

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อหลัก ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับงานคุมประพฤติ
- 2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout)

ในปี ค.ศ.1974 Fredenberge (อ้างถึงใน สงวน ลิขสิทธิ์ฉบับที่ 2542, น.169) จิตแพทย์ชาวอเมริกันเป็นบุคคลแรกที่ใช้คำว่า เหนื่อยหน่ายแทนปรากฏการณ์ที่สังเกตพบในตนเองและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งก็คืออาการอ่อนล้า หรืออ่อนเพลียที่เกิดจากการทำงานหนักภายใต้แรงกดดันจากผู้รับบริการที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างมากและไม่หยุดหย่อน

Fredenberge & Richelson (1980) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นความไม่สมหวัง เบื่อหน่าย อ่อนล้าทางอารมณ์ จิตใจ และกับข้อใจอันเป็นผลมาจากการทุ่มกระทำในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวัง แต่ต้องประสบกับความล้มเหลว ซึ่งพบได้มากในผู้มีอาชีพในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน

นิยามที่ได้รับการยอมรับมากที่สุด คือ นิยามของ Maslach & Jackson (1981) กล่าวว่า อาการเหนื่อยหน่ายมี 3 องค์ประกอบ คือ

1. อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) คือ การหมดกำลังใจหรือแรงจูงใจในการทำงาน
2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ (Depersonalization) คือ การมองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นผู้คนที่มีความรู้สึกแข็งกระด้างกับผู้รับบริการ ไม่เข้าใจและไม่เอาใจใส่

3. ความรู้สึกว่าคุณไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of personal accomplishment) คือ การประเมินตนเองในแง่ลบ รู้สึกว่าคุณเองมีความสามารถลดลงหรือไม่ถึงขั้นที่ดี และไม่มี ความก้าวหน้าในงาน

Muldary & Maslach (1980 & 1981 อ้างถึงใน ศันสนีย์ สมิตะเกษริน, 2545) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนเพลียทางร่างกาย ท้อแท้ใจ มีความรู้สึกที่ลดความเป็นบุคคล ทำให้มีอัตมโนทัศน์และทัศนคติในทางลบต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการซึ่งจะพบความเหนื่อยหน่ายนี้ในบุคคลที่มีอาชีพเกี่ยวข้องกับคน ได้แก่ ครู นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา นักกฎหมาย แพทย์และพยาบาล

Moss (อ้างถึงใน มยุรี เถาถัดดา, 2536) ให้ความหมายว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นปรากฏการณ์ที่เป็นผลจากการทำงานมากเกินไป จนเกิดความเหนื่อยหน่ายสะสมมาก ทำให้รู้สึกอ่อนล้าทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ ความรู้สึกหมดหวัง หมดอุดมคติ แม้ว่าจะได้ปริมาณงานมาก ก็จริงแต่คุณภาพงานไม่ดีเท่าที่ควร

Harris (1989) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นผลกระทบหรือเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดจากความเครียดอย่างมากจากสภาพแวดล้อมในการประกอบอาชีพ มักพบมากในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับสังคมหลายอาชีพ ที่ยังต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ที่มีความทุกข์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และมีความเกี่ยวข้องกับความเปราะบาง ความตาย และชีวิตมนุษย์

Fong (1990) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นภาวะที่เกิดจากการทำงานที่มีปริมาณงานมาก และขาดแรงสนับสนุน ส่งเสริมจากบุคคลในระดับเดียวกันรวมทั้งการส่งเสริมจากผู้บริหาร สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน สามารถแก้ไขได้ด้วยการเพิ่มแรงสนับสนุนและแก้ไขภาระงานที่หนัก

Rider & Hartley (1992) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นผลของการเกิดความเครียดเรื้อรังซึ่งมีความสัมพันธ์กับการทำงานจะทำให้เกิดความรู้สึกหมดหวัง ท้อแท้ หมดพลัง ไม่ประสบความสำเร็จในด้านการทำงานและชีวิตส่วนตัว

Bacharach, Bamberger, & Conley (1991 อ้างถึงใน อาภาภรณ์ อินทนนท์, 2549) ให้นิยามว่า Burnout เป็นอาการของความเครียดในการทำงานที่สะสมมาเป็นเวลานานซึ่งทำให้นักศึกษามีความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ ในแง่ลบ

Schultz (2002 อ้างถึงใน อาภาภรณ์ อินทนนท์, 2549) กล่าวว่าอาการเหนื่อยหน่ายในงานเป็นสภาวะเครียดจากการทำงานหรือเป็นผลที่เกิดจากการใช้กำลังเกินไป ทำงานมากเกินไป ทำให้เบื่อหมดแรงในการทำงาน

