

การสนับสนุนทางสังคม ความเชื่อในการควบคุมตนเอง และ ความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม*

Social Support, Locus of Control and Job Stress of Employees at the Social Security Office

ปฏิพัทธ์ วงศ์อนุการ**

ทิพทีนนา สมุทรานนท์***, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันของพนักงานประกันสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม และความเชื่อในการควบคุมตนเองกับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับ

ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคม เขตพื้นที่ทั้ง ๑๐ เขตทั่วกรุงเทพฯ จำนวน ๒๓๒ คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและสภาพการสมรสต่างกัน มีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่อในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ นอกจากนี้ยังพบว่าความเชื่อในการควบคุมตนเอง และการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียด

* เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารงานสังคม เรื่อง การสนับสนุนทางสังคม ความเชื่อในการควบคุมตนเอง และความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม (Social Support, Locus of Control and Job Stress of Employees at the Social Security Office) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** นิสิตบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาสุขภาพ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์; ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ในการทำงานได้ร้อยละ ๑๖.๕ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

Abstract

The objectives of this research related to employees at the social security office were to compare job stress among employees regarding personal factors to study the relationships between social support, the locus of control and job stress and study the predictive variables associated with employees' job stress. Data were obtained from 232 employees at the Social Security Office 10 area around Bangkok. The findings indicated that was a significant difference at the .05 statistical level between the job stress of employees in the Social Security Office and their sex and status. There were negative relationships between both social support and the locus of control with job stress at the .01 statistical level and the locus of control and social support could predict 16.5% of job stress at the .01 statistical level.

บทนำ

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานของรัฐ สังกัดกระทรวงแรงงานได้ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี ๒๕๓๓ โดยให้บริการทางด้านสิทธิประโยชน์คุ้มครองแรงงานในเรื่องการรักษาพยาบาล ยารักษาโรค และให้ประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานและไม่เนื่องจากการทำงานโดยแบ่งเป็น ๒ กองทุนได้แก่ กองทุนประกันสังคม เป็นการคุ้มครองผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่ไม่ได้เกิดขึ้น

เนื่องจากการทำงาน และกองทุนเงินทดแทนเป็นกองทุนที่คุ้มครองผู้ประกันตนที่ประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการทำงาน (สำนักงานประกันสังคม, กองวิจัยและพัฒนา, ๒๕๕๐) สำนักงานประกันสังคมมีวิสัยทัศน์ที่จะ “เป็นองค์กรชั้นนำในการให้บริการทางด้านประกันสังคมอันเป็นที่ต้องการของสังคม” (สำนักงานประกันสังคม, กองวิจัยและพัฒนา, ๒๕๕๐) อุดมการณ์ร่วมของสำนักงานประกันสังคม คือ จิตสำนึกในการให้บริการ การทำงานร่วมกัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ คุณธรรม และความซื่อสัตย์ (สำนักงานประกันสังคม, กองวิจัยและพัฒนา, ๒๕๕๐)

การทำงานในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมากกว่าเมื่อก่อน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดมาตรฐานการทำงานด้วยตัวชี้วัด หรือนโยบายต่าง ๆ ทำให้พนักงานต้องตั้งใจทำงานอย่างจริงจังและรวดเร็ว อีกทั้งด้วยเนื้อหาและลักษณะงานที่ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลงการเติบโตในหน้าที่การงานยังไม่ได้พอที่จะทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในอาชีพของตน ซึ่งในชีวิตการทำงานนั้นผู้ปฏิบัติงานทุกคนจำเป็นต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศขององค์กร สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในองค์กร และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ทุกคนมีโอกาสที่จะทำให้เกิดความเครียดได้จากปัจจัยและสาเหตุที่เราไม่ปรารถนาจะให้เกิดขึ้น นั่นคือส่วนที่กระทบต่อความรู้สึกในแง่ลบจากการทำงานจนส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานอาจเกิดจากหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นลักษณะงาน เช่น งานที่หนักเกินไป งานที่ต้องรับผิดชอบหลาย ๆ อย่าง หรืองานที่เร่งด่วน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เช่น ขาดความมั่นคงในงานที่ทำ ไม่มีโอกาสเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งที่สูงขึ้น ปัจจัยที่กล่าวมาล้วนเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน (อมรากุล อินโชนนท์, ๒๕๓๒)

