บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในการทำงานที่มีสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน ทำให้การประกอบอาชีพต้องตกอยู่ภายใต้แรงกดดันจากหน้าที่การงาน การแข่งขันสูง ความรับผิดชอบสูง ความซ้ำซาก ความจำเจและความน่าเบื่อของงาน จึงต้องพยายามปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคม ส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพต่าง ๆ มีโอกาสเผชิญกับความเครียดมากยิ่งขึ้น อาจจะมีผลกระทบต่อการดำรงชีวิต ประสิทธิภาพในการทำงาน ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ความเครียดสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกอาชีพ มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกันไป

จากสภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ทำให้มีอัตราการจ้างงานลดน้อยลง เกิดภาวะข้าวยากหมากแพง และมีค่าครองชีพสูงขึ้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมตามมา ซึ่งเป็นปัญหาอาชญากรรมที่ทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลทำให้จำนวนผู้ต้องขังเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ปัจจุบันผู้ต้องขังในเรือนจำมีจำนวน 167,643 คน (กรมราชทัณฑ์, 2547) ทำให้เรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ ประสบปัญหาความแออัดยัดเยียดของผู้ต้องขัง ปัญหาจำนวนนักโทษเกินอัตราความจุปกติของเรือนจำ ส่งผลให้ผู้ต้องขังต้องอยู่ในสภาพที่แออัด ทั้งการกินอยู่และการหลับนอน เนื่องจากไม่มีสถานที่ที่เพียงพอ ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพอนามัยของผู้ต้องขังและนับเป็นผลเสียต่อการอบรมแก้ไขผู้ต้องขังเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ การที่ปริมาณผู้ต้องขังสูงเป็นอย่างมากเช่นนี้ ทำให้อัตราส่วนระหว่างเจ้าพนักงานเรือนจำต่อผู้ต้องขังในประเทศไทยเป็นอัตราส่วน 1 ต่อ 19 กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ 1 คนต้องดูแลนักโทษถึง 19 คน ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่สูงที่สุดในโลก (อัตราส่วนที่เป็นมาตรฐานขององค์การสหประชาชาติคือ 1 ต่อ 3) การที่มีเจ้าหน้าที่น้อยส่งผลให้จำเป็นต้องมีการจองจำและควบคุมอิสรภาพผู้ต้องขังมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาสิทธิมนุษยชนตามมา (กรมราชทัณฑ์และสถาบันกฎหมายอาญา, 2543: 3)

เจ้าพนักงานเรือนจำ เป็นอาชีพหนึ่งที่มีความเครียดสูง เนื่องจากเป็นบุคคลกลุ่มหนึ่งในกระบวนการยุติธรรมที่ใกล้ชิดกับผู้ต้องขังมากที่สุด มีลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับผู้คนที่มีความแตกต่างกัน โดยที่การดำเนินงานของเรือนจำและทัณฑสถานต่าง ๆ นั้นมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากหน่วยงานทั่วไป (สมบูรณ์, 2542: 1) เนื่องจากมีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ต้องปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาวนานกว่าข้าราชการพลเรือนอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องจากมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุม ป้องกันมิให้ผู้ต้องขังหลบหนี ดูแลให้ผู้ต้องขังอยู่ในระเบียบวินัย

อย่างเคร่งครัด ตรวจตราและป้องกันการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขัง ควบคุมดูแลการทำงาน การศึกษา และการอนามัยของผู้ต้องขัง ตลอดจนหน้าที่ในการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและจากการที่เจ้าพนักงานเรือนจำต้องปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้ต้องขัง เจ้าพนักงานเรือนจำอาจตกเป็นศูนย์กลางในการระบายความคับข้องใจของผู้ต้องขังในเกือบทุกกรณี (ประเสริฐ, 2525: 11) ซึ่งอิทธิพลของปัจจัยด้านงานต่าง ๆ เหล่านี้ อาจทำให้เกิดความเครียดได้

จากการสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ควบคุมผู้ต้องขังในเรือนจำและทัณฑสถานทั่วประเทศ ในปี พ.ศ. 2530 พบว่า เจ้าพนักงานเรือนจำส่วนใหญ่ประสบปัญหาอุปสรรคในด้านการทำงานหลายประการ อาทิ มีงานมากเกินกว่าความรับผิดชอบ ขาดการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงการมีหนี้สินทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัว อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่ได้สัดส่วนกับจำนวนผู้ต้องขัง ขาดหลักประกันในด้านสวัสดิการ ซึ่งเกิดจากอัตราเสี่ยงในการควบคุมผู้ต้องขัง เป็นต้นว่าถูกลงโทษทางวินัยฐานทำให้ผู้ต้องขังหลบหนี และการเบิกค่าล่วงเวลาการอยู่เวรยามไม่ทั่วถึงเพราะขาดงบประมาณ (วิญญู, 2531: 12) ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจจะเป็นอุปสรรคในการทำงาน

อย่างไรก็ตาม การที่องค์การใด ๆ จะประสบความสำเร็จได้นั้น กลไกที่มีความสำคัญที่สุดอย่างหนึ่ง ก็คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ และคุณสมบัติต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ ซึ่งการที่บุคคลจะทำงานได้ประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น นอกจากจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณสมบัติที่เหมาะสมแล้วยังขึ้นอยู่กับการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถของเขาด้วย Bandura (1986) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยได้กล่าวสนับสนุนเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อบุคคลในด้านต่าง ๆ เช่น การเลือกกิจกรรม การใช้ความพยายาม ความอดทน การคิด และปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคล และถ้าบุคคลประเมินความสามารถของตนเองไม่ถูกต้องจะทำให้เกิดผลเสียต่อตนเอง คือ คนที่ประเมินความสามารถของตนสูงเกินไป จะเลือกงานที่เกินความสามารถของตน เมื่อพบกับความล้มเหลว จะทำให้เกิดความเครียด ความผิดหวัง และทำให้ไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง ส่วนคนที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไป ก็จะเลือกทำแต่งานง่าย ๆ ไม่พยายามเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถของตนเองและเกิดความท้อถอยได้ง่ายเมื่อพบอุปสรรค ดังนั้นการที่บุคคลประเมินความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม คือประเมินความสามารถของตนเองได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงหรือสูงกว่าความเป็นจริงเพียงเล็กน้อย จะช่วยให้บุคคลสามารถเลือกงานได้เหมาะสมกับตนเอง มีแนวโน้มที่จะได้รับความสำเร็จ ทำให้บุคคลมีความคิดที่ดีต่อตนเอง และมีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนเอง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ พบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการทำงานของบุคคลซึ่งมีทั้งปัจจัยภายนอกบุคคล เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัย

ภายในบุคคล โดยการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) นับเป็นปัจจัยภายในบุคคลที่สำคัญอย่างหนึ่ง เนื่องจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ (Bandura, 1986) ซึ่งการที่จะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งนั้นก็ขึ้นอยู่กับความคิดที่บุคคลมีต่อตนเองว่าตนนั้นมีความสามารถหรือไม่มีความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมนั้น ซึ่งความคิดนั้นจัดว่าเป็นองค์ประกอบเริ่มต้นที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคล (Bandura, 1977 อ้างถึงใน ศยามล และ ถวัลย์, 2547: 96) ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองนี้มีผลต่อบุคคลในหลาย ๆ ด้าน เช่น การตัดสินใจ แรงจูงใจ กล่าวคือ บุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะสามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะมีความวิตกกังวลสูง ไม่สามารถจัดการกับอุปสรรคในชีวิตได้ ซึ่งทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดความเครียดสูง (บัวทอง, 2541: 158)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างอาจจะมีอิทธิพลต่อการเกิดความเครียดในการทำงานของบุคคล ซึ่งก็อาจจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละลักษณะงานและสภาพขององค์การ เนื่องจากบุคคลเป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดในองค์การ หากบุคลากรในองค์การมีความเครียดสูงก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงด้วย ซึ่งมีการศึกษาพบว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงความเครียดของตนออกมาในขณะทำงาน โดยมักออกมาในรูปของการขาดงาน การมาทำงานสาย หรือการมีความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่นระหว่างผู้ร่วมงาน จนถึงการลาออกจากงาน (Muchinsky, 1998: 307)