อาการ อื่นทันที (2549) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นอาการที่เกิดมาจากการสะสมความเครียดในการทำงานมาเป็นเวลานานทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้มีความสนใจในงานน้อยลง หดพลัง หดเรี่ยวแรงในการทำงานหรือหมดไฟในการทำงาน

กนกกรณ์ ใจแก้ว (2551) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นกลุ่มอาการของความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทางอารมณ์ สูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล รู้สึกไร้ความสามารถ และประสบความสำเร็จลดลงของบุคคลที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการเกิดความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ จากสิ่งแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านบุคคล โดยบุคคลไม่สามารถปรับตัวเพื่อเผชิญกับความเครียดได้ จึงเกิดความเหนื่อยหน่ายขึ้น โดยเฉพาะวิชาชีพที่ให้บริการสังคม ซึ่งจะมีอาการอ่อนล้าทั้งทางร่างกายจิตใจ อารมณ์ หดหวัง ขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและการดำเนินชีวิต ใช้ชีวิตอยู่ไปวันๆ ทำให้งานด้อยประสิทธิภาพ

จากการให้ความหมายและคำจำกัดความของบุคคลต่างๆ สามารถสรุปความหมายของความเหนื่อยหน่ายได้ว่าเป็นกลุ่มอาการซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานเกินกำลังจนทำให้เกิดความเครียดในการทำงานสะสมเพิ่มมากขึ้น และบุคคลจำต้องฝืนทนอยู่กับภาวะดังกล่าวเป็นเวลานาน จนส่งผลให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายจิตใจ อารมณ์ หมดไฟในการทำงาน มีความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคลต่อผู้รับบริการ มองผู้รับบริการเสมือนวัตถุหรือสิ่งของมากกว่าการมองว่าเป็นมนุษย์ซึ่งมีอารมณ์และความรู้สึกเช่นเดียวกับตน รวมถึงรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ไม่มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

กระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่าย (Burnout Process)

มีผู้เสนอกระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่าย จำนวน 4 แบบ (อ้างถึงใน สงวน ลือเกียรติ บัณฑิต 2542, น. 173)

กระบวนการที่ 1 เสนอโดย Maslach (1982), Leiter & Maslach (1988)

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ → การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น → ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ
ความสำเร็จ

กระบวนการที่ 2 เสนอโดย Lee & Ashforth (1993)

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ → การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น
↓
ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

กระบวนการที่ 3 เสนอโดย Leiter (1988, 1991, 1993) , Lee & Ashforth (1993)

อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ → การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น
↓
ส่วนความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จเกิดขึ้นอย่างเป็นเอกเทศ

กระบวนการที่ 4 เสนอโดย Golembiewsky & Munzenrider (1988)

การลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น → ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ → อาการอ่อนล้า
ทางอารมณ์

ภาพที่ 1 กระบวนการเกิดอาการเหนื่อยหน่าย

อาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย

Maslach (อ้างถึงใน สิริระยา สัมมาวาจ, 2532) ได้แบ่งอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย เป็น 3 ระยะตามระดับความรุนแรงและกระบวนการ คือ

ระยะแรก จะมีลักษณะอ่อนล้าทางร่างกายและจิตใจ โดยเริ่มต้นด้วยความรู้สึกรู้สึกท้อแท้ใจ เช่น เมื่อคิดว่าจะไปทำงานก็รู้สึกหมดแรง ต่อมาจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย ปวดศีรษะ เป็นหวัดบ่อย มีอาการเจ็บป่วยอื่นๆ

ระยะที่สอง จะมีอาการตั้งแต่ 2 ลักษณะขึ้นไป เช่น มีทัศนคติทางลบต่อผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและงาน รู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

ระยะสุดท้าย จะไม่พบบ่อยนัก เป็นผลจากความเหนื่อยหน่ายในระยะแรกและระยะที่สอง เรื้อรัง ไม่สามารถจัดการได้ก่อให้เกิดความรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองและบุคคลอื่นลดลง ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดการตอบสนองทางอารมณ์ ไม่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ พลังงานจะลดลงไป

ความเหนื่อยหน่ายในระยะแรกและระยะที่สองสามารถกลับคืนสู่ปกติได้ แต่อาจจะกลับมามีอาการอีกได้ถ้าหากบุคคลนั้นยังอยู่ในสภาพการณ์และสิ่งแวดล้อมในการทำงานเหมือนเดิม ส่วนบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในระยะสุดท้ายจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาวะปกติได้อีก