ปัจจัยที่สามารถช่วยป้องกันและลดความเครียดจากการทำงานได้นั้นมีทั้งปัจจัยภายในตัวบุคคลเองและปัจจัยภายนอก ความเชื่อในการควบคุมตนเองเป็นปัจจัยภายในอย่างหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานโดยเชื่อว่า คนที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองแบบภายในสามารถที่จะจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองแบบภายนอก สรุปว่าความเชื่อในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์กับหลาย ๆ แก่นมุมที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ คือ คนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในตนเองมีความพอใจในงานมากกว่า และจัดการกับความเครียดได้ดีกว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายนอก ทั้งนี้เนื่องจากว่าคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในมักเป็นผู้มีความเชื่อในความสามารถของตนเอง ชอบพึ่งพาตัวเองมากกว่าผู้อื่น ใช้เวลาคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับงานที่ทำ ชอบศึกษาหาความรู้และให้ความสำคัญกับความสำเร็จ แต่ในบางครั้งก็ไม่เสมอไปเนื่องจากคนที่เชื่อในผลของการควบคุมจากภายในมาก ๆ จะเป็นคนที่เข้มแข็งเกินไป มีความมั่นใจในตัวเองสูง อันเป็น

ผลให้มีการประเมินความสามารถของตัวเองดีเกินไปในการที่จะควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต ทำให้มีความคาดหวังในสิ่งต่าง ๆ ไว้อย่างสูง บางครั้งกลายเป็นความกดดันและทำให้เกิดความเครียดได้ (Greenberg & Baron, 1990)

การสนับสนุนทางสังคม (Social Support) นับเป็นปัจจัยภายนอกอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้อุบัติการณ์สามารถปรับตัวเผชิญต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีเนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมทำให้บุคคลรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง รู้สึกว่าตนเป็นที่รัก เป็นที่ต้องการ ซึ่งจะเป็แรงสนับสนุนให้บุคคลเผชิญกับความเครียด โดยพยายามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่อไปได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการสนับสนุนทางสังคมอาจเป็นได้หลายรูปแบบ เช่น การปลอบใจ ให้กำลังใจ การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน และวัตถุสิ่งของ การแนะนำให้คำปรึกษา เป็นต้น (Cobb, 1976)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความเครียดในการทำงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสำนักงานประกันสังคม ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม และความเชื่อในการควบคุมตนเองกับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม และปัจจัยพยากรณ์ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลในการนำเสนอผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการคัดเลือกและฝึกอบรมให้พนักงานมีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาตนเองได้อันจะนำไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานสำนักงานประกันสังคมในระดับปฏิบัติการตำแหน่งนักวิชาการประกันสังคมที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ทั้ง ๑๐ เขตทั่วกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตพื้นที่ ๑ พระนคร เขตพื้นที่ ๒ ประชาชื่น เขตพื้นที่ ๓ ดินแดง เขตพื้นที่ ๔ สีสม เขตพื้นที่ ๕ ท่าพระ เขตพื้นที่ ๖ บางแค เขตพื้นที่ ๗ บางขุนเทียน เขตพื้นที่ ๘ คลองเตย เขตพื้นที่ ๙ รามอินทรา และเขตพื้นที่ ๑๐ สายไหม ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐

ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับการสนับสนุนจากสังคม ไม่ว่าจะเป็นเป็นด้านอารมณ์ การประเมิน ข้อมูลข่าวสาร

สิ่งของและบริการ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงได้รับการยอมรับและเอาใจใส่ ทำให้สามารถเผชิญกับปัญหา ความเจ็บป่วย และความเครียดที่เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาที่รวดเร็วขึ้น

