือทำให้เกิดประกายไฟ การทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์เคมีอย่างถูกต้อง

2. กฎและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานช่าง ความปลอดภัยในการใช้วัสดุงานช่าง มีแนวทางป้องกันและปฏิบัติ ดังนี้

2.1 การยกหรือเคลื่อนย้ายวัสดุฝึกต้องทำด้วยความระมัดระวัง เพื่อป้องกันอันตรายจากคมของวัสดุ

2.2 ห้ามยกหรือเคลื่อนย้าย วัสดุฝึกที่ยังมีความร้อนอยู่

2.3 การยกของหนัก ห้ามยกโดยใช้กำลังส่วนหลังของลำตัว ให้ยกโดยใช้กำลังของขา

2.4 การเคลื่อนย้ายวัสดุฝึกที่มีขนาดยาวๆ เช่น แท่งเหล็กต้องกระทำด้วยความระมัดระวัง ทั้งนี้อาจจะทำอันตรายกับคนอื่นได้โดยไม่รู้ตัว

2.5 หลังจากนำวัสดุมาตัดแล้ว ให้นำส่วนที่เหลือไปเก็บในที่เก็บวัสดุฝึก อย่าทิ้งไว้ตามพื้นโรงฝึกงาน

3. ความปลอดภัยในการทำงานที่เกิดเศษวัสดุ ควรปฏิบัติ ดังนี้

3.1 ใช้แปรงปัดเศษวัสดุออก ห้ามใช้มือปัด เพราะเศษวัสดุอาจมีคมทำให้เกิดอันตรายได้

3.2 ห้ามใช้ลมเป่า เศษโลหะออกจากเครื่องจักรหรือออกจากชิ้นงาน

3.3 ทำความสะอาดพื้น อย่าให้คราบน้ำมัน จารบีหรือของเหลวอื่นๆ ราดอยู่บนพื้น

3.4 เลือกใช้เครื่องมือให้ถูกกับลักษณะของงาน

3.5 ทำความสะอาดเครื่องมือและมือให้สะอาด อย่าให้เปื้อนน้ำมันหรือจารบีเพราะจะทำให้ไม่สามารถจับเครื่องมือได้อย่างมั่นคง

3.6 ควรจะทำการลับเครื่องมือคัด เมื่อต้องการใช้งานเท่านั้น

3.7 ไม่ควรใช้สกัดหรือเหล็กตอก ที่มีหัวบานหรือบิ่น

3.8 การสกัดงานควรทำในตำแหน่งที่เศษโลหะที่เกิดจากการสกัดไม่ไปถูกคนอื่น

3.9 การใช้ประแจ ควรเลือกใช้ให้ถูกขนาดและชนิดกับลักษณะงาน

3.10 การใช้ตะไบ ควรเลือกใช้ตะไบที่มีด้ามยึดแน่นกับก้านเท่านั้น

3.11 ทำความสะอาดและเก็บเครื่องมือในที่เก็บให้เรียบร้อย หลังจากเลิกใช้งาน

4. ความปลอดภัยในการใช้เครื่องมือกล ควรปฏิบัติ ดังนี้

4.1 ก่อนเปิดเครื่องจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจก่อนว่า อุปกรณ์ป้องกันอันตรายต่างๆ อยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องหรือไม่

