รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

โครงการลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ

จัดทำโดย นายเริงศักดิ์ ยศประยูร
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
สำนักงานเขตดอนเมือง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของผู้จัดทำโครงการเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเป็นส่วนประกอบสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน หากเจ้าหน้าที่เกิดความเครียดจะส่งผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานและคุณภาพลดลง ขาดความพึงพอใจในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจ ผู้จัดทำโครงการจึงเห็นว่า การลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ เป็นเรื่องที่น่าสนใจน่าศึกษาเพราะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิตให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและมีคุณภาพต่อไป

ผู้จัดทำโครงการเห็นว่า เพื่อแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการบริการประชาชนของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง เพื่อเข้าสู่การบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ ซึ่งความเครียดของเจ้าหน้าที่จะส่งผลให้การบริการด้านการรักษาความสะอาด ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการทางตรงหรือทางอ้อม เกิดปัญหาขึ้นและสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน ผู้บริหารควรพัฒนาข้าราชการให้มีความพร้อมลดความเครียดโดยการจัดอบรมฯ หรือกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ในยุคของการบริหารจัดการขององคการภายใต้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เจ้าหน้าที่ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององคการ ให้บรรลุวิสัยทัศน พันธกิจ และเป็นประสงคที่กำหนดไว ดังนั้น องคการควรใหความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ สงเสริมใหเจ้าหน้าที่มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความสมดุลระหวางชีวิตกับการทำงาน ทั้งนี้ คุณภาพชีวิตในการทำงานจำเปนอย่างยิ่ง ซึ่งสะทอนความผูกพันและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับชั้นที่มีตอองคการอันเปนผลมาจากการดูแลเอาใจใส และใหความสำคัญตอเจ้าหน้าที่ในฐานะที่เป่นทรัพยากรที่มีคุณคาที่สุดดวยการสรางสภาพแวดลอมและระบบงานที่ดี เพื่อใหเจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานเกิดความผูกพันและมุงมั่นในการบรรลุเปาหมายอยางเต็มความสามารถ คุณภาพชีวิต การทำงานเปนผลมาจากความผาสุกในงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งความผาสุกของเจ้าหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการที่เจ้าหน้าที่ลดเครียด จากการปฏิบัติงานลดเครียดและเพิ่มคุณภาพชีวิตการทำงานจะครอบคลุมในทุกดานที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานของแตละบุคคล รวมถึงสภาพแวดลอมภายในองคการ แตมีเปาหมายสำคัญอยูที่สรางความพึงพอใจในงาน ซึ่งถือเปนกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ในองคการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก การบริการคือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์การทุกหน่วยงานเจ้าหน้าที่ทุกคนของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ทำงานอย่างมีความสุข และลดเครียดในการทำงาน ทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพด้วยมิตรไมตรี บริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ง่ายๆ และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างสมบูรณ์แบบอย่างยั่งยืน ไม่มีธุรกิจใดๆในโลกนี้ที่สามารถขับเคลื่อนไปได้โดยปราศจากคนหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้างานต่างมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยกันทุกคน ดังนั้น จึงจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกันอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพภาพสูงสุดตามเป้าหมายขององค์การ แต่การทำงานร่วมกันของคนหมู่มากที่มาจากต่างเผ่าพันธุ์ต่างครอบครัว ต่างความรู้สึกนึกคิด และความรู้ความสามารถที่แตกต่างกัน รวมทั้งอายุที่แตกต่างกัน ย่อมเกิด

ความรู้สึกในเรื่องการเอารัดเอาเปรียบการกระทบกระทั่งไม่พอใจกันบ้างไม่มากก็น้อย เมื่อเวลาผ่านไปถ้าปัญหาเหล่านี้ไม่ได้รับความสนใจแก้ไขอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นพิษ จากจุดเล็กๆลุกลามไปทั่วองค์กร เกิดเป็นความเครียด ท้อแท้และสิ้นหวัง กลายเป็นโรคที่องค์กรต้องเสียเงินเสียทองในการดูแลรักษา ความรุนแรงของโรคอาจไม่รุนแรงมากไปจนอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต ความเครียด (Stress) จึงจัดเป็นภัยเงียบเป็นโรคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Invisible disease) หากเราไม่ใส่ใจค้นหาและบริหารจัดการ ก็อาจทำให้องค์การเกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงจึงเป็นหน้าที่ของทุก ๆ คนในองค์การที่จะต้องบริหารจัดการ เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในองค์การของเราในสถานที่ราชการนั้น การบริการถือเป็นสิ่งสำคัญกับเจ้าหน้าที่ทุกคน ดังนั้นผู้บริหารต้องเป็นผู้นำด้านการบริการ ผู้รับบริการ คือประชาชนและผู้ที่มาติดต่อราชการทุกคนให้เท่าเทียมกัน ไม่แบ่งชนชั้นวรรณะ จักได้เป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืนตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๕๖-๒๕๕๙) รวมทั้งเป็นไปตาม ๖ นโยบายหลัก (มหานครแห่งความสุข, มหานครสีเขียว) ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (ม.ร.ว.สุขุมพันธ์ บริพัตร)

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำโครงการเรื่อง “การลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ” เป็นส่วนหนึ่ง ของการฝึกอบรมหลักสูตร นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๔ จัดโดยสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร กรอบแนวคิดที่ผู้จัดทำโครงการขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง บางคนเกิดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งอาจจะส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ผลงานและคุณภาพลดลง ขาดความพึงพอใจในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจ ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด และศึกษาแนวทางในการลดเครียดให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง เพื่อเจ้าสู่การบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ โดยหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับหน่วยงานของกรุงเทพมหานครต่อไป

การจัดทำโครงการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของรายงานการศึกษาฉบับนี้ ได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา (นายไพโรจน์ สันตนิรันดร์ ผู้อำนวยการกองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย) ได้ชี้แนะแนวทางและให้ความรู้ ทำให้รายงานการศึกษาฉบับนี้สมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
กิตติกรรมประกาศ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ (ถ้ามี)
หลักการและเหตุผล ๑
วัตถุประสงค์ ๗
เป้าหมาย ๗
ปัจจัยความสำเร็จ ๗
แผนปฏิบัติการ และงบประมาณ ๙
แนวทางในการบริหารความเสี่ยง ๑๒
การประเมินผล และข้อเสนอแนะ ๑๕
บรรณานุกรม (ถ้ามี)
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อโครงการ **ลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ**
หน่วยงานที่รับผิดชอบ **ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ**
ระยะเวลาดำเนินการ **ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ - กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘**

หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง เพื่อให้บริการกับประชาชนที่เข้ามารับบริการไม่ว่าจะเป็นเรื่องขยะตกค้าง ขอให้ตัดต้นไม้ ขอให้สูบสิ่งปฏิกูล หรือสูบไขมัน ฯลฯ หากเกิดความเครียดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ เพราะมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิต ซึ่งจะมีการตอบสนองต่อสภาพสิ่งแวดล้อมตลอดเวลาที่ยังดำรงชีวิตอยู่แม้จะมิได้เคลื่อนไหว ชีวิตก็ยังเป็น Dynamics (พลศาสตร์) หรือยังมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ภายในโดยไม่ต้องแสดงออกมาให้เห็นชัดเจน ความเครียดจะเกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและสภาวะจิตใจ และที่จะเห็นได้ชัดเจนและซ่อนเร้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นทุกวัน เนื่องจากธรรมชาติของคน ความเครียดในการทำงานเป็นที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในชีวิตต้องทำงานทุกวัน และเครื่องบ่งชี้ที่แสดงออกมาว่าเกิดความเครียดในการทำงาน ความเครียดพบว่าเป็นผลมาจากสภาพความพร้อมของร่างกายที่ส่งผลต่อการทำงาน สภาวะกดดันที่มีต่อร่างกายและจิตใจ เมื่อถูกคุกคามจากสิ่งแวดล้อม หรือสถานการณ์ไม่พึงประสงค์นั้น จะทำให้เกิดความผิดปกติทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงพฤติกรรม เช่น รู้สึกอ่อนเพลีย ใจสั่น นอนไม่หลับ รู้สึกวิตกกังวล เป็นต้น ซึ่งประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ จำนวน ๕๐๙ คน อาจสร้างปัญหาทำให้การบริการเกิดความล่าช้าสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชนได้ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่าการลดความเครียดของเจ้าหน้าที่เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เพราะเป็นการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เป็นข้าราชการที่ดีและเจ้าหน้าที่ที่ดีมีคุณภาพต่อไป ชีวิตทุกวันนี้ต้องผจญกับเหตุการณ์ต่างๆ ทั้งสมหวังและผิดหวัง ทำให้อารมณ์ของคนเราคล้อยตามไปกับสาเหตุและปัจจัยเหล่านั้น ส่วนใหญ่เป็นเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน หรือไม่ก็เกิดขึ้นทันทีทันใดอย่างไม่คาดฝัน เมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที อารมณ์จะก่อตัวขึ้นทันที เพราะจิตใจไปยึดเหนี่ยวในสิ่งที่เป็นเหตุการณ์ทำให้เราผิดหวัง เสียใจ ตามมาด้วยความเป็นทุกข์ จากนั้นเมื่อหาทางออกของปัญหาไม่ได้ มันจะพัฒนาอารมณ์กลายเป็นความเครียดทันที ความเครียด (stress) เป็นเรื่องพื้นฐานประจำนับได้ว่าเป็นสภาวะที่สามารถเกิดขึ้นได้ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุกคน โดยไม่เลือก เพศ เชื้อชาติ ศาสนา กาลเวลา หรือสถานที่ ความเครียดมาในหลายรูปแบบ ไม่ว่าคุณจะเป็นคนประเภทไหน ฐานะอย่างไร มีอำนาจมากแค่ไหน รูปงามหรือไม่ มีความสบายเพียงใด ไม่อาจหลีกเลี่ยงมันได้ ความเครียดนั้นมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นทางด้านตัวบุคคล สังคม หรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลอาจเกิดความเครียด หรือต้องเผชิญกับความเครียดแล้วไม่ว่าจะมีสาเหตุมาจากเรื่องส่วนตัว เรื่องการทำงาน หรือภาวะกดดันใดๆ ความเครียดขนาดปานกลางอาจเป็นแรงกระตุ้น เป็นแรงจูงใจเป็นที่ต้องการให้มีในบางครั้ง แต่ถ้าหากเครียดมาก อาจก่อปัญหาทั้งทางร่างกาย ทางจิตใจ และทางพฤติกรรมก็ตามย่อมที่จะส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลรอบข้าง ตลอดจนองค์กร และยังเชื่อมไปถึงสภาพโดยรวมของเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศด้วย ความเครียด กระบวนการที่เกิดขึ้นเมื่อคนเราต้องปรับตัวหรือจัดการกับสถานการณ์แวดล้อมที่คุกคาม หรือขัดขวางการปฏิบัติทางกาย และทางจิตใจ (Taylor,๑๙๙๑) ความเครียดจึงเกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม สถานการณ์แวดล้อมที่ทำให้คนเราต้องปรับตัว เช่น อุบัติเหตุ เรียกว่าเหตุก่อความเครียด (stressors) ส่วนปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางกาย ทางจิตใจ และพฤติกรรมที่เผชิญต่อความเครียด เช่น ปวดหัว กระวนกระวาย อ่อนล้า เรียกว่าอาการเครียด (stress reactions) คนบางคนเกิดอาการเครียดได้ง่ายต่อเหตุก่อความเครียดบางอย่างมากกว่าคนอื่นๆ หรือเครียดได้ง่ายเป็นบางโอกาส ทำไมเป็นเช่นนั้น คำตอบคือ ขึ้นอยู่กับ