Muldary (1983) (อ้างถึงใน เอกภักดิ์ โกยวิวัฒน์ตระกูล, 2543) ได้อธิบายถึงกลุ่มอาการและอาการแสดงของความเหนื่อยหน่าย แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม ดังนี้

1. ด้านร่างกาย มีอาการเมื่อยล้า นอนหลับยาก หรือถ้านอนหลับแล้วไม่ยอมตื่น มีปัญหาเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร คลื่นไส้ วิงเวียนศีรษะ ปวดศีรษะไมเกรน เป็นหวัดบ่อย ปวดหลัง ปวดกล้ามเนื้อ น้ำหนักลดหรือน้ำหนักเพิ่ม ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยบ่อยครั้ง อ่อนเพลีย นิ่ว การรับประทานอาหารเปลี่ยนไป

2. ด้านจิตใจ แบ่งเป็น 3 ลักษณะ

2.1 ความรู้สึก ได้แก่ รู้สึกโกรธ เบื่อหน่าย คับข้องใจ ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา สิ้นหวัง มองสิ่งต่างๆ ในแง่ร้าย หวาดระแวง รำคาญ ไม่พอใจ

2.2 ทัศนคติ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลอื่น ชอบเยาะเย้ยไม่สนใจผู้อื่น ทัศนคติในด้านลบต่องาน ต้องการลาออกจากงาน

2.3 อื่นๆ สูญเสียความเห็นใจผู้อื่น ขาดความตั้งใจในการทำงาน ไม่มีสมาธิในการทำงาน ศีลธรรมและคุณธรรมต่ำลง อารมณ์เสถียร มองเห็นคุณค่าของตนเองลดลง

3. ด้านพฤติกรรม มองเห็นคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยลดลง มักจับผิดและตำหนิคนอื่น พยายามปกป้องตนเอง แยกตัวเองออกจากเพื่อนร่วมงานและผู้ป่วย พุดคุย

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
 ห้องสมุดวิจัย
 วันที่ ๒๗.๘.๒๕๕๕
 เลขทะเบียน 248304
 เลขเรียกหนังสือ



กับผู้ไปด้วยคำซ้ำๆ มองดูนาฬิกาเสมอขณะทำงาน พักรับประทานอาหารว่างบ่อย ชอบหายตัวไปจากที่ทำงาน ทำผิดเล็กๆ น้อยๆ เป็นประจำ มีความขัดแย้งในชีวิตครอบครัว มีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน ทำงานมากเกินไปจนเกิดความจำป็น ดิฉัน พยายามสร้างอารมณ์ขึ้นเพื่อช่วยผ่อนคลายความเครียด ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ระดับของความเหนื่อยหน่าย

Maslach & Jackson (1982) แบ่งความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ระดับตามกระบวนการเกิด ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความรู้สึกท้อแท้ใจบุคคลรู้สึกอ่อนเพลียเมื่อดันนอนในเวลาเช้าแล้วคิดว่า จะต้องทำงานตามมาด้วยความรู้สึกเหนื่อยหน่ายมีอาการนอนไม่หลับปวดศีรษะเป็นหวัดบ่อยจะแยกตัวออกจากผู้รับบริการใช้เวลาส่วนใหญ่ในการสมาคมกับผู้อื่นให้การบริการโดยตรงน้อยลงเข้าทำงานสายขาดงานบ่อยมีการโยกย้ายงานหรือลาออกจากงาน

ระดับที่ 2 เป็นความรู้สึกการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการบุคคลจะเกิดเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการจะขาดความเห็นอกเห็นใจและขาดความนับถือต่อผู้รับบริการ

ระดับที่ 3 เป็นความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จบุคคลจะรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้จึงเกิดการประเมินตนเองในด้านลบจะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลงขาดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นขาดเป้าหมายในการทำงานและไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้และพลังงานในการทำงานจะลดน้อยลง

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาความเหนื่อยหน่ายในงานตามนิยามของ Maslach & Jackson (1981) โดยระบุว่าอาการเหนื่อยหน่ายมี 3 องค์ประกอบ คือ อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง

ผลกระทบที่เกิดจากความเหนื่อยหน่ายที่มีต่องานคุณภาพ

Muldary (1983) กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายไม่ว่าจะเกิดเฉพาะในบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตาม ย่อมส่งผลกระทบต่อตนเอง บุคคลและสังคมรอบข้าง และต่อองค์กรงานคุณภาพเป็นอีกงานหนึ่งซึ่งเป็นอาชีพที่มีการให้บริการทางสังคมซึ่งต้องเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นตลอดเวลา จึงไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ (Job stressors) ได้แก่ จำเลย ผู้ถูกคุมความประพฤติ พยานหรือบุคคลหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องในคดีหรือแม้แต่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งไม่ได้รับความร่วมมือตามที่คาดหวังไว้ ประกอบกับปริมาณงานที่มากและ

ลักษณะงานในระบบราชการที่มีหลายขั้นตอน การทำงานในระยะเวลาจำกัดโดยเฉพาะงานด้านแสวงหาข้อเท็จจริง ซึ่งต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนและเพื่อให้ทันกำหนดเวลาทำให้ต้องทำงานล่วงเวลาหรือนำกลับไปทำต่อที่บ้าน ทำให้ต้องเสียเวลาส่วนตัวและต่อครอบครัว

ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานซึ่งก็คือ พนักงานคุมประพฤติเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานของตนเองแล้ว ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อองค์กร สังคม และประเทศชาติ (Albrech, 1982; White, 1982 อ้างถึงใน นวลอนง ศรีชัยรัตน์, 2534) โดยส่งผลต่อตัวบุคคล เช่น ทำให้อ่อนเพลียเรื้อรัง เจ็บป่วยได้ง่าย มีการใช้สิ่งเสพติดมากขึ้น สูญเสียความเชื่อถือในตนเอง มีทัศนคติไม่ดีต่อตนเองและผู้อื่นปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนเป็นสิ่งของมากกว่าเป็นมนุษย์และมีความสนใจต่อผู้รับบริการน้อยลง (McConnell, 1982 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551)

ผลทางด้านสังคม ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในบุคคลจะส่งผลให้สัมพันธภาพในครอบครัวเสื่อมลงเนื่องจากการระบายอารมณ์กับบุคคลในครอบครัวหรือละเลยไม่ใส่ใจในบทบาทของตนส่งผลให้สถาบันครอบครัวอ่อนแอเกิดปัญหาทางด้านสังคมต่างๆ ตามมาอีกไปกว่านั้นความเหนื่อยหน่ายยังมีผลทำให้บุคคลไม่สามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้รับบริการตลอดจนร่วมงานอีกด้วย (McConnell, 1982 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551)

ส่วนผลกระทบต่อวิชาชีพเป็นผลสืบเนื่องมาจากความเสื่อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจตลอดจนการละเลยต่อผู้รับบริการและการหลีกเลี่ยงงานทำให้คุณภาพงานลดลงตามมา (Maslach, 1982 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) ทำให้ภาพพจน์ในสายตาของผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปตกต่ำลงด้วยซึ่งหากมีบุคลากรที่เกิดความเหนื่อยหน่ายเป็นจำนวนมากย่อมนำไปสู่ความเสื่อมของวิชาชีพในที่สุด (โยทะกา ภคพงศ์, 2538) นอกจากนี้ผลกระทบที่สำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งผู้บริหารควรตระหนักคือการลาออกไอนย้าย โดยเฉพาะการละทิ้งวิชาชีพทั้งนี้จากการศึกษาของ Maslach หลายๆ ครั้งได้พบว่าความเหนื่อยหน่ายเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลทำให้เกิดการขาดงานและการลาออกไอนย้ายของบุคลากร (Maslach, 1982 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่าความเหนื่อยหน่ายทุกด้านมีความสัมพันธ์ระดับสูงกับความไม่พึงพอใจในงานและความตั้งใจออกจากงาน (Koeske & Koeske, 1986 as cited in Burke & Richardsen, 1993 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ Wolf (1981 อ้างถึงใน ชวลี แยมวงษ์, 2538) ที่ว่าภาวะเครียดและความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นสาเหตุสำคัญของการลาออกซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียเปล่าและสิ้นเปลืองงบประมาณในการผลิตบุคลากรเพื่อทดแทนเป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตขององค์กรโดยไม่จำเป็น