ความหมายของความเชื่อในการควบคุมตนเอง

ความเชื่อในการควบคุมตนเอง หมายถึง ความนึกคิดหรือความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลก็ได้ และทำให้มนุษย์มีความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติตามแนวคิดและความเข้าใจนั้น ๆ ความเชื่อในการควบคุมตนเองแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ ความเชื่อในการควบคุมตนเองภายใน (Internal Locus of Control) และความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอก (External Locus of Control)

ความหมายเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกด้านลบที่เกิดจากสภาพการทำงาน เช่น ปริมาณงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน อันส่งผลทางลบต่อร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวม ๑๐ เขต จำนวน ๕๕๓ คน ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling) และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง ๒๓๒ คน

วิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัย

สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบเดิมข้อความและตรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากแนวคิดของ House (1981) ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๓ ระดับ คือ มาก ปานกลาง น้อย จำนวน ๓๓ ข้อ ซึ่งลักษณะของข้อความถามเป็นเชิงบวก (Positive)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อในการควบคุมตนเอง เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนามาจากแบบวัดความเชื่อในการควบคุมตนเองของ Rotter (1982) ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อวัดความเชื่อในการควบคุมตนเองของพนักงานในสำนักงานประกันสังคม โดยให้ผู้ตอบประเมินตนเอง จำนวน ๒๓ ข้อ รวมข้อแทรกอีก ๖ ข้อ (๖ ข้อที่เพิ่มเข้ามาเพื่อให้ผู้ตอบเข้าใจในจุดมุ่งหมายของการถามแตกต่างไปจากความจริง ได้แก่ ข้อที่ ๑, ๘, ๑๔, ๑๕, ๒๔ และ ๒๗ ซึ่งข้อดังกล่าวไม่คิดคะแนน) รวมเป็น ๒๙ ข้อ โดยใช้ลักษณะมาตรวัดแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง ๑ ข้อที่ตนเห็นด้วยมากที่สุดจากข้อความแต่ละคู่ (Force Choice Scale)

ส่วนที่ ๔ แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน เป็นแบบสอบถามความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นกับพนักงานในสำนักงานประกันสังคม ซึ่งผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสำรวจความเครียดในการทำงาน (Job Stress Survey) ของ Spielberger (1992) โดยให้ผู้ตอบประเมินตนเอง จำนวน ๓๐ ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมประเมินสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าเกิดความเครียดในการทำงานมากน้อยเพียงใด ตามระดับของการวัด ๕ ระดับ คือ เครียดมากที่สุด เครียดมาก ปานกลาง เครียดน้อย และไม่เครียดเลย ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นทางบวก (Positive)

ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ ๑ พนักงานสำนักงาน

ประกันสังคมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น ๔ สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๑ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๒ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๓ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๔ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ ๑.๑ พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมเพศชายและเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมเพศชายจะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมเพศหญิง

จากการทดสอบสมมติฐานที่ ๑.๒ พบว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ ๑.๓ พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ ๑.๔ พบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีสถานภาพการสมรสโสดจะมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่สมรส หย่าร้าง และแยกกันอยู่

สมมติฐานที่ ๒ การสนับสนุนทางสังคมของพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๑ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๒ การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๓ การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับ

ความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๔ การสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง ๔ ข้อ พบว่า การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมและการสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ และการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๓ ความเชื่อในการควบคุมตนเองของพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ ๓ พบว่า ความเชื่อในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ ๔ การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่อในการควบคุมตนเอง สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมได้

ตารางที่ ๑ วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงาน
สำนักงานประกันสังคม

(n = ๒๓๒)