ปัจจัยสื่อ (mediating factors) ซึ่งเกี่ยวข้องในการจัดการระหว่างบุคคลกับสถานการณ์แวดล้อม ปัจจัยสื่อได้แก่ตัวแปรต่อไปนี้ เช่น คนสามารถคาดการณ์หรือควบคุมเหตุก่อความเครียดได้เพียงใด เขาแปลความหมายของการคุกคามอย่างไร เขาได้รับการช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ อย่างไรบ้าง และรวมถึงระดับความสามารถที่เขาจะจัดการกับความเครียด (stress-coping skills) ปัจจัยสื่อเหล่านี้มีผลต่อความมากหรือน้อยของอาการเครียด ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด คือสภาพจิตใจ แม้จะสุขภาพแข็งแรงเพียงใด แต่ถ้าต้องเผชิญอยู่กับความเครียดเป็นประจำทุก ๆ วันทำให้ร่างกายทรุดโทรมได้ อันดับแรกคือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชาด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาวะสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา โดยทั่วไปผู้บังคับบัญชาคิดว่าการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่น่าจะมีภาวะกดดันอะไร เพราะลูกน้องต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาและต้องปฏิบัติงานตามคำสั่งเป็นเหตุให้เกิดการขัดแย้งในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดภาวะเครียดกับลูกน้อง นอกจากนี้ความเครียดยังมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานต่อองค์การ คือทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง การทำงานไม่มีประสิทธิภาพผลงาน และคุณภาพลดลด เนื่องจากความเหนื่อยล้า ทั้งร่างกายและจิตใจ ขาดความพึงพอใจในการทำงาน ขาดขวัญและกำลังใจ เกิดการขาดงาน ย้ายงาน ลาออกจากงาน ไม่มีประสิทธิภาพตามที่ควรจะเป็น ดังนี้ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเข้าใจสิ่งที่เกี่ยวกับความเครียด เช่น ลักษณะของความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับการปฏิบัติงาน ความเครียดกับสุขภาพ และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อความเครียด การเปลี่ยนแปลงในชีวิตและภาวะกดดัน (life changes and strains) เป็นเหตุก่อความเครียดที่สำคัญ โดยเฉพาะเมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นไปทางลบ หรือ เป็นการบังคับให้คนต้องปรับตัวเอง เช่น การหย่าร้าง มีสมาชิกในครอบครัวเจ็บป่วย การว่างงาน มีปัญหาในที่ทำงาน การย้ายที่อยู่ไปเมืองอื่น เป็นเหตุการณ์ตัวอย่างบางเรื่องที่ทำให้คนต้องปรับตัวเองต่อเหตุการณ์นั้น การมีรายได้ไม่พอในการดำรงชีพ เพราะเศรษฐกิจตกต่ำ เป็นตัวอย่างของการกดดันในชีวิตที่ต่อเนื่องระยะยาว ความเครียดที่เกิดขึ้น เนื่องจากสภาวะการณ์ต่างๆ ให้บุคคลต้องเกิดความเครียด อีกนัยหนึ่งความเครียดหมายถึง ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ตรงกับความปรารถนา หรือที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์หรือทนได้ต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ การดัดแปลงให้เหมาะกับร่างกาย ความคิดและจิตใจ หมายความว่า ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับตัวเรานั้น ถ้าเราทนได้ก็จะไม่เกิดความเครียด เช่น ฝนตกหนักถ้าตนนั้นชอบฝนก็จะรู้สึกดีใจ พอใจ แต่ถ้าตนนั้นไม่ชอบหรือไม่สามารถจะทนกับฝนที่ตกได้ก็จะทำให้เกิดความเครียดหรือแม้แต่การอ่านหนังสือ บางคนสามารถอ่านได้นานนับชั่วโมงก็ไม่เกิดความเครียดนั่นแสดงว่าร่างกายของเขาสามารถทนได้กับสถานการณ์นั้นได้ แต่ถ้าอ่าน ๆ ไปเมื่อเกิดความเครียดเล็กน้อยก็ไม่หยุดนานเข้าก็จะเกิดความเครียด ความเครียดคือ การหดของกล้ามเนื้อของร่างกาย อันเกิดขึ้นเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่อยู่ทั่ว ๆ ไปที่มากหรือน้อยเกินไปที่เราไม่สามารถปรับตัวได้กับปรากฏการณ์อันนั้น เมื่อเกิดความเครียดขึ้นควรหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่มีผลต่อความเครียด ซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน โดยแต่ละบุคคลอาจใช้วิธีที่แตกต่างกันออกไป ตามบุคลิกลักษณะเฉพาะตัว ตลอดจนภาวะของสุขภาพ สุขภาพจิต และมีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ถ้าบุคคลใดมีแนวทางการแก้ไขปัญหาการทำงานที่เหมาะสมแบบมีประสิทธิภาพ ทำให้ความเครียดที่เกิดขึ้นนั้น เปลี่ยนแปลงไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานก็มีสุขภาพจิตที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขก็จะรู้สึกว่าตัวเองเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีคุณค่าและมีความหวัง ย่อมนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานและดำเนินชีวิตต่อไป

สาเหตุภายนอก

สาเหตุภายนอก คือสาเหตุความเครียดที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ได้แก่

๑. สาเหตุความเครียดที่มาจากเรื่องเสียงรบกวนในสถานที่ทำงาน

๒. สาเหตุความเครียดที่มาจากเรื่องระบบการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนมีความยุติธรรม

๓. สาเหตุความเครียดที่มาจากเรื่องผู้บังคับบัญชาสนับสนุนให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

๔. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องหลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานมีความเหมาะสมยุติธรรม

๕. สาเหตุความเครียดที่มาจากในเรื่องบรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความอบอุ่น

๖. สาเหตุความเครียดที่มาจากเรื่องความเสี่ยงต่ออันตรายของงาน พบว่าความเครียดที่มาจากความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

สาเหตุภายใน

สาเหตุภายใน คือสาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายและจิตใจของเจ้าหน้าที่ พบว่า สาเหตุความเครียดที่มาจากร่างกายของบุคลากร ได้แก่

๑. อาการกล้ามเนื้อตึงตามไหล่ คอ และหลัง

๒. อาการปวดเมื่อยที่คอ หลัง หรือปวดบั้นเอว

๓. อาการปวดศีรษะบ่อยๆ

๔. เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย หมดเรี่ยวแรง พบว่า สาเหตุความเครียดที่มาจากจิตใจเจ้าหน้าที่ ได้แก่ คิดว่าตัวเองด้อยกว่าผู้อื่น หรือถูกผู้อื่นดูหมิ่นเหยียดหยาม วิตกกังวลในเรื่องต่าง ๆ ตลอดเวลา อยู่ในภาวะถูกกดดัน เป็นทุกข์ท้อแท้ สิ้นหวังหรือหดหู่ใจเศร้าซึม โกรธง่าย หงุดหงิดง่าย ฉุนเฉียวหรืออารมณ์เสียง่าย

แนวทางแก้ไขความเครียดของเจ้าหน้าที่ มีอยู่ ๒ แนวทาง คือ

แนวทางแก้ไขความเครียดภายนอกและแนวทางแก้ไขความเครียดภายใน สามารถอธิบายได้ดังนี้

แนวทางแก้ไขความเครียดภายนอก คือการแก้ไขความเครียดภายนอกตัวของเจ้าหน้าที่ที่มาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑. การจัดหาอุปกรณ์ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุที่มีคุณภาพให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่

๒. จัดสรรเวลาการทำงานที่เหมาะสมและให้เจ้าหน้าที่มีเวลาในการพักมากขึ้น

๓. การปรับการขึ้นเงินเดือน

๔. การสนับสนุนให้พนักงานได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ

๕. ผู้บังคับบัญชาไม่ควรนำข้อขัดแย้งหรือความมีอคติส่วนตัว

๖. การประเมินผลงานที่ดีควรชี้ให้เห็นการชี้วัดความสามารถที่ชัดเจนและผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ถูกต้องและยุติธรรม

๗. ลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันได้

๘. การสื่อสารควรมีความชัดเจนและมีความถูกต้อง

๙. องค์การควรสนับสนุนการทำงานเป็นทีม (Team Work)

๑๐. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความเคารพต่อผู้ที่มีความอาวุโสและมีความเอื้ออาทรต่อกัน

๑๑. การจัดประชุมและรายงานการทำงานที่ชัดเจนต่อกันอย่างต่อเนื่อง

๑๒. องค์การควรกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ถูกต้อง

๑๓. จัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเครียดลดลง

แนวทางแก้ไขความเครียดภายใน คือการแก้ไขความเครียดภายในตัวของเจ้าหน้าที่ที่มาจากความต้องการทางจิตใจ สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความต้องการทางร่างกาย ได้แก่