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช เนื่องจากในจังหวัดนครศรีธรรมราชมีเรือนจำอยู่ทั้งหมด 4 เรือนจำ โดยเรือนจำกลางนครศรีธรรมราชเป็นเรือนจำที่มีความมั่นคงสูงสุดและมีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคใต้ โดยผู้ต้องขังที่มีกำหนดโทษสูง มีพฤติการณ์กระทำผิดร้ายแรง คดีอุกฉกรรจ์ พฤติการณ์ไม่น่าไว้วางใจระหว่างการควบคุมในเรือนจำและกระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง จะถูกควบคุมไว้ในเรือนจำที่มีความมั่นคงสูงสุด (กรมราชทัณฑ์, 2547) และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราชเป็นทัณฑสถานวัยหนุ่มที่มีเพียงแห่งเดียวในภาคใต้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช เพราะเป็นงานที่ต้องอยู่ในสภาพแวดล้อมร่วมกับบุคคลที่กระทำความผิดหลายประเภท และรวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง หรือพัฒนาสภาพการทำงาน รวมทั้งการให้คำปรึกษา และการปรับตัวแก่เจ้าพนักงานเรือนจำ เพื่อที่จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

และเพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์ต่อเจ้าพนักงานเรือนจำ หน่วยงาน และองค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง และความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางสำหรับลดความเครียด หากพบว่าเจ้าพนักงานเรือนจำเกิดความเครียดสามารถลดความเครียดได้ โดยจัดการด้านดูแลสภาพจิตใจของเจ้าพนักงานเรือนจำ หากเกิดจากปัจจัยเหล่านี้คือ ปัจจัยด้านงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อหาพฤติกรรมที่เหมาะสมในการป้องกันปัญหาทางด้านสุขภาพจิตของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งจะช่วยให้เจ้าพนักงานเรือนจำมีการปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปให้มีสุขภาพดีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต อันจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีมากขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของเจ้าพนักงานเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ระดับ 1-7 ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าพนักงานเรือนจำเพศชาย (เนื่องจากเพศหญิงปฏิบัติงานลักษณะนี้น้อยมาก คือ เท่ากับ 5.88 %) ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง เรือนจำอำเภอปากพนัง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

2. ปัจจัยด้านงาน ได้พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Kalimo, EL-Betawi and Cooper (1987: 104-108) โดยจะศึกษา 5 ด้าน ดังนี้ คือ ลักษณะงาน บทบาทในองค์การ สัมพันธภาพในหน่วยงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศองค์การ

2. การรับรู้ความสามารถของตนเอง ได้พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีของ Bandura (1986: 399-401) ใช้การวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองเพียงมิติเดียว คือ วัดระดับความมั่นใจ (Magnitude) เนื่องจากเป็นมิติที่เป็นที่นิยมใช้กันในงานวิจัยทั่ว ๆ ไป สามารถใช้วัดได้ในทุก ๆ งาน และสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาในส่วนที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ที่ใช้ในการประเมินความสามารถของตนเองโดยจะศึกษา 4 ด้าน ดังนี้ คือ การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง การรับรู้ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้ผู้อื่น การรับรู้ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และการรับรู้ความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

4. ความเครียด ใช้แบบสอบถามความเครียดที่ปรับปรุงมาจาก The Stress Test ของ Jonathan. C. Smith (1993) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ คือ ความเครียดด้านร่างกาย ความเครียดด้านจิตใจ และความเครียดด้านพฤติกรรม

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 อายุ
1.1.2 สถานภาพสมรส
1.1.3 ระดับการศึกษา
1.1.4 อายุงาน
1.1.5 รายได้