ตัวแปรพยากรณ์	B	Sb	Beta	t	Sig.
ความเชื่อในการควบคุมตนเอง	-.๑๒๕๓	.๒๐๓	-.๓๙๔	-๖.๓๕๘	.๐๐๐
การสนับสนุนทางสังคม	-.๑๒๒๕	.๐๖๕	-.๑๒๑	-๑.๕๕๕	.๐๔๗
ค่าคงที่ = ๑๑๗.๕๘๗					
R = .๔๑๕ R ² = .๑๗๒ R ² _{adjusted} = .๑๖๕ Over All F = ๒๑.๗๖๖ Sig = .๐๐๐					

จากตารางที่ ๑ พบว่า ความเชื่อในการควบคุมตนเองและการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .๔๑๕ ตัวแปรทั้ง ๒ ตัวดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์ความแปรปรวนของความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมได้ร้อยละ ๑๖.๕ (R²_{adjusted} = .๑๖๕) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๑

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ ๑ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน แบ่งออกเป็น ๔ สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๑ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีเพศต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

การที่พนักงานสำนักงานประกันสังคม

เพศชายและเพศหญิงมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกันโดยเพศชายมีความเครียดมากกว่าเพศหญิง เพราะลักษณะความเป็นชายจะเน้นไปที่พฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะของการป้องกันตนเอง ความกล้าที่จะยืนหยัดเพื่อสิทธิของตน มีอิสระและกล้าแสดงออก รวมทั้งความมีอำนาจและอิทธิพลเหนือผู้อื่น โดยมุ่งเน้นความสามารถในการที่จะผลักดันตนเองไปสู่ความสำเร็จในชีวิต เน้นบทบาทของผู้นำและการแข่งขัน ส่วนลักษณะความเป็นหญิงจะเน้นไปที่พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และมักแสดงออกในลักษณะของการยอมรับผู้อื่น เป็นมิตร ช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว และมีน้ำใจกับผู้อื่น Bakan (1966 อ้างถึงใน Kaplan and Sedney, 1890) ดังนั้นจึงทำให้เพศชายมีความเครียดในการทำงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๒ พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีอายุต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

การที่พนักงานสำนักงานประกันสังคม มีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานประกันสังคมที่ ปฏิบัตินั้นเป็นงานที่เหมือนกันไม่ว่าจะเป็น พนักงานเก่าที่อยู่มานานซึ่งมีอายุมากหรือ พนักงานที่เข้ามาใหม่ซึ่งมีอายุน้อยก็ตามจะต้อง ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบและแนวปฏิบัติที่วางไว้ จึงทำให้พนักงานทุกคนไม่ว่าจะอายุมากหรือน้อยมีความเครียดในการทำงานไม่ต่างกัน

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๓ พนักงาน สำนักงานประกันสังคมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

การที่พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกันอาจเนื่องมาจาก ลักษณะงานของสำนักงานประกันสังคมใน ส่วนของการให้บริการกับผู้ประกันตนนั้น ไม่ว่างจะปฏิบัติงานอยู่ในระยะเวลานานเท่าไร ก็จะมีลักษณะที่ไม่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อีกทั้ง โครงสร้างในสายงานที่ปฏิบัตินั้นมีลักษณะที่ ไม่มีการเติบโตทำให้ไม่ว่าจะปฏิบัติงานมานาน หรือเพิ่งเริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ก็จะอยู่ในตำแหน่งและลักษณะของงานแบบเดียวกัน

สมมติฐานย่อยที่ ๑.๔ พนักงาน สำนักงานประกันสังคมที่มีสถานภาพการสมรส ต่างกันมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