4.2 ตรวจสอบการจับยึดชิ้นงานและเครื่องมือดัดว่ายึดแน่นหรือไม่

4.3 เอามือออกจากส่วนของเครื่องมือกลที่มีการเคลื่อนที่

4.4 ห้ามใช้มือทำการหยุดการหมุนของเครื่องมือกล

4.5 อย่าเปิดให้เครื่องมือกลทำงานโดยปราศจากคนเฝ้า

4.6 หยุดเครื่องก่อนทำการวัดขนาดชิ้นงานทุกครั้ง

4.7 หยุดเครื่องทุกครั้งที่จะทำความสะอาด ปรับเครื่อง หยอดน้ำมันหรือซ่อมแซม

4.8 การเปลี่ยนความเร็วรอบของเครื่อง จะต้องรอให้เครื่องหยุดนิ่งก่อนทุกครั้ง

5. ความปลอดภัยในการใช้เครื่องจักร ควรปฏิบัติ ดังนี้

5.1 เครื่องเจียรไนจะต้องมีกระจกบังเศษ และแท่นพักงาน

5.2 ขณะทำการลับคม งานเจาะ งานกลึง ต้องสวมแว่นตาเสมอ

5.3 อย่าใช้คีมจับงานกลมเพื่อนำไปลับที่ล้อหินเจียรไน

5.4 ใช้ความเร็วรอบที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน

5.5 ขณะเครื่องใกล้หยุดหมุนห้ามใช้มือหรือส่วนใดๆ ของร่างกายหยุดเครื่องจักร

5.6 ก่อนเปิดเครื่องตรวจสอบประแจขันว่านำออกมาจากอุปกรณ์จับยึดหรือไม่

5.7 อย่าลองผิด ลองถูกกับเครื่องจักร ต้องศึกษาให้เข้าใจก่อนมาลงมือปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

6. การแต่งกายในการปฏิบัติงาน

6.1 สวมอุปกรณ์ป้องกัน เช่น แว่นตาป้องกันเศษโลหะ หรือเศษวัสดุกระเด็นเข้าตาในขณะปฏิบัติงานสวมเสื้อผ้า ให้พอดี ผ้าที่ใช้ควรจะมีความหนาและ ไม่ขาดง่ายเมื่อถูกคมของเศษโลหะ

6.2 สวมรองเท้าที่สามารถป้องกันความร้อน คมของเศษโลหะของตกทับและโลหะที่หลอมละลาย

6.3 ไม่สวมเครื่องประดับ ไม่ว่าจะเป็นนาฬิกา กำไล สร้อยคอ สร้อยข้อมือ แหวน ฯลฯ ในขณะปฏิบัติงาน

6.4 ไม่ไว้ผมยาว เพราะอาจทำให้เครื่องจักรกลดึงผมเข้าไปได้

6.5 ไม่สวมถุงมือในขณะปฏิบัติงานกับเครื่องจักรกล

7. การประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน

7.1 มีการสื่อสารกันให้ชัดเจนก่อนลงมือปฏิบัติงาน

7.2 หากมีการปฏิบัติงานกับเครื่องจักรร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ระหว่างการปฏิบัติงานหากมีการปรับเปลี่ยนวิธีการต้องหยุดการปฏิบัติงานกับเครื่องจักรและทำข้อตกลงการปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานต่อไป

7.3 การสื่อสารการจัดเก็บเครื่องมือต้องชัดเจนและรับทราบทั่วถึงกัน

7.4 ไม่หยอกล้อกันระหว่างการปฏิบัติงาน

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2549, หน้า 12) กล่าวว่า การป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานควรปฏิบัติ ดังนี้

1. เกี่ยวกับเครื่องจักรเป็นเจตนารมณ์ของกฎหมายเพื่อควบคุมป้องกันอันตรายลูกจ้างจากการทำงานกับเครื่องจักรและขอบเขตของกฎหมายและการบังคับใช้บังคับกับสถานประกอบการทุกประเภทที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปที่มีการใช้เครื่องจักรซึ่งสาระสำคัญของกฎหมาย กำหนดเรื่องความปลอดภัยในการทำงานเกี่ยวกับเครื่องจักร ดังนี้

1.1 เครื่องจักรที่ใช้พลังงานจากไฟฟ้าต้องมีสายดินเพื่อป้องกันกระแสไฟฟ้า

1.2 การเดินสายไฟฟ้าเข้าเครื่องจักรต้องฝังดินหรือเดินลงมาจากที่สูงทั้งนี้ให้ใช้ท่อร้อยสายไฟ

1.3 เครื่องปั๊มวัตถุที่ใช้มือป้อนต้องมีเครื่องป้องกันมือหรือจัดหาเครื่องป้อนวัตถุแทนมือ

1.4 เครื่องปั๊มวัตถุโดยใช้เท้าเหยียบต้องมีที่พักเท้าและมีที่ครอบป้องกัน

1.5 เครื่องปั๊มหรือเครื่องตัดวัตถุที่ใช้พลังงานไฟฟ้าหากปฏิบัติงานใช้มือ ป้อนต้องให้มีสวิตช์ 2 แห่ง