๑. ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ในปัจจัย ๔ ประการ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค

๒. ตอบสนองปัจจัยเสริม คือ เงินทอง และความรู้ที่สะสมมาเป็นเวลานาน ๆ

๓. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการออกกำลังกายและเล่นกีฬา

๔. จัดให้มีการสัมมนานอกสถานที่ร่วมกัน

๕. จัดให้มีการรับการบำบัดทางร่างกายโดยการจัดให้มีแพทย์แผนโบราณมาประจำองค์การ สิ่งเหล่านี้เมื่อได้รับการตอบสนองก็ทำให้ความเครียดลดลง

ความต้องการทางจิตใจ ได้แก่

๑. การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

๒. ความต้องการในสิ่งที่ตนได้คาดหวังและได้รับการตอบสนองแล้วเกิดความรู้สึกดีใจ มีความหวัง

๓. ยึดมั่นในความพอเพียงตามแนวพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระจ้าอยู่หัว ทำให้เกิดความเครียดลดลง

มาตรการในการลดเครียด

๑. ควรมีการจัดทำแผนงาน/นโยบายที่ชัดเจน และต่อเนื่อง เพื่อลดปัญหาที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม

๒. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความมั่นคงในหน้าที่การงาน อันจะช่วยลดเครียดให้กับเจ้าหน้าที่ได้

๓. ปัญหาเศรษฐกิจส่งผลต่อความเครียดของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้บริหารควรเร่งหามาตรการเพื่อช่วยลดปัญหาเศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดสวัสดิการเท่าที่ทำได้

๔. ควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับบุคลิกภาพ การฝึกจิต หรือหลักสูตรเพื่อการพัฒนาตนเอง หรือปรับบุคลิกภาพให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

๕. ผู้บริหารควรพยายามจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดกิจกรรมออกกำลังกายฟิตเนท หลังเลิกปฏิบัติงานในตอนเย็น ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ในองค์การ และยังช่วยให้มีสุขภาพจิตที่ดี ลดเครียดได้

สร้างความภาคภูมิใจ

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต เป็นสาเหตุที่กระตุ้นให้เกิดความเครียดที่ยังแก้ปัญหาไม่ได้ จะรู้สึกเครียดมาก เมื่อแก้ปัญหาได้แล้ว ความเครียดก็จะหมดไป เราจึงจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อจะได้แก้ปัญหาได้ดีและรวดเร็วยิ่งขึ้น จงละเว้นการแก้ปัญหาแบบต่าง ๆ ต่อไปนี้

- อย่า! แก้ปัญหาแบบวู่วาม ใช้อารมณ์เป็นใหญ่ เมื่อเจอปัญหา ให้พยายามสงบสติอารมณ์อย่าเพิ่งเอะอะโวยวาย ให้หายใจช้า ๆ ลึก ๆ สัก ๔ - ๕ ครั้ง หรือนับ ๑ - ๑๐ ก่อนจะตอบโต้อะไรออกไป จะได้ไม่ต้องมานั่งเสียใจภายหลังกับสิ่งที่ได้ทำไปเพราะอารมณ์ชั่ววูบ

- อย่า! หนีปัญหา แล้วหันเข้าหาบุหรี่ สุรา สารเสพติด การพนัน การเที่ยวกลางคืน ฯลฯ เพื่อช่วยให้สบายใจขึ้นชั่วคราว จงกล้าเผชิญกับปัญหา และอย่าผัดวันประกันพรุ่ง รีบแก้ปัญหาเสียแต่เนิ่น ๆ อย่าปล่อยให้ค้างคาอยู่เป็นเวลานาน เพราะความเครียดจะสะสมมากขึ้นด้วย

- อย่า! คิดแต่จะพึ่งพาผู้อื่นอยู่ร่ำไป จงถือคติ "ตนเป็นที่พึ่งแห่งตน" หัดใช้ความสามารถของตัวเองบ้าง แล้วจะเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง แต่ถ้าปัญหานั้นเหลือบ่ากว่าแรงจริง ๆ และลองใช้ความสามารถของตัวเองแล้วก็ยังไม่ได้ผล การขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นก็เป็นเรื่องที่พึงทำได้

- อย่า! เอาแต่ลงโทษตัวเอง คนเราทำผิดกันได้ ถ้าพลาดไปแล้ว จงให้โอกาสตัวเองที่จะแก้ไขและอย่าได้ทำผิดในเรื่องเดิมซ้ำอีก การเฝ้าคิดลงโทษตัวเองไม่ได้ช่วยแก้ปัญหา และไม่ได้อะไรขึ้นมา นอกจากความทุกข์ใจเท่านั้น

- อย่า! โยนความผิดให้คนอื่น จงรับผิดชอบในสิ่งที่ได้ทำร่วมกัน การปฏิเสธไม่ยอมรับผิดชอบโดยโยนความผิดให้คนอื่น ไม่ช่วยแก้ปัญหา มีแต่จะก่อความแตกแยกให้มากขึ้นเท่านั้นเอง

เมื่อแก้ปัญหาได้ ก็จะหายเครียด และเกิดความภาคภูมิใจในตัวเองด้วย

อิเกล (Engel , ๑๙๖๒, pp.๒๗๒-๓๐๔) ได้แบ่งประเภทความเครียดไว้ดังนี้

๑. แบ่งตามสิ่งที่เกิด มี ๒ ประเภท

๑.๑ ความเครียดทางร่างกาย (psysical stress)เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นจากมีชีวิตคุกคามต่อเนื้อเยื่อของร่างกายและส่งผลไปกระตุ้นที่สมองส่วนไฮโปธาลามัส (hypothalamus) แล้วเกิดปรากฏการณ์ต่างๆ ทางร่างกาย โดยผ่านระบบประสาทซิมพาเทติก (sympathetic nerous system)

๑.๒ ความเครียดทางจิตใจ (psychological stress) เป็นกระบวนการตอบโต้ต่อสิ่งที่มาคุกคามโดยเป็นการตอบโต้ของกระบวนการทางด้านจิตใจ สาเหตุที่มาคุกคามอาจเกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือเกิดจากภายในตัวบุคคลเอง ส่วนใหญ่มักมีสาเหตุมาจากความขัดแย้ง ความคับข้องใจ ความวิตกกังวล หรือได้รับความกระทบกระเทือนใจอย่างรุนแรงซึ่งการตอบโต้ที่เกิดขึ้นนี้อาศัยประสบการณ์ในอดีตผ่านกลไกทางจิต

๒. แบ่งตามระยะเวลาที่ร่างกายตอบสนอง มี ๒ ประเภท คือ

๒.๑ ความเครียดชนิดฉับพลัน เป็นความเครียดที่เกิดในระยะเวลาสั้นๆ เห็นผลที่เกิดจากสิ่งคุกคามได้ชัดเจนและทันที เช่น ไฟไหม้ รถชน รวมทั้งภัยธรรมชาติ และอื่นๆ