การที่พนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน

โดยผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดมีความเครียดในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีสถานภาพการสมรสแบบมีคู่สมรส หย่าร้าง และแยกกันอยู่ กรม สุขภาพจิต (๒๕๔๐) ได้กล่าวไว้ว่า สถานภาพ การสมรสเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ซึ่งการที่พนักงานสำนักงานประกันสังคม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส ต่างกันจะมีความเครียดในการทำงานแตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสดจะ มุ่งมั่นกับการทำงานเพื่อความก้าวหน้า Levinson (1987) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เป็นโสดมักมีความ มุ่งมั่นกับการทำงาน มีความพึงพอใจที่ได้เป็น ตัวของตัวเอง แต่ลักษณะงานของสำนักงาน ประกันสังคมไม่มีความหลากหลายและเป็น งานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกวัน ซึ่งเป็นงานที่ ซ้ำซาก โดยทั่วไปแล้วบุคคลที่มีสถานภาพโสด ไม่มีภาระอื่นนอกจากชีวิตส่วนตัวกับงานจึงให้ ความสำคัญกับงานเป็นหลัก ส่วนพนักงานที่มี สถานภาพการสมรสแล้วนั้นถือเป็นผู้ที่มีภาระ ในด้านชีวิตครอบครัวเพิ่มขึ้น จะไม่ยึดงานเป็น สาระสำคัญอย่างเดียว แต่ต้องการที่จะประสบ ความสำเร็จในชีวิตครอบครัวด้วย Benson (1971, อ้างใน Lucile, 1977) กล่าวว่าบุคคลที่ สมรสแล้วจะได้รับการช่วยเหลือจากคู่ครองทั้ง ด้านการงาน การสร้างสัมพันธภาพในครอบครัว และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่วนในกลุ่มของ ผู้ที่หย่าร้างและแยกกันอยู่ก็เช่นเดียวกันซึ่งเป็น กลุ่มที่อาจมีภาระ เช่น อาจจะมีลูกจึงให้ความ สนใจไปที่การเลี้ยงดูมากกว่า อีกทั้งการผ่าน ประสบการณ์ชีวิต ผ่านอุปสรรคต่าง ๆ นานามากกว่า ทำให้มีมุมมองที่เป็นผู้ใหญ่มากขึ้น เมื่อพบกับ

ปัญหาในการทำงานก็จะสามารถเผชิญปัญหาได้ดีกว่า ดังนั้น จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีความเครียดในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแบบมีคู่สมรส หย่าร้าง และแยกกันอยู่

สมมติฐานที่ ๒ การสนับสนุนทางสังคมโดยรวมของพนักงานสำนักงานประกันสังคมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน แบ่งออกเป็น ๔ สมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๑ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

การที่การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานสำนักงานประกันสังคมต้องเผชิญปัญหาในการทำงานหรือได้รับความกดดันต่าง ๆ แต่ได้พนักงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ที่ดี คือ การดูแลเอาใจใส่ การให้การยอมรับ จะมีส่วนช่วยให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายความกดดันและรู้สึกว่าตนมิได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง และทำให้พนักงานรู้สึกว่ามิบุคคลคอยรับฟัง ยอมรับ และให้คำแนะนำได้ จนทำให้ปัญหาคลี่คลาย จึงทำให้มีความเครียดในการทำงานน้อย

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๒ การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

การที่การสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

ในการทำงาน กล่าวคือ ลักษณะของงานประกันสังคมเป็นงานที่พนักงานต้องติดต่อและให้บริการกับผู้ประกันตนโดยตรงทำให้พนักงานอาจมีโอกาสนี้ได้รับความกดดันจากปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ต้องมีความรวดเร็ว และมีอุปสรรคต่าง ๆ ระหว่างดำเนินงาน เช่น เอกสารไม่ครบถ้วน หลักฐานที่ผู้ประกันตนนำมาไม่ชัดเจนรวมถึงผู้ประกันตนหรือตัวแทนผู้ประกันจากบริษัทที่เข้ามาติดต่อ ซึ่งมีลักษณะของความแตกต่างระหว่างบุคคลทำให้พนักงานอาจต้องรับแรงกดดันในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนทางด้านการประเมิน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ตัวเอง หรือข้อมูลที่น่าไปใช้ในการประเมินตนเองในการรับรอง ทำให้เกิดความมั่นใจและนำไปเปรียบเทียบตนเองกับผู้อยู่ร่วมในสังคม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่าง ๆ House (1981) กล่าวว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินมีบทบาทสำคัญที่จะตรวจสอบและเปรียบเทียบพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติงานนั้น ๆ ว่าอยู่ในความเรียบร้อยหรือเหมาะสมหรือไม่ จะทำให้พนักงานรู้ว่าต้องปรับปรุงตนเองในด้านใดบ้าง หรือถ้าปฏิบัติงานได้ดีอยู่แล้วจะเกิดความมั่นใจมากขึ้น อันจะนำไปสู่ระดับความเครียดที่เหมาะสม