1.2 ปัจจัยด้านงาน

1.2.1 ลักษณะงาน
1.2 2 บทบาทในองค์การ

1.2.3 สัมพันธภาพในหน่วยงาน

1.2.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2.5 โครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศองค์การ

1.3 การรับรู้ความสามารถของตนเอง

1.3.1 การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง

1.3.2 การรับรู้ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้กับผู้อื่น

1.3.3 การรับรู้ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น

1.3.4 การรับรู้ความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

2. ตัวแปรตาม แบ่งได้ดังนี้

2.1 ความเครียด

2.1.1 ด้านร่างกาย

2.1.2 ด้านจิตใจ

2.1.3 ด้านพฤติกรรม

นิยามศัพท์

เรือนจำ หมายถึง ทัณฑสถานที่ใช้สำหรับควบคุม กักขังผู้ต้องขังที่ต้องโทษตามคำพิพากษาซึ่งมีกำหนดหรือระยะยาว

เจ้าพนักงานเรือนจำ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ระดับ 1-7 ที่ปฏิบัติงานในเรือนจำของเรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช

เรือนจำในจังหวัดนครศรีธรรมราช หมายถึง เรือนจำที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4 เรือนจำ ได้แก่ เรือนจำกลางนครศรีธรรมราช เรือนจำอำเภอทุ่งสง เรือนจำอำเภอปากพนัง และทัณฑสถานวัยหนุ่มนครศรีธรรมราช

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้

อายุ หมายถึง อายุของตัวเจ้าพนักงานเรือนจำ นับตามปฏิทิน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะการครองคู่ของเจ้าพนักงานเรือนจำ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ โสด และสมรส ม่าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของเจ้าพนักงานเรือนจำ

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานเรือนจำ โดยนับตั้งแต่วันเริ่มเข้าทำงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

รายได้ หมายถึง เงินเดือนที่เจ้าพนักงานเรือนจำแต่ละคนได้รับ (รวมเงินเดือน ค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้จากการทำงานให้กับเรือนจำใน 1 เดือน)

ปัจจัยด้านงาน หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ จากตัวงานและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงาน บทบาทในองค์การ สัมพันธภาพในหน่วยงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และโครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศขององค์การ

ลักษณะงาน หมายถึง เนื้อหาสาระของงาน ความซ้ำซากจำเจของงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำ ความสมดุลระหว่างงานกับความรู้ ความสามารถ และความเสี่ยงจากการทำงาน

บทบาทในองค์การ หมายถึง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของงานและความสอดคล้องของงานกับอุดมการณ์ของผู้ปฏิบัติ

สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานทั้งในฝ่ายงานเดียวกันและต่างฝ่ายงาน ผู้บังคับบัญชาโดยทางตรงและทางอ้อม

ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การที่หน่วยงานสนับสนุน และได้ให้โอกาสให้เจ้าพนักงานมีความก้าวหน้าจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เช่น ได้รับการมอบหมายงานที่สำคัญต่อองค์การ การพิจารณาความดีความชอบ เลื่อนเงินเดือนและตำแหน่ง รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การศึกษาต่อ การดูงาน และการฝึกอบรม

โครงสร้าง นโยบาย และบรรยากาศองค์การ หมายถึง นโยบายการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลได้ตัดสินพิจารณาความสามารถของตนเองว่าจะสามารถดำเนินการหรือจัดการให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง การรับรู้ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้ผู้อื่น การรับรู้ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น และการรับรู้ความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น

การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเรือนจำมีความรู้สึกและสามารถประเมินว่าตนเองนั้นมีความสามารถที่จะทำงานที่ตนได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใด คือ มีความสามารถเพียงพอที่จะทำงานที่ตนได้รับมอบหมายมาได้สำเร็จ เชื่อว่าตนมีความสามารถที่จะทำงานได้ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความกระตือรือร้น ไม่ถอยหนี ไม่ยอมให้ผู้อื่นเอาเปรียบหรือทำร้ายทั้งวาจาและร่างกาย มีความทะเยอทะยาน และชอบทำงานที่ยาก ๆ ท้าทาย