๒.๒ ความเครียดชนิดต่อเนื่อง หรือความเครียดแฝง เป็นความเครียดที่สิ่งที่คุกคามมากระทำต่อบุคคลอย่างต่อเนื่องและเป็นระยะเวลายาวนาน อาจจะเป็นสัปดาห์ เดือน ปี หรือตลอดชีวิต ผลที่เกิดจากการคุกคามนี้มีลักษณะไม่เด่นชัด แต่มีการสะสมมากขึ้นเรื่อยๆ เช่น การสูบบุหรี่ การเจ็บป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

มินเลอร์ และ คีน(Miller & Keane, ๑๙๗๒, pp.๙๑๕-๙๑๖) ได้แบ่งความเครียดออกเป็น ๒ ชนิด คือ

๑. ความเครียดทางด้านร่างกาย แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑.๑ ความเครียดชนิดเฉียบพลัน เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตอย่างทันทีทันใด เช่น การได้รับบาดเจ็บ การเกิดอุบัติเหตุ หรือตกอยู่ในสถานการณ์ที่น่ากลัว

๑.๒ ความเครียดชนิดต่อเนื่อง เป็นสถานการณ์ที่มาคุกคามชีวิตอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปลี่ยนแปลงของร่างกายในวัยต่างๆ หรือการเปลี่ยนแปลงของร่างกายในบางโอกาส เช่น การตั้งครรภ์ การเจ็บป่วย ความพิการ หรือทุพพลภาพ เป็นต้น

๒. ความเครียดทางด้านจิตใจ เป็นการตอบสนองของร่างกายอย่างเฉียบพลัน เมื่อมีสิ่งเร้ามากระตุ้นทำให้ดุลยภาพของจิตเสียไป จะเกิดขึ้นเมื่อคิดว่ามีอันตราย อาจเกิดจากคำบอกเล่าของผู้อื่น ประสบการณ์ในอดีต การชมภาพยนตร์ หรืออ่านหนังสือที่ตื่นเต้นน่ากลัว จนทำให้บุคคลนั้นเกิดความว้าวุ่นใจ เกิดความเครียดของกล้ามเนื้อจนทำให้หัวใจเต้นแรงและเร็ว ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ

กล่าวโดยสรุป ความเครียดแบ่งออกเป็น ๒ ประเภทใหญ่ๆ คือ ความเครียดทางร่างกาย และความเครียดทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากสิ่งเร้าที่มาคุกคาม ทำให้เกิดความทุกข์หรือความสุข ส่งผลทำให้ร่างกายเกิดความเครียดขึ้นมาอย่างเฉียบพลันหรือต่อเนื่อง

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อหาสาเหตุความเครียดของเจ้าหน้าที่

๒. หาแนวทางในการลดเครียดให้เจ้าหน้าที่

๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่ดีขึ้น

๓. เป้าหมาย

๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน ๕๐๙ รายเข้าร่วมโครงการ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และกำหนดให้สามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีภาวะเครียด ร้อยละ ๔๐

๒) สร้างกิจกรรมที่มีผลต่อการลดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ได้แก่ การทำแผนออกกำลังกาย การอบรม การจัดทำประกันอุบัติเหตุและการฟังเทศน์

๓) กิจกรรมลดเครียดส่งผลให้การบริการรักษาความสะอาดมีความเป็นเลิศ ทำให้ประสิทธิผลของงานเพิ่มขึ้นร้อยละ ๖๐ (จำนวนการลา/ขาดงาน ปริมาณมูลฝอยที่จัดเก็บได้มากขึ้น พื้นที่สีเขียวที่ดูแลรักษาเพิ่มขึ้น)

๔. ปัจจัยความสำเร็จ

การแก้ไขปัญหาหรือหาทางออกของปัญหา ไม่ว่าปัญหาที่เราคาดว่าจะเกิดขึ้น หรือได้เกิดขึ้นแล้วก็ตาม ตั้งสติและสัมปชัญญะให้ได้ อย่าตีโพยตีพายด้วยอารมณ์ สาเหตุอยู่ที่ไหน กับใคร ให้ไปแก้ไขตรงนั้น ทุกเรื่องมีทางออกของปัญหา เวลาผ่านไปเหตุการณ์จะคลี่คลายไปเอง ขอเพียงแต่เราอดทนและตั้งใจแก้ไขปัญหาทุกอย่างจะดีขึ้นและกลับคืนสู่สภาพปกติเอง อย่าลืมว่าปัญหามีไว้แก้ไข ไม่ใช่มีไว้เพื่อตีตนไปก่อนไข้ จนเพิ่มความเครียด ทุกปัญหามีทางออกทั้งสิ้น ได้มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียด พบว่าหนึ่งในสี่ของคนทำงานบอกว่าได้รับความเครียดจากที่ทำงาน สามในสี่บอกว่าความเครียดจากที่ทำงานมากกว่าสมัยอดีต และพบว่าความเครียดจากที่ทำงานทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพ เศรษฐกิจและครอบครัว โดยมีการสำรวจพบว่ามีความเครียดจากที่ทำงานร้อยละ ๒๖-๔๐ ฉะนั้นการดำเนินการแก้ไขปัญหาลดเครียด จะประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนต้องได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ ดังนี้

๑. บรรยากาศของการทำงานมีความเป็นกันเอง อบอุ่น มีความกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจัง และจริงใจ ไม่มีร่องรอยที่แสดงให้เห็นถึงความเบื่อหน่าย

๒. ความไว้วางใจกัน เป็นหัวใจสำคัญของการทำงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนควรไว้วางใจ ซึ่งกันและกันได้ซื่อสัตย์ต่อกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ไม่มีลับลมคมใน

๓. มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่เข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และยอมรับภารกิจหลักของการทำงาน

๔. บทบาท เจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทของตน และเรียนรู้เข้าใจในบทบาทของผู้อื่น ทุกบทบาทมีความสำคัญ รวมทั้งบทบาทในการช่วยรักษาการทำงานให้มั่นคง เช่น การประนีประนอม การอำนวยความสะดวก การให้กำลังใจ เป็นต้น

๕. วิธีการทำงาน (work procedure) สิ่งสำคัญที่ควรพิจารณา คือ

๕.๑ การสื่อความ การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศ การสื่อความที่ชัดเจนเหมาะสม ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่กล้าที่จะเปิดใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนเกิดความเข้าใจ และนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

๕.๒ การตัดสินใจ การทำงานต้องใช้การตัดสินใจร่วมกัน เมื่อเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจแล้ว เจ้าหน้าที่ย่อมเกิดความผูกพันสรางความพึงพอใจในงานที่ตนเองได้ทำ

๕.๓ ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น การทำงานส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสแสดงความเป็นผู้นำ เพื่อให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับ จะได้รู้สึกว่าการทำงานนั้นมีความหมาย ปรารถนาที่จะทำอีก

๖. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการทำงาน ทีมงานเจ้าหน้าที่ควรมีการประเมินผลการทำงานเป็นระยะ ในรูปแบบทั้งไม่เป็นทางการ และเป็นทางการ โดยเจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน ทำให้สมาชิกได้ทราบความก้าวหน้าของงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งพัฒนากระบวนการทำงาน หรือการปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน ซึ่งในที่สุดสมาชิกจะได้ทราบว่าผลงานบรรลุเป้าหมาย และมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๗. การพัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ให้ยั่งยืน

๗.๑ พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ ด้วยการสร้างแรงจูงใจทางบวกบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมสร้างการบริการให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

๗.๒ การให้รางวัล ปัจจุบันการพิจารณาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จะพิจารณาผลเจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจและขยันทำงาน

เจ้าหน้าที่ถือว่าเปนทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนการดำเนินงานขององคการให้บรรลุวิสัยทัศน พันธกิจ และเปาประสงคที่กำหนดไว เพราะเจ้าหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถสะทอนความผูกพันและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับชั้นที่มีตอองคการ อันเปนผลมาจากการดูแลเอาใจใสและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณคาที่สุด และสรางสภาพแวดลอมและระบบงานที่ดี เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความสุขในการทำงานเกิดความผูกพันและมุงมั่นในการบรรลุเปาหมายอยางเต็มความสามารถ คุณภาพชีวิตการทำงานเปนผลมาจากความผาสุกในงานของเจ้าหน้าที่ ความผาสุกของเจ้าหน้าที่ที่เกิดขึ้นจากการที่เจ้าหน้าที่ลดเครียดจากการปฏิบัติงาน ลดเครียดและเพิ่มคุณภาพชีวิต การทำงานจะครอบคลุมในทุกด้านที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานของแตละบุคคล การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท โดยจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างสมบูรณ์แบบ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์การได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือผู้บริการว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้บริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ

“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ"

การบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์การ ทุกหน่วยงานเจ้าหน้าที่ทุกคนของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ทำงานอย่างมีความสุข และลดเครียดในการทำงาน ทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพด้วยมิตรไมตรี บริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ง่ายๆ และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างสมบูรณ์แบบอย่างยั่งยืน

๕. แผนปฏิบัติการและงบประมาณ

การดำเนินการแก้ไขปัญหาลดเครียดของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ซึ่งมีผู้เข้าร่วม จำนวน ๕๐๙ ราย โดยกำหนดเป้าหมายต้องการให้เจ้าหน้าที่ทุกรายลดเครียดหรือเครียดน้อยที่สุด ระยะเวลาดำเนินการ ภายใน ๑ ปี เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ - กันยายน ๒๕๕๘ ใช้งบประมาณทั้งสิ้น ๓,๕๙๒,๐๐๐ บาท โดยมีแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ดังนี้

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียดงาน/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินงาน
การจัดทำโครงการ ตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน และดำเนินการประชุม จัดอบรม และการสื่อสารองค์กร	ขั้นตอนที่ ๑ เตรียมความพร้อม				
	๑.๑ จัดทำแผน/โครงการ เสนอแนวทางขออนุมัติโครงการ	ได้รับการอนุมัติโครงการ		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ตุลาคม ๒๕๕๗
	๑.๒ จัดตั้งคณะทำงานระดับเขต รับผิดชอบควบคุม กำกับการดำเนินการตามโครงการ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดฯ เป็นประธาน หรือ นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ตุลาคม ๒๕๕๗
	๑.๓ จัดตั้งคณะกรรมการระดับย่อย หัวหน้ากลุ่มงานบริการ เพื่อกำกับดูแลการทำงาน	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ตุลาคม ๒๕๕๗

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียดงาน/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินงาน
	๑.๔ จัดประชุมคณะทำงานระดับเขตและคณะกรรมการระดับย่อย หัวหน้ากลุ่มงานบริการ เพื่อกำกับดูแลการทำงานเพื่อรับทราบนโยบาย	คณะทำงานฯ และคณะกรรมการฯ รับทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางการดำเนินการ		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง กันยายน ๒๕๕๘
	๑.๕ จัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๓๙๒ คน	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางดำเนินการตามโครงการ	๒,๐๐๐,๐๐๐	ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	พฤศจิกายน ๒๕๕๗ และ มีนาคม ๒๕๕๘
	๑.๖ จัดทำแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่รับทราบ	- จัดทำประกาศประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ทราบอย่างต่อเนื่อง		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	ตุลาคม ๒๕๕๗ ถึง พฤศจิกายน ๒๕๕๘
	ขั้นตอนที่ ๒ การปฏิบัติจริง				
การสำรวจเจ้าหน้าที่	๒.๑ สำรวจการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	- เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดและจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดอย่างครบถ้วนเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการวางแผนอย่างเป็นระบบ		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ถึง กรกฎาคม ๒๕๕๘

งาน/กิจกรรมหลัก	รายละเอียดงาน/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	งบประมาณ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินงาน
การจัดทำประกันภัย/บริการออกกำลังกาย	๒.๒ จัดประชุมคณะทำงานทั้งหมดเพื่อให้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางดำเนินการตามโครงการและสร้างการมีส่วนร่วม จูงใจให้ความร่วมมือ เพื่อดำเนินการ -จัดทำประกันอุบัติเหตุ เจ้าหน้าที่ ๕๐๙ คน* ๒๕๐ บาท -จัดบริการการออกกำลังกาย/ fitness ให้แก่เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความร่วมมือลดเครียดเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ	๑,๕๒๗,๐๐๐ ๕๐,๐๐๐	ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	พฤษภาคม ๒๕๕๘ ถึง กรกฎาคม ๒๕๕๘
จัดกิจกรรมคุณธรรมจริยธรรม	๒.๓ จัดทำแผนสร้างแรงจูงใจ ลดความขัดแย้ง เสนอแนวทางลดเครียดแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยการให้มีการฟังเทศน์ ในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา (๕,๐๐๐ บาท × ๓ ครั้ง = ๑๕,๐๐๐ บาท)	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถลดเครียดได้ตามเป้าหมาย	๑๕,๐๐๐	ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	๑๕ กุมภาพันธ์ ๑๔ พฤษภาคม และ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘
	ขั้นตอนที่ ๓ การประเมินผล				
การประเมินผล	๓.๑ จัดประชุมคณะทำงานระดับเขตและคณะกรรมการระดับย่อย หัวหน้ากลุ่มงานบริการ เพื่อกำกับดูแลการทำงาน	- เพื่อประเมินผลความสำเร็จ ทราบปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ เสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุง		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	มิถุนายน ๒๕๕๘ ถึง สิงหาคม ๒๕๕๘
	๓.๒ การดูแล และจัดประชุมคณะทำงานระดับเขตและคณะกรรมการระดับย่อย หัวหน้ากลุ่มงานบริการ	- เพื่อประเมินผลความสำเร็จ ทราบปัญหาอุปสรรคการดำเนินการ เสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุง		ฝ่ายรักษาความสะอาดฯ	สิงหาคม ๒๕๕๘ ถึง กันยายน ๒๕๕๘

๖. แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

หัวข้อ	ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
ปัจจัยภายนอก	๑. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้รับผลกระทบจะไม่ให้ความร่วมมือและเข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุนในการดำเนินกิจกรรม	- รณรงค์ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่อง
	๒. จัดอบรมแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	- จัดอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ สร้างความเสมอภาคในการปฏิบัติงานและให้มีการประชุมเสนอความคิดเห็นและลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน
	๓. จัดทำแผนเสนอแนวทางลดเครียดแก่เจ้าหน้าที่ โดยการสร้างแรงจูงใจ และลดความขัดแย้ง	- ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีการฟังเทศน์ ในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา เช่น วันมาฆบูชา วันวิสาขบูชา วันอาสาฬหบูชา

หัวข้อ	ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
ปัจจัยภายใน	๑. นโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ยังไม่มีทิศทางที่แน่ชัด มีการปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยของผู้บริหาร	- ฝ่ายบริหารต้องกำหนดเป็นนโยบาย วางกรอบแนวทางการบริการจัดการที่ชัดเจนและไม่เปลี่ยนแปลงตามยุคสมัย
	๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในฐานะเจ้าหน้าที่ มีอัตรากำลังไม่เพียงพอ และขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะในการจัดการกับปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียด	- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
การปฏิบัติ (Operation)	๑. ผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือ เจ้าหน้าที่ ขาดการวางแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้ขาดประสิทธิภาพ	- จัดการประชุมระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจในนโยบายแนวทางการปฏิบัติ - ร่วมการวางแผนจัดทำแผนปฏิบัติจริง
	๒. มีผู้รับผิดชอบหลายหน่วยงาน เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติ เช่น การใช้อำนาจหน้าที่ของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ไม่สอดคล้องกันใช้กฎหมายในการตัดสินบางครั้งตัดสินด้วยความไม่เป็นธรรม	- สำนักงานเขตดอนเมือง และฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ร่วมกันพิจารณาบทบาทอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานโดยมีเพียงฝ่ายเดียวดูแลรับผิดชอบเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนและก้าวก่ายในทางปฏิบัติดังเช่นในปัจจุบัน
	๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความสามารถ ทักษะในการจัดการกับปัญหาการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ	- จัดอบรม ความรู้ด้านต่าง ๆ ทักษะในการแก้ปัญหาลดเครียดเพื่อการให้บริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

หัวข้อ	ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น	แนวทางการบริหารความเสี่ยง
เครื่องมือ/ กฎเกณฑ์	๑. กฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องล้าสมัย มุ่งเน้นให้แก้ไขมากกว่าบังคับการ ไม่เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน	- เสนอแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับลูกจ้างให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน
	๒. ความล่าช้าในการบริการ (red tape) เพราะไม่มีอุปกรณ์ที่ให้ความสะดวกหรือมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการที่ดี	- จัดให้มี internet ให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อการทำงานและการบริการที่เป็นเลิศ - ควรมีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับงานหรือล้าสมัย - การขาดเครื่องมือในการสร้างแรงจูงใจและคงเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์การได้นาน ๆ - การทำงานที่ขาดความร่วมมือร่วมใจเพราะผู้มอบหมายงานไม่ได้ใช้ใจกับผู้ร่วมงานทำให้เกิดการประเมินผลงานที่ไม่ยุติธรรม

๗. การประเมินผลและข้อเสนอแนะ

๗.๑ การประเมินผล

ลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ มีตัวชี้วัดความสำเร็จ วิธีการประเมินผลและเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล ดังนี้

ตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ

๑) จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จำนวน ๕๐๙ ราย เข้าร่วมโครงการ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และกำหนดให้สามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีภาวะเครียด ร้อยละ ๔๐

๒) สร้างกิจกรรมที่มีผลต่อการลดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ได้แก่ การทำแผนออกกำลังกาย การอบรม การจัดทำประกันอุบัติเหตุ และการฟังเทศน์

๓) กิจกรรมลดเครียดส่งผลให้การบริการรักษาความสะอาดมีความเป็นเลิศ ทำให้ประสิทธิผลของงานเพิ่มขึ้นร้อยละ ๖๐ (จำนวนการลา/ขาดงาน ปริมาณมูลฝอยที่จัดเก็บได้มากขึ้น พื้นที่สีเขียวที่ดูแลรักษาเพิ่มขึ้น)

วิธีในการประเมิน

การประเมินผล ให้ระบุวิธีการประเมินว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือตัวชี้วัดอย่างไรด้วย เช่น จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมโครงการ จากผลประเมินจากแบบสำรวจความเครียดของเจ้าหน้าที่ก่อนและหลังโครงการว่ามีจำนวนเพิ่มหรือลดเท่าใด กิจกรรมที่จัดตามแผนครบถ้วนหรือไม่ ประสิทธิผลของงานวัดจากจำนวนการลา/ขาดงาน ปริมาณมูลฝอยที่จัดเก็บได้มากขึ้น พื้นที่สีเขียวที่ดูแลรักษาเพิ่มขึ้น เป็นต้น

๑) หัวหน้ากลุ่มงานบริการ เจ้าหน้าที่ ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและให้หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะสรุปผลการประเมินเสนอคณะทำงานระดับเขตทราบ เพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

๒) ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ทำบัญชีรายสรุปรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ได้ออกกำลังกายและลดเครียดเรียบร้อยแล้วไว้เป็นหลักฐานและจัดทำบัญชีเจ้าหน้าที่ที่อยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อดำเนินการตามแผนการปฏิบัติการต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือในที่นี้คือ ทะเบียนเจ้าหน้าที่ แบบประเมินผลการวัดความเครียดเจ้าหน้าที่ บันทึกผลกิจกรรมที่จัดขึ้น สถิติการลา/ขาดงาน สถิติปริมาณมูลฝอยที่จัดเก็บ ทะเบียนพื้นที่สีเขียว

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะและคณะกรรมการระดับย่อยประจำเดือนร่วมกันติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องและให้ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะสรุปผลการประเมินเสนอคณะทำงานระดับเขตทราบ เพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

๗.๒ **ข้อเสนอแนะ**

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จะต้องดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพการขับเคลื่อนโครงการลดเครียดเพื่อการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ โดยนำหลักการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ เพื่อร่วมกันดูแลและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ออกกำลังกาย การอบรม และการฟังเทศน์ โดยการสร้างแรงจูงใจเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เห็นประโยชน์ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งนำหลักการบังคับใช้กฎหมาย ลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ เพื่อให้การทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

๗.๒.๑ ข้อเสนอแนะในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติ

๑) ให้ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ จัดทำโครงการลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ

- เพื่อให้เจ้าหน้าที่ลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ
- เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความสุขและมีการบริการด้วยรอยยิ้ม ไม่ให้มีความเครียดอีกต่อไป
- เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจในการให้บริการรักษาความสะอาด
- เพื่อเพิ่มรอยยิ้มให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคนของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

๗.๒.๒ ข้อเสนอแนะในการนำโครงการพัฒนาต่อไป

ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะกำหนดนโยบายลดเครียดเพื่อการบริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ อย่างชัดเจนและผูกพันกับผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพราะการบริการมีความสำคัญมาก ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุด ผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างสมบูรณ์แบบ เพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์การ ได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า“Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์การ ทุกหน่วยงาน

ที่สำคัญที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนของฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ทำงานอย่างมีความสุข และลดเครียดในการทำงาน ทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ โดยเร็วและมีคุณภาพด้วยมิตรไมตรี บริการรักษาความสะอาดที่เป็นเลิศ คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ง่ายๆ และเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของการให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์การอย่างสมบูรณ์แบบอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

ชัชวาล มีสกุล.(๒๕๔๐).ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมบางปู จังหวัดสมุทรปราการ.

ธารารัตน์ ชิ้นทอง.(๒๕๔๒). การศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานและกลวิธีในการเผชิญความเครียดของพนักงาน

นพรัตน์ แก่นขำ.(๒๕๒๔).อาหาร ความเครียด และระดับซิรัมโคเรสเตอรอลของนักเรียนไทย ในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า.วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา,บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ ประสานมิตร

พสุ เดชะรินทร์.(๒๕๓๖,กรกฎาคม).การบริหารความเครียด.จุฬาลงกรณ์วารสาร,๕(๒๐),หน้า ๘๓-๙๑

พัชรา จารุโรจน์จินดา.(๒๕๔๕).ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับภาวะสุขภาพจิตของพยาบาลในจังหวัดนครปฐม

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ	นายเริงศักดิ์ ยศประยูร
วันเดือนปีเกิด	๒๕ เมษายน ๒๕๐๑
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ เขตดอนเมือง จังหวัด กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๒๑	โรงเรียนช่างก่อสร้างดุสิต (ปวช. แผนกช่างก่อสร้าง)
พ.ศ. ๒๕๒๙	วิทยาลัยเทคนิคดอนเมือง (ปวส. แผนกช่างก่อสร้าง)
พ.ศ. ๒๕๔๓	ปริญญาตรีศิลปศาสตร์บัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติรับราชการ

พ.ศ. ๒๕๒๔	ตำแหน่ง ช่างโยธา ๑ งานโยธา สำนักงานเขตดุสิต
พ.ศ. ๒๕๒๙	ตำแหน่ง ช่างโยธา ๓ งานโยธา สำนักงานเขตมีนบุรี
พ.ศ. ๒๕๓๓	ตำแหน่ง นายช่างโยธา ๔ งานโยธา สำนักงานเขตมีนบุรี
พ.ศ.๒๕๔๐	ตำแหน่ง นายช่างโยธา ๕ กองก่อสร้างและบูรณะ สำนักการโยธา
พ.ศ. ๒๕๔๐	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานโยธา ๖ กองการจราจร สำนักการจราจรและขนส่ง
พ.ศ. ๒๕๔๑	ตำแหน่ง นายช่างโยธา ๖ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตคลองสามวา
พ.ศ. ๒๕๔๕	ตำแหน่ง นายช่างโยธา ๖ ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง
พ.ศ. ๒๕๕๔	ตำแหน่ง นายช่างโยธาชำนาญงาน ฝ่ายโยธา สำนักงานเขตดอนเมือง
พ.ศ. ๒๕๕๖	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ สำนักงานเขตดอนเมือง

รางวัลหรือผลงาน (เฉพาะที่สำคัญ) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งเลขานุการสมาคมศิษย์เก่าช่างก่อสร้างดุสิต

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการลดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าสำนักงานที่เขตดอนเมือง

คำชี้แจง

๑. โปรดตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย √ ในช่อง ( ) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๒ ตอน

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามลักษณะปลายเปิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการลดความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตดอนเมือง

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย √ ในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่าน

๑. อายุ

☐ ๑) ๒๐ – ๒๙ ปี ☐ ๒) ๓๐ – ๓๙ ปี

☐ ๓) ๔๐ – ๔๙ ปี ☐ ๔) ๕๐ – ๕๙ ปี

☐ ๕) ๖๐ ปีขึ้นไป

๒. ระดับการศึกษา

☐ ๑) ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ๒) ปริญญาตรี

☐ ๓) สูงกว่าปริญญาตรี

๓. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

☐ ๑) น้อยกว่า ๕ ปี ☐ ๒) ๕ – ๙ ปี

☐ ๓) ๑๐ – ๑๔ ปี ☐ ๔) ๑๕ ปีขึ้นไป

๔. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ๑) น้อยกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท ☐ ๒) ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท

☐ ๓) ๒๐,๐๐๑ – ๒๕,๐๐๐ บาท ☐ ๔) มากกว่า ๒๕,๐๐๑ บาท

๕. สถานภาพการสมรส

☐ ๑) โสด ☐ ๒) สมรส

☐ ๓) หม้าย/หย่าร้าง

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความสะอาด

มากที่สุด หมายถึง มีผลทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด
มาก หมายถึง มีผลทำให้เกิดความเครียดมาก
ปานกลาง หมายถึง มีผลทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
น้อย หมายถึง มีผลทำให้เกิดความเครียดน้อย
น้อยที่สุด หมายถึง มีผลทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติหน้าที่	ความเครียด				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านสภาวะสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน					
๑. คับแคบ ไม่สะดวก และไม่เหมาะสม					
๒. ร้อนอบอ้าว การระบายอากาศไม่ดี					
๓. มีมลภาวะทางเสียง/หรือ อากาศ					
๔. มีสวนหย่อมสำหรับพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
๕. อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำนักงานมีอย่างเพียงพอ					
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน					
๑. เพื่อนร่วมงานมักแก่งแย่งชิงดีกับท่าน					
๒. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
๓. เพื่อนร่วมงานให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ของท่าน					
๔. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ชอบทำงานกับท่าน					
๕. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีเรื่องเดือดร้อน					
สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
๑. เมื่อท่านเดือดร้อนผู้ใต้บังคับบัญชามักให้ความช่วยเหลือท่าน					
๒. ผู้ใต้บังคับบัญชามักปฏิบัติตามคำสั่ง หรือ คำแนะนำของท่าน					