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๓ การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

การที่การสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

ในการทำงาน กล่าวคือ ลักษณะงานของสำนักงานประกันสังคม พนักงานต้องเผชิญกับปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นถ้าพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้องและได้รับคำปรึกษาทันทีที่พบกับปัญหาสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานพนักงานก็จะสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นและมีความเครียดในการทำงานน้อย อันจะนำไปสู่การเผชิญและต่อสู้กับความเครียดได้

สมมติฐานย่อยที่ ๒.๔ การสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

การที่การสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าอุปกรณ์การทำงานมีความพร้อมอยู่เสมอจะทำให้พนักงานทำงานได้รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนของแรงงานการจัดคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานจะทำให้พนักงานทำงานไม่หนักมาก ซึ่งสำนักงานประกันสังคมได้มีการจัดสรรพนักงานให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกันตนแต่ละจุดจึงทำให้พนักงานมีความเครียดเหมาะสม และเมื่อต้องการความช่วยเหลือทางด้านสิ่งของหรือบริการ จะได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

สมมติฐานที่ ๓ ความเชื่อในการควบคุมตนเองของพนักงานสำนักงานประกันสังคมมี

ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงาน

การที่ความเชื่อในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน กล่าวคือ ลักษณะของงานประกันสังคมนั้นเป็นงานที่มีระเบียบแบบแผน วิธีการในการทำงานที่ชัดเจนอยู่แล้ว ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ทำให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมสามารถปฏิบัติตามได้ง่าย อีกทั้งเป็นหน่วยงานที่มีได้แสวงหาผลกำไร ทำให้พนักงานไม่มีความกดดันในการทำงาน ทำให้ผู้ที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในอาจมีความรู้สึกไม่ทำทนายความสามารถ อีกทั้งรูปแบบของโครงสร้างงานที่มีได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เติบโตในสายอาชีพของตนจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองจากปัจจัยภายในมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองจากปัจจัยภายนอกได้ และอีกหนึ่งสาเหตุคือ เมื่อต้องเผชิญปัญหาในการทำงานพนักงานที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคไปได้เพราะคิดว่าทุกอย่างที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ อันเป็นสาเหตุให้เกิดความกดดันส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ ในทางกลับกันพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีแนวโน้มความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอกจะคล้อยตามสถานการณ์และไม่กดดันตนเองมาก ส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า

สมมติฐานที่ ๔ การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่อในการควบคุมตนเองสามารถ

ร่วมกันพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม

การที่ความเชื่อในการควบคุมตนเองสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้นั้น อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของงานประกันสังคม นั้นเป็นงานที่พนักงานปฏิบัติงานและให้บริการกับผู้ประกันตนโดยตรง โดยใช้ประสบการณ์และความชำนาญในการปฏิบัติงาน อีกทั้งเป็นงานที่มีระเบียบแบบแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อยู่แล้วทำให้พนักงานสำนักงานประกันสังคมทุกคนสามารถที่จะปฏิบัติงานได้โดยอาศัยกรอบของแนวปฏิบัตินั้น ทำให้ลักษณะส่วนบุคคลหรือความเชื่อในการควบคุมตนเองนั้นมีผลกับการปฏิบัติงานโดยตรงและส่งผลถึงให้เกิดความเครียดตามมา ดังนั้น พนักงานที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในอาจมีแนวโน้มทำให้เกิดความเครียดที่มากกว่า เนื่องจากเมื่อต้องเผชิญปัญหาในการทำงานพนักงานที่มีความเชื่อในการควบคุมตนเองจะพยายามฝ่าฟันอุปสรรคไปให้ได้เพราะคิดว่าทุกอย่างที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ อันเป็นสาเหตุให้เกิดความกดดันตนเองและส่งผลต่อความเครียดในการทำงานได้ ในทางกลับกันพนักงานสำนักงานประกันสังคมที่มีแนวโน้มความเชื่อในการควบคุมตนเองภายนอก จะคล้อยตามสถานการณ์และไม่กดดันตนเองมากในการทำงาน ส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานน้อยกว่า

การสนับสนุนทางสังคมสามารถพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้นั้น เนื่องจากลักษณะของงานประกันสังคมเป็นงานที่พนักงานต้อง

ติดต่อและให้บริการกับผู้ประกันตนโดยตรง ทำให้พนักงานอาจมีโอกาสที่จะได้รับความกดดันจากปัญหาต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริการที่ต้องมีความรวดเร็ว หรืออาจมีอุปสรรคต่าง ๆ ระหว่างดำเนินงาน เช่น เอกสารไม่ครบถ้วน หลักฐานที่ผู้ประกันตนนำมาไม่ชัดเจน รวมถึงผู้ประกันตนหรือตัวแทนผู้ประกันตนจากบริษัทที่เข้ามาติดต่อซึ่งมีลักษณะของความแตกต่างระหว่างบุคคลมาทำให้พนักงานอาจต้องรับแรงกดดันในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งหมดนี้พนักงานอาจเกิดความเครียดในการปฏิบัติงานบ้าง ในบางเวลา ทำให้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าได้มีการยอมรับ มีบุคคลดูแลเอาใจใส่ สามารถส่งผลให้พนักงานได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปประเมินตนเองและเปรียบเทียบพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน รวมถึงทำให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา การสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการ ก็เป็นอีกด้านหนึ่งที่จะสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคล่องตัวในการทำงาน โดยปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมานี้ส่งผลให้พนักงานคลายความกดดันและรู้สึกว่าตนมิได้ทำงานอยู่เพียงลำพัง อันจะนำไปสู่ระดับของความเครียดที่เหมาะสม ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัย ดังนี้

การสนับสนุนทางสังคมซึ่งผลการวิจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานนั้นสามารถเป็นปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคมได้ ถ้าพนักงานสำนักงานประกันสังคมได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่มากจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานน้อย ดังนั้นทางหน่วยงานเองควรมีการส่งเสริมให้พนักงานได้มีการพบปะสังสรรค์กันมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นงานเลี้ยงหรืองานกีฬา เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์ดีขึ้น ส่วนการสนับสนุนทางสังคมด้านการประเมินควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชา ควรมีการให้อ้อมลูย้อนกลับเพื่อให้พนักงานสามารถนำข้อมูลไปประเมินตนเองและเปรียบเทียบพฤติกรรมเพื่อความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาต้องดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะนำไปสู่ระดับของการสนับสนุนทางสังคมด้านข้อมูลข่าวสารที่ดีขึ้น และสุดท้ายระดับของการสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการพบว่าอยู่ในระดับที่น้อยที่สุด แม้งานจะดำเนินไปได้ก็ตามแต่หน่วยงานเองก็ควรพิจารณาหาปัจจัยทางด้านอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัยมากขึ้น เพิ่มสวัสดิการทางการเงินที่ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมด้านสิ่งของหรือบริการที่ดีขึ้นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและคุณภาพการให้บริการต่อไป

ในส่วนของความเชื่อในการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงานสำนักงานประกันสังคม และความเชื่อในการควบคุมตนเองสามารถเป็นปัจจัยพยากรณ์ความเครียดในการทำงานได้ ดังนั้น สำนักงานประกันสังคมควรต้องมีการพัฒนาในเรื่องความเชื่อในการควบคุมตนเองให้มีแนวโน้มเป็นแบบภายในมากขึ้น ทั้งนี้ได้หมายความว่าจะทำให้พนักงานมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น เพียงแต่จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลดีกับผลการปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรเข้ามาดูแลและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการให้รางวัลหรือข้อมูลย้อนกลับกับพนักงานที่มีความสามารถหรือทำงานได้ดีเพื่อให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง รวมทั้งให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายแนวปฏิบัติให้มากขึ้น อีกทั้งเรื่องของการให้อำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน พร้อมกันนั้นควรจัดส่งพนักงานให้เข้ารับการพัฒนาในหลักสูตรต่าง ๆ เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ อบรมด้านความรู้รอบตัวที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและเป็นความรู้ที่ติดตัวตลอดไปเพื่อเป็นอาวุธทางปัญญาเหล่านี้เพื่อให้พนักงานเกิดความเชื่อในการควบคุมตนเองภายในเพิ่มขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและการให้บริการแก่ผู้ประกันตนที่ดีเลิศ อีกทั้งผู้บริหารควรออกแบบโครงสร้างงาน

ให้มีลักษณะที่พนักงานมีความเจริญก้าวหน้า มี
แรงจูงใจในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้
สามารถแข่งขันและเติบโตในสายงานที่ตนทำ
อยู่ได้ซึ่งจะทำให้ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร
เปลี่ยนไปในทิศทางที่ดีขึ้น โดยให้พนักงานเข้ามา

มีส่วนร่วมให้มากขึ้นทั้งในระดับการคิด การวางแผน
พัฒนารูปแบบของการทำงาน อันจะส่งผล
ให้การบริการประชาชนมีประสิทธิภาพและ
เป็นองค์การชั้นนำในด้านการประกันสังคม
ต่อไป

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (๒๕๕๐). *คู่มือคลายเครียด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สยามเอ็มแอนด์บีพับลิชชิง.
- สำนักงานประกันสังคม. กองวิจัยและพัฒนา. (๒๕๕๐). *รายงานประจำปี ๒๕๔๙*
สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตร
แห่งประเทศไทย.
- อมรากุล อินโอชานนท์. (๒๕๓๒). ความเครียดในการทำงาน. *สุขภาพจิต*, (๑๒), ๑๒-๑๓.
- Cobb, S. 1976. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5),
300-314.
- Greenberg, J., & Baron, R.A. (2000). *Behavior in organizations*. New Jersey: Prentice Hall.
- Jaffe-Gill, E. et al. (2007). *Job Stress Management: Stress Causes & Effects; Tips for
Workplace stress reduction*. Retrieved May 15, 2007, from [http://www.helpguide.org/
mental/work_stress_management.htm#causes](http://www.helpguide.org/mental/work_stress_management.htm#causes).
- House, J.S. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Kaplan, A. G., & Sedney, M. A. (1980). *Psychology and sex-role: An androgynous perspective*.
Boston: Little Brown.
- Levinson, D. J. (1978). *The Seasons of a man's life*. New York: Knopf.
- Lucile, D. (1977). *Marriage and alternatives* (2nd ed.). New York: Praeger Publishing.
- Mohr, D. C., Hart, S. L., Julian, L., Catledge, C., Honos-Webb, L., Vella, L., & Tasch, E. T. (2005).
Telephone-administered psychotherapy for depression. *Archives of General
Psychiatry*, 62(9), 1007-1014.
- Muchinsky, P. (2003). *Psychology applied to work* (7th ed.). Belmont, CA: Thomson/
Wadsworth.
- North Central Regional Educational Laboratory. (2007). *Locus of control theory*. Retrieved
April 20, 2007, from www.ncrel.org/sdrs/areas/issues/students/learning/lr2locus.htm.
- Robert, A. B. (2004). *Social Psychology* (10th ed.). Boston: Pearson Education.
- Rotter, J. B. (1982). *The development and applications of social learning theory*. New York:
Praeger Publisher.
- Smith, E. R., & Mackie, D. M. (2000). *Social psychology* (2nd ed.). New York: Wadsworth.
- Spielberger, C. D., & Vagg, P. R. (1992). *Job stress survey: Professional manual*. Odessa,
FA: Psychological Assessment Resources.