การรับรู้ความสามารถในการเป็นตัวแบบให้ผู้อื่น หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเรือนจำมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นมีความสามารถในการเป็นแบบอย่างที่ดีได้มากน้อยเพียงใด คือ มีความสามารถในการเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้อื่นและ เป็นผู้ที่มีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

การรับรู้ความสามารถในการพูดโน้มน้าวจิตใจผู้อื่น หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเรือนจำมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นร่วมทำงานเพื่อให้งานนั้นสำเร็จและเพื่อนร่วมงานมีความพึงพอใจในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด คือ มีความสามารถพูดให้ผู้อื่นคล้อยตามความคิดของตน มีความสามารถชักจูงทำให้ผู้อื่นร่วมมือในการทำงานให้ประสบกับความสำเร็จและทำให้ผู้อื่นเต็มใจที่จะทำงานร่วมกันโดยสมัครใจ ไม่ใช่เกิดจากการบีบบังคับ

การรับรู้ความสามารถในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่น หมายถึง การที่เจ้าพนักงานเรือนจำมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการทำตัวให้คุ้นเคยกับสถานการณ์และการกระทำใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อมีอุปสรรคก็สามารถกระตุ้นให้ตนเองและผู้อื่นได้ใช้ความพยายามในการจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น มีการยอมรับผลที่เกิดขึ้นได้มากน้อยเพียงใด คือ มีความสามารถในการปรับตัวให้คุ้นเคยกับสถานการณ์ใหม่ ๆ และกับบุคคลที่เพิ่งพบกันใหม่ได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีเหตุการณ์ที่เป็นอุปสรรค ก็สามารถกระตุ้นตนเองและผู้อื่นได้ใช้ความพยายามในการเผชิญหน้ากับอุปสรรคนั้นมากขึ้น

ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจขาดสมดุล เนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มากระตุ้นจากทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย โดยแสดงออกด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านพฤติกรรม

ความเครียดด้านร่างกาย หมายถึง ภาวะของบุคคลเมื่อเกิดความเครียดจะมีอาการผิดปกติเกิดขึ้นทางด้านร่างกาย เช่น หัวใจเต้นไม่ปกติ ใจสั่น หายใจถี่ ปากคอแห้ง เกร็งตามมือ เท้า หลัง และคอ จะมีความดันโลหิตสูงขึ้น ชีพจรหรือหัวใจเต้นเร็ว ปวดศีรษะ โรคหืด โรคกระเพาะอาหาร โรคลำไส้ ท้องอืด ท้องเสีย ท้องผูก กล้ามเนื้อตึงตัว มือเท้าเย็น หรือเป็นโรคภูมิแพ้

ความเครียดด้านจิตใจ หมายถึง ภาวะของบุคคลเมื่อเกิดความเครียดจะมีอาการผิดปกติเกิดขึ้นทางด้านจิตใจ เช่น มีอาการหงุดหงิด กระวนกระวาย สับสน ขาดสมาธิ เศร้าซึม หดหู่ ลังเล รู้สึกว่าตนไม่มีคุณค่า อารมณ์อ่อนไหว และอาจถึงขั้นมีอาการประสาทหลอน

ความเครียดด้านพฤติกรรม หมายถึง ภาวะของบุคคลเมื่อเกิดความเครียดจะมีอาการผิดปกติเกิดขึ้นซึ่งเป็นผลที่ได้รับมาจากทางร่างกายและจิตใจ แล้วส่งผลมาสู่ทางด้านพฤติกรรม จะพบผลผลิตหรือคุณภาพของงานลดลง มีแนวโน้มทำงานผิดพลาด หรือตัดสินใจผิด เอาใจใส่งานน้อยลงและขาดความคิดสร้างสรรค์ ลืมบ่อยหรือติดขัด ใจลอย ขาดงาน ลาป่วยบ่อย สูบบุหรี่มากขึ้น ดื่มสุราหรือให้ยาเพิ่มขึ้น โยกย้ายงาน และลาออก