1.6 เครื่องจักรที่มีการถ่ายทอดพลังงาน เช่น เพลา สายพาน ต้องมีตะแกรงเหล็กเหนียวครอบในส่วนที่หมุน และส่วนส่ง ถ่ายกำลัง

1.7 ใบเลื่อยวงเดือนต้องมีที่ครอบใบเลื่อยในส่วนที่เกินพื้นโต๊ะ

1.8 เครื่องสับ ฝนหรือแต่งผิวโลหะต้องมีเครื่องปิดกั้นประกายไฟหรือเศษวัตถุ

2. การบาดเจ็บที่พบโดยทั่วไปมีวิธีการป้องกัน คือ

2.1 ไม่ควรปฏิบัติงานด้วยอิริยาบถทางทางที่ฝืนธรรมชาติ เช่น การเอื้อมสุดแขน การกัม หรือโก้งโค้งเป็นระยะเวลานาน

2.2 จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทราบถึงวิธีการยกเคลื่อนย้ายที่ถูกต้องเหมาะสม

2.3 ควรให้มีงานที่ต้องยืนทำงานน้อยที่สุด ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว งานที่ยืนทำงานจะก่อให้เกิด ความเหนื่อยล้ามากกว่างานที่นั่งทำงาน

2.4 สำหรับงานที่ต้องทำซ้ำซากจำเจมากควรจัดให้มีการหมุนเวียนสับเปลี่ยนการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากงานที่ต้องทำซ้ำซากจำเจจะเป็นการใช้กล้ามเนื้อมัดเดิมซ้ำแล้วซ้ำอีกและมักจะเป็นงานที่น่าเบื่อมาก

สรุปได้ว่า การป้องกันอุบัติเหตุและการเสริมสร้างความปลอดภัย หมายถึง การป้องกันอันตรายในขณะปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ดังนี้

1. เครื่องจักรกล เช่น การป้องกันอันตรายที่เครื่องจักร การป้องกันที่คนใช้งานเครื่องจักร และการป้องกันที่คนงาน (ซ่อมบำรุง) เครื่องจักร

2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ ปัจจัยทางจิตวิทยาสังคมในการทำงาน

3. บริเวณทำงาน ได้แก่ การพลัดตกหก การตกจากที่สูง การยกของและการเคลื่อนย้ายวัสดุ วัตถุตกลงมากระแทก การประสบอันตรายจากสาเหตุอื่นๆ ได้แก่ ถูกของแหลมมีคมทิ่มตำหรือบาดให้เป็นแผล เช่น คัดเตอร์ ลวด แผ่นโลหะ สารเคมี

4. วิธีการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยได้แก่ การเคลื่อนไหวของร่างกาย การทำงานในลักษณะงานที่ต้องนั่งหรือยืนเป็นเวลานาน ๆ เช่น การใช้อุปกรณ์เครื่องมืออย่างถูกต้อง การเลือกใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายอย่างเหมาะสม ความปลอดภัยในการทำงานจากสารเคมี การแต่งกายในการปฏิบัติงาน การประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน

5. การสนับสนุนมาตรการด้านความปลอดภัยในการทำงานของผู้บริหาร

6. การมีจิตสำนึก หรือการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับของพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อให้มีความปลอดภัยในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยภายในประเทศ

ปาริชาติ ธีระวิทย์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิกส์ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานที่รับรู้ว่างานหนักจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่รับรู้ในเรื่องปริมาณงานว่าไม่หนักในด้านต่าง ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีความคลุมเครือในบทบาทจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความคลุมเครือในบทบาท พนักงานที่มีความขัดแย้งในบทบาทจะมีความเครียดมากกว่าพนักงานที่ไม่มีความขัดแย้งในบทบาท

กนกพร สุขารมย์ (2543) ได้ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานบริหารธุรกิจสาขา เขต 5 ผลการศึกษาพบว่า ความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปกติ โดยปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภาระครอบครัว ไม่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในขณะที่การทำงานด้านลักษณะงาน นโยบายและการบริหารงานค่าตอบแทนสวัสดิการและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการปฏิบัติงาน

นฤมล เกตุทิม (2543) ศึกษาปัจจัยและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน พบว่า สาเหตุทางตรงที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุมากที่สุดคือ เครื่องจักร ไม่มีเครื่องป้องกันอันตรายและเครื่องจักรเก่าชำรุดและหลวม ประกอบกับมีการใช้อุปกรณ์อย่างไม่ระมัดระวังของคนงานและเพื่อนร่วมงานไม่มีความระมัดระวังในการทำงาน ส่วนสาเหตุทางอ้อมคือ ผู้ประสบอุบัติเหตุจากการทำงาน ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับความปลอดภัย ประกอบกับไม่มีการจัดเตรียมเครื่องป้องกันอันตรายส่วนบุคคลไว้ให้ ด้านสภาพร่างกายและจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการเกิดอุบัติเหตุเกิดจากความเมื่อยล้าจากการทำงานและอ่อนเพลียจากการอดนอนร่วมกับขาดสมาธิในการทำงานและมีความเครียดในขณะทำงาน

สุภัสรา พินทุนันท์ (2543, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความเครียดและกลวิธีเผชิญความเครียดของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิกส์ ของบริษัทมินิแบไทย จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความเครียดในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนภาระครอบครัวและ

บุคลิกภาพ พบว่ามีความเครียดในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อริศรา ปาดแม้น (2543, หน้า 71-78) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายกับพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทรองเท้าบาจาแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โรงงานบางพลี พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีอายุแตกต่าง มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีประสบการณ์การอบรมต่างกัน มีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีอายุต่างกัน มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีประสบการณ์การอบรมต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยแตกต่างกัน พนักงานที่มีการรับรู้สภาพการทำงานที่เป็นอันตรายสูงมีพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัยสูง

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส โดยอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไป และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดทั่วไปต่างกัน และพบว่า อายุและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานและสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป

สิริพร เลียวกิตติกุล (2545, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยในการทำงาน การเผชิญปัญหาและความเครียดของบุคลากรระดับปฏิบัติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ การรับรู้สัมพันธภาพในครอบครัว การรับรู้ภาระครอบครัวและหน่วยงานที่สังกัดไม่มีผลต่อความเครียดของบุคลากรแต่ เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงานส่งผลทำให้บุคลากรมีความเครียดต่างกัน ปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในงานและด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของบุคลากร กล่าวคือ ถ้าปัจจัยในการทำงานดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดน้อยถ้าปัจจัยในการทำงานไม่ดีจะส่งผลให้บุคลากรมีความเครียดมาก

บุญถิ่น เอมย่านยาว (2546, หน้า 4) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทัศนคติ พฤติกรรม การจัดการ ความปลอดภัยกับการใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานช่างสายอากาศ การไฟฟ้านครหลวงและผลการวิจัย พบว่า

พนักงานที่มีความรู้ด้านประสบการณ์ ทัศนคติ พฤติกรรมและการจัดการความปลอดภัยต่างก็มีการใช้อุปกรณ์ต่างกัน และความรู้ด้านประสบการณ์ ทัศนคติ พฤติกรรมและการจัดการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กันกับการใช้อุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล

สุวารีย์ อินทร์แก้ว (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความปลอดภัยในการทำงาน : อุบัติเหตุในงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความบกพร่องของลักษณะงาน ความบกพร่องของสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความบกพร่องของระบบบริหาร และความบกพร่องของพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน และจากการเปรียบเทียบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ แตกต่างกัน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานและแผนกงานแตกต่างกัน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

วันเฉลิม พลอินทร์ (2549, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องการสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การ พฤติกรรมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทปูนซิเมนต์ไทย ทุ่งสง จำกัด พบว่า 1) พนักงานในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย ทุ่งสง จำกัด ได้รับการสนับสนุน เรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางมีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และสังกัดหน่วยงานต่างกัน จะได้รับการสนับสนุน เรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานต่างกัน 3) พนักงานที่มีระดับการศึกษา มีประสบการณ์การได้รับอุบัติเหตุและสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน 4) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ และสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่างกัน 5) การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน 6) การสนับสนุนเรื่องความปลอดภัยและอนามัยในการทำงานขององค์การโดยรวมความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน และ 7) พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน

รัศลี จอประยูร (2551, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน บริษัท คาร์ดัน ออปทิคัล (สยาม) จำกัด พบว่า 1) พนักงานมีความเห็นด้วยว่าการเกิดอุบัติเหตุในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการความปลอดภัย และพฤติกรรมการทำงานที่ปลอดภัย มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในการทำงาน ในระดับมาก 2) พนักงานมีความเห็นด้วยว่าการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

และข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัย การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย และความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน ส่งผลต่อความปลอดภัยในการทำงานในระดับมาก 3) พนักงานที่มีตำแหน่งงาน และมีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงานแตกต่างกัน 4) พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความปลอดภัยในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ 5) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลถึงความปลอดภัยในการทำงาน

พรวดี มะหิงษา, ถิรพงษ์ ถิรมนัส, และปวีณา มีประดิษฐ์ (2552, หน้า 50) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของความเครียดที่มีต่อการบาดเจ็บเนื่องจากการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์แห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มศึกษาเป็นพนักงานที่ประสบอุบัติเหตุและบาดเจ็บจากการทำงานในช่วงเวลาที่ทำการศึกษา และกลุ่มเปรียบเทียบซึ่งทำงานอยู่ในแผนกเดียวกันกับกลุ่มศึกษา แต่ไม่ประสบอุบัติเหตุและบาดเจ็บในช่วง 2 เดือนที่ผ่านมา ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดมีอิทธิพลต่อการเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงาน โดยพบว่า พนักงานที่มีความเครียดจะมีการเกิดอุบัติเหตุ คิดเป็น 3.86 เท่า ของพนักงานที่ไม่มีความเครียด และความเครียดจากสาเหตุส่วนตัวไม่แตกต่างกัน ส่วนสาเหตุของความเครียดอื่น ๆ ได้แก่ สาเหตุจากงาน สาเหตุจากครอบครัว สาเหตุจากสังคมไม่แตกต่างกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

กัสเทลโล (Guastello, 1991, abstract) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางจิตสังคมกับการเกิดอุบัติเหตุจากการขนส่ง โดยวัดด้านการจัดการความปลอดภัย ด้านความรุนแรง ความวิตกกังวล ด้านประสบการณ์ทำงาน ด้านความเครียดทางกาย ความเครียดทางใจและความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมอุบัติเหตุพบว่า การจัดการด้านความปลอดภัย ระดับความรุนแรง ประสบการณ์ในการทำงาน ความวิตกกังวลและความเครียดมีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บอร์ก (Brog, 1993, pp. 263-281) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานและความพึงพอใจในการสอน พบว่าครูที่รายงานตนเองว่ามีความเครียดสูงจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำ มีการขาดงานบ่อยมีความต้องการที่จะออกจากอาชีพครู และต้องการที่จะย้อนกลับมาทำงานในอาชีพน้อย

บอร์ก, และริดดิ้ง (Brog, & Riding, 1993, p. 25) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารที่มีความเครียดอยู่ในระดับสูงนั้นจะรู้สึกไม่พอใจในบทบาทของตนเป็นอย่างมากและองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ 1) ขาดการสนับสนุนจากสังคมและมีปัญหาด้าน

ความขัดแย้ง 2) รายได้ไม่เพียงพอ 3) ภาระงานที่มากเกินไป 4) สภาพของงานและความรับผิดชอบ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครและเทศบาลเมือง จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้ทราบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อาจจะมีความเครียดที่แตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่ได้รับ และความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน จะส่งผลต่อความปลอดภัยในการทำงานในระดับมาก ซึ่งถ้าหน่วยงานให้การสนับสนุนการสร้างเสริมความรู้ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับความปลอดภัย การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย และความพร้อมทางด้านร่างกายและจิตใจของจะมีผลทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี