

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในจังหวัดนนทบุรี

The Relationship between Work Stress and Work Performance of Debt Collection in Nonthaburi Province

ปาริศ สิงห์โต¹, อารินณี อินฟ้าแสง²

¹คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 66109610005@rpu.ac.th

²คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, arinfa@rpu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ผลการวิจัย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อความเครียดในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านปัจจัยเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมากที่สุด 2) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ด้านปริมาณงานในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในจังหวัดนนทบุรี มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.01

คำหลัก: ความเครียดในการทำงาน , ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

This study aimed to: 1) examine the level of work-related stress among debt collection officers in Nonthaburi province, 2) assess the level of work performance of debt collection officers in Nonthaburi province, and 3) explore the relationship between work-related stress and work performance of debt collection officers in Nonthaburi province. The sample consisted of 400 debt collection officers from Nonthaburi province, and a questionnaire was used as the research tool. The results of the study revealed that: 1) the overall level of work-related stress among debt collection officers in Nonthaburi province was found to be at a high level. When examining the

factors, the aspect of interpersonal relationships had the highest mean score, indicating that this factor had the greatest impact on work-related stress, 2) the overall level of work performance among debt collection officers in Nonthaburi province was rated as high. When broken down by aspect, the factor of work volume had the highest mean score, indicating the most favorable assessment in terms of work quantity, and 3) there was a very strong and statistically significant positive correlation between work-related stress and work performance of debt collection officers in Nonthaburi province at the 0.01 level of significance.

Keywords: Work stress, work performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกของการบริหารจัดการธุรกิจในยุคปัจจุบัน การแข่งขันทางเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้นได้ส่งผลให้หลายองค์กรหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการหนี้สินอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทเร่ร่อนหนี้สินจึงกลายเป็นส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจ โดยมีบทบาทในการติดตามและทวงถามหนี้จากลูกหนี้ในนามของสถาบันการเงินหรือองค์กรต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ลักษณะการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินมีความซับซ้อนและท้าทายสูง เนื่องจากต้องเผชิญกับลูกหนี้ที่มีความหลากหลายในด้านอารมณ์ ทัศนคติ และความสามารถในการชำระหนี้ ความต้องการที่สูงจากองค์กรและเป้าหมายที่เข้มงวดเหล่านี้ อาจนำไปสู่ปัญหาความเครียดในการทำงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภาคธุรกิจการเงินและสินเชื่อมีการแข่งขันสูงขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในจังหวัดนนทบุรีซึ่งเป็นพื้นที่ชานเมืองที่มีการเติบโตของภาคธุรกิจอย่างรวดเร็ว ทำให้สถาบันการเงินและบริษัทสินเชื่อต่าง ๆ ต้องเร่งขยายบริการเพื่อรองรับความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ตำแหน่ง "พนักงานเร่ร่อนหนี้สิน" กลายเป็นกลุ่มแรงงานที่มีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม พนักงานกลุ่มนี้ต้องเผชิญกับความกดดันจากเป้าหมายที่เข้มงวด การสื่อสารกับลูกหนี้ที่มีปัญหาหลากหลาย และการประเมินผลการทำงานจากตัวชี้วัดเชิงปริมาณอย่างเคร่งครัด ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด "ความเครียดในการทำงาน" อย่างต่อเนื่อง

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความเครียดดังกล่าว ไม่ได้กระทบเพียงแค่สุขภาพจิตของพนักงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อความสามารถในการทำงาน ทั้งในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน ความตรงต่อเวลา รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พนักงานที่เผชิญกับความเครียดเรื้อรังอาจเกิดความเหนื่อยล้า ขาดแรงจูงใจ หรือมีความสามารถในการจัดการงานลดลง ซึ่งนำไปสู่การลดลงของ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม และอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในระยะยาวอีกด้วย นอกจากนี้ ความเครียดในการทำงานที่ไม่ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ยังอาจนำไปสู่การลาออก การเปลี่ยนงาน หรือแม้กระทั่งปัญหาสุขภาพทางกายและใจที่รุนแรงยิ่งขึ้น

ความน่าสนใจของการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเจาะลึกถึงปัจจัยที่เป็นต้นเหตุของความเครียดในการทำงานของพนักงานในสายงานเฉพาะอย่างเร่งรัดหนี้สิน ซึ่งยังมีงานวิจัยในบริบทของประเทศไทยน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเชื่อมโยงความเครียดกับ "ประสิทธิภาพในการทำงาน" ซึ่งเป็นตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร การศึกษานี้จึงมีความสำคัญในการให้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำไปสู่การออกแบบนโยบายหรือมาตรการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในแง่ของการดูแลสุขภาพจิต การพัฒนาเส้นทางอาชีพ และการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความร่วมมือ ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานในระยะยาวได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี

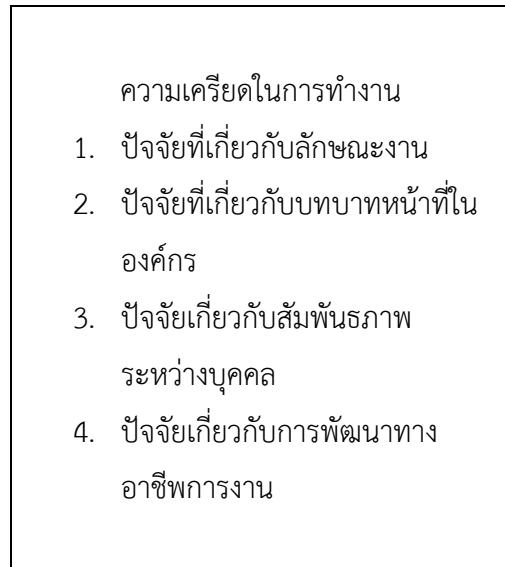
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำไปพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และวางแผนปัจจัยในการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ซึ่งจะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอันส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

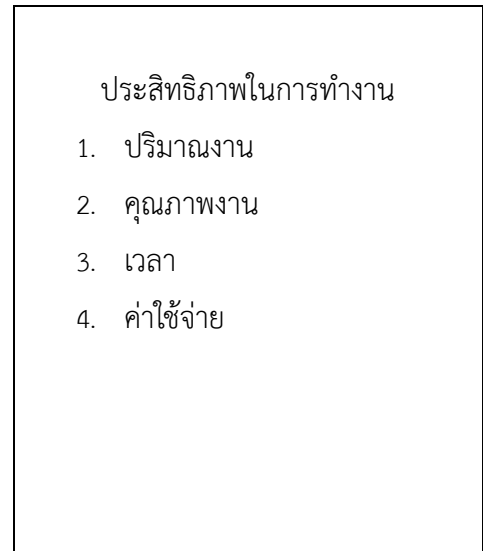
กรอบแนวคิด

ในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดมุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในจังหวัดนนทบุรี โดยประยุกต์ทฤษฎีความเครียดในการทำงานของความเครียดในการทำงานบราวน์และโมเบิร์ก (Brown and Moberg, 1980) ประยุกต์ทฤษฎีประสิทธิภาพในการทำงานปีเตอร์สันและเพลอแมน (Peterson & Plowman, 1975) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ตัวแปรที่ศึกษามีดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



วิธีดำเนินการวิจัย

1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานเร่ร่อนรถจักรยาน ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจากสูตรของ คอแรน (Cochran, 1977) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่ง ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเร่ร่อนรถจักรยานในจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานเร่ร่อนรถจักรยานในจังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเร่ร่อนรถจักรยานในจังหวัดนนทบุรี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันความสะดวกในการวิเคราะห์ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Means)

SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ผลการวิจัย

ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี
ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเร่ร่อนหนี้สินในจังหวัดนนทบุรีมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.30$, SD = 0.63) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้:

1. ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, SD = 0.68) โดยเฉพาะเรื่อง “การได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากหัวหน้า” ซึ่งพนักงานเห็นด้วยมากที่สุด

2. ด้านการพัฒนาทางอาชีพการงาน

อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{X} = 4.32$, SD = 0.69) โดยพนักงานคาดหวังในอาชีพและมองเห็นโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง

3. ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

มีความเครียดในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, SD = 0.70) โดยพนักงานรู้สึกว่าการที่ตนได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่ง แต่ยังคงตัดสินใจเองในบางเรื่อง ซึ่งอาจสร้างความกดดัน

4. ด้านลักษณะงาน

อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, SD = 0.73) โดยพนักงานรู้สึกว่าการที่ตนเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีอิสระในการทำงาน แต่มีภาระงานมากเกินไป

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่ร่อนหนี้สินในจังหวัดนนทบุรี

พนักงานเร่ร่อนหนี้สินมีระดับประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.40$, SD = 0.53) โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปต่ำสุดได้ดังนี้:

1. ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 4.41$, SD = 0.59)

พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย และมีความสามารถในการจัดการปริมาณงานได้ดี

2. ด้านเวลา ($\bar{X} = 4.40$, SD = 0.59)

พนักงานตรงต่อเวลา แบ่งเวลาในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านคุณภาพงาน ($\bar{X} = 4.40$, SD = 0.60)

งานที่ทำมีคุณภาพตามมาตรฐาน และเสร็จตามเวลาที่กำหนด

4. ด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 4.39$, SD = 0.62)

ใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะการลดความสูญเสียและสร้างจิตสำนึกในการประหยัด

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สินใน จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับ สูง กับประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = 0.79$) โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า:

ปัจจัยด้าน บทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.75$)

รองลงมาคือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($r = 0.72$)

การพัฒนาทางอาชีพการงาน ($r = 0.72$)

และ ลักษณะงาน ($r = 0.67$)

นอกจากนี้ หากแยกพิจารณาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในแต่ละด้าน พบว่า:

- ด้าน ปริมาณงาน มีความสัมพันธ์สูงกับปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ ($r = 0.71$)
- ด้าน คุณภาพงาน มีความสัมพันธ์สูงกับการพัฒนาอาชีพ ($r = 0.67$)
- ด้าน เวลา มีความสัมพันธ์สูงกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ($r = 0.65$)
- ด้าน ค่าใช้จ่าย มีความสัมพันธ์สูงกับบทบาทหน้าที่ในองค์กร ($r = 0.60$)

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,000 - 25,000 บาท และมีประสบการณ์ทำงาน 1 - 5 ปี โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติงานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความเครียดในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับ "มากที่สุด" (เฉลี่ย 4.30) โดยปัจจัยด้าน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การพัฒนาทางอาชีพ, บทบาทหน้าที่ในองค์กร และ ลักษณะงาน ตามลำดับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับ "มาก" (เฉลี่ย 4.40) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปริมาณงาน, รองลงมาคือ เวลา, คุณภาพงาน และ ค่าใช้จ่ายทั้งนี้ พบว่า ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง ($r = .79$) โดยเฉพาะปัจจัยด้าน บทบาทหน้าที่ในองค์กร มีความสัมพันธ์สูงสุดกับทุกด้านของประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปริมาณงาน ($r = .71$), คุณภาพงาน ($r = .61$), เวลา ($r = .65$), และค่าใช้จ่าย ($r = .60$) สะท้อนให้เห็นว่าความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และบรรยากาศในองค์กรมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

อภิปรายผล

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.25) และมีอายุระหว่าง 20-30 ปี (ร้อยละ 44.75) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภูวดล ผลฉาย (2567) ที่ศึกษาความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานออฟฟิศในจังหวัดนนทบุรี โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและอยู่ในช่วงอายุใกล้เคียงกัน

2. ระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน

การศึกษานี้พบว่าพนักงานเร่งรัดหนี้สินมีระดับความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรรัตน์ บุญฤกษ์ และคณะ (2560) ที่ศึกษาปัจจัยทำนายความเครียดจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลลำปาง พบว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเร่งรัดหนี้สิน ในจังหวัดนนทบุรี โดยปัจจัยที่เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในองค์กรมีความสัมพันธ์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาณิภา เสี่ยงเพราะ และคณะ (2557) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเฉพาะทางโรคมะเร็ง เขตภาคกลาง พบว่าปัจจัยด้านองค์กรและสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ขยายกลุ่มตัวอย่างให้หลากหลายมากขึ้น ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายทางเพศ อายุ และภูมิภาคมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสะท้อนภาพรวมของพนักงานเร่งรัดหนี้สินในระดับประเทศ ไม่จำกัดเฉพาะจังหวัดนนทบุรี

2. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพหรืออุตสาหกรรมต่างๆ ควรนำกลุ่มพนักงานในสายงานอื่นที่มีลักษณะงานกดดันเช่นกันมาเปรียบเทียบ เช่น พนักงานขาย พนักงานบริการลูกค้า หรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อ เพื่อดูความแตกต่างของระดับความเครียดและปัจจัยที่ส่งผล

3. ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม การสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ที่อาจไม่สามารถวัดได้จากแบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

4. ศึกษาปัจจัยด้านจิตวิทยาและสิ่งแวดล้อมเพิ่มเติม การวิจัยครั้งต่อไปอาจรวมถึงปัจจัยทางจิตวิทยา เช่น การเผชิญความเครียด (coping styles), ความสามารถในการปรับตัว, หรือแรงสนับสนุนทางสังคม รวมถึงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความสะดวกสบายของสถานที่ทำงาน หรือความชัดเจนของหน้าที่งาน

5. ศึกษาแนวทางการลดความเครียดและส่งเสริมคุณภาพชีวิต เสนอให้วิจัยเชิงปฏิบัติการที่เน้นการพัฒนาโปรแกรมหรือกิจกรรมเพื่อบรรเทาความเครียดและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพจิต หรือการฝึกอบรมทักษะด้านการสื่อสารและการบริหารเวลา

เอกสารอ้างอิง

- ภูวดล ผลฉาย (2567) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานออฟฟิศ
ในจังหวัดนนทบุรี
- ธีรรัตน์ บุญฤๅ และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยทำนายความเครียดจากงานของพยาบาลวิชาชีพ
ในโรงพยาบาลลำปาง
- ปาณิกา เสี่ยงเพราะ และคณะ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน
ของพยาบาลในโรงพยาบาลเฉพาะทางโรคมะเร็ง เขตภาคกลาง
- Cochran. (1977). วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง.
- Cooper & Marshall. (1976). Occupation Source of Stress. 495(5), 11-28.
- Luthans. (2008). Organizational Behavior. London: McGraw-Hill.
- Selye Hans. (1956). The Stress of Life. New York: Mc Graw-Hill.
- Robbins. (2007). Organizational Behavior. Concept Controversies.
- Campbell. (1977). On the nature of organization effectiveness new perspective on organization
leader. California: Jossey-Bass
- Woodcock, M. (1989). Team Development manual. Varmant: Gower.
- Likert, R. (1967). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.),
Attitude Theory and Measurement. New York: Wiley & Son.
- Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing. (5th ed.). New York: Harper Collins
Publishers, .202-204.
- Evans, Peter. (1996). "Government Action, Social Capital and Development: Reviewing the
Evidence on Synergy". World Development, 24(6), 1,119-1,132.
- McDonald, P., Edwards, R.R. and Greenhalgh, J.F.D. (1981). Animal Nutrition. London: Longman.
- Peterson, E., & Plowman, E.G.,. (1982). Business law and regulatory environment, concepts and
cases. Homewood: Illinois Richard D. Irwin.