ในท้ายที่สุด คือ ส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติเนื่องจากปัจจุบันงานคุมประพฤติช่วยให้รัฐสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ สังคมและประชาชนลดความเสี่ยงภัยจากการกระทำผิดซ้ำ รวมถึงได้ประโยชน์จากการทำงานบริการสังคม ช่วยรัฐประหยัดงบประมาณในกิจการราชทัณฑ์ ลดการสูญเสียกำลังผลิตของชาติ ลดช่องว่างระหว่างหน่วยงานภาครัฐและชุมชน โดยการนำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมตลอดจนการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดปัญหาสังคม เช่น ครอบครัวแตกแยก การถูกตราหน้าว่าเป็นอาชญากร ตัดโอกาสในการถ่ายทอดทัศนคติ พฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างการต้องโทษ ลดปริมาณคดีที่ขึ้นสู่ศาล โดยเฉพาะในคดียาเสพติดให้โทษ ตามพระราชบัญญัติฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2545 (รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552) จากผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานดังที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นนั้นจะเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่งเพราะฉะนั้นถือว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติเป็นเรื่องที่สำคัญควรที่จะให้ความสนใจปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา (Coping Behaviors)

Monart & Lazarus (1978) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาเป็นกลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลทางจิตใจ รวมทั้งการใช้กระบวนการทางจิตใจในการลดความตึงเครียดนั้น และยังได้กล่าวอีกว่าภาวะที่บุคคลพบกับปัญหาที่ท้าทาย เช่น การเจ็บป่วย การสูญเสีย การถูกคุกคาม สิ่งเหล่านี้ถือเป็นภาวะเครียดซึ่งทำให้บุคคลต้องการได้ตอบโดยการหาวิธีการต่างๆ เพื่อขจัดหรือบรรเทาเหตุการณ์ที่ตึงเครียดนั้น

Lazarus & Folkman (1984) ได้กล่าวว่าการเผชิญปัญหา หมายถึง ความพยายามทางปัญญา และพฤติกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อจะจัดการกับปัญหา หรือข้อเรียกร้องทั้งจากภายนอกและภายในตนเองที่บุคคลประเมินว่าถูกคุกคาม หรือเกินกว่าความสามารถที่ตนจะรับได้

Ray et al. (1982) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อความตึงเครียดซึ่งมีความเป็นอิสระในแต่ละบุคคล

นิโบล กฤษณพันธ์ (2532) สรุปความหมายของการเผชิญปัญหาจากนักคิดหลายท่านไว้ว่า การเผชิญปัญหาเป็นความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมอยู่เสมอเพื่อจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นความต้องการจำเพาะที่เกิดขึ้นทั้งภายในหรือภายนอกร่างกาย และบุคคลประเมินแล้วว่าสถานการณ์นั้น ก่อให้เกิดภาวะเครียดกับตนเอง

รัชดา ไชยโยธา (2543) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาจึงเป็นความพยายามทั้งทางด้านการคิดและพฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อลดหรือขจัดความตึงเครียด ความรุนแรงของปัญหาที่กำลังควบคุมต่อเสถียรภาพทางจิตใจ เพื่อรักษาภาวะความสมดุลให้ดำเนินต่อไป ซึ่งบุคคลจะสามารถจัดการกับปัญหาได้ดีเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

กระบวนการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของลาซารัส (Lazarus's coping model)

Lazarus (1984, อ้างถึงใน รัชดา ไชยโยธา, 2543) กล่าวว่าพฤติกรรมของบุคคลในการจัดการกับความเครียดซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอก มีกระบวนการเผชิญปัญหาแสดงไว้เป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. มีสิ่งที่คุกคาม หรือมีสิ่งกระตุ้นเมื่อใดก็ตามที่มีสิ่งคุกคาม หรือกระตุ้นทำให้รู้สึกถึงความคาดหวังหรือความต้องการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มนุษย์จะใช้ความพยายามหรือความสามารถในการเอาชนะต่อสถานการณ์ที่มาคุกคามนั้น เพื่อควบคุมจิตใจให้อยู่ในภาวะสมดุล
2. การประเมินสิ่งกระตุ้น การประเมินสิ่งที่มาคุกคามหรือกระตุ้น ถือเป็นกระบวนการของการใช้ความรู้และสติปัญญา โดยเหตุการณ์นั้นจะได้รับการประเมินว่ามีความรุนแรง หรือก่อให้เกิดการสูญเสีย การคุกคามและการทำลายหรือไม่ เรียกว่า การประเมินระดับต้นหรือปฐมภูมิ และมีการประเมินในระดับทุติยภูมิ เพื่อตัดสินใจว่าจะใช้แหล่งหรือกลวิธีใดในการเผชิญปัญหา
3. ความรู้สึกคาดการณ์หรือทำนาย เมื่อได้รับการประเมินแล้วว่าเป็นสิ่งคุกคาม บุคคลจะคาดการณ์หรือทำนายถึงอันตรายที่จะได้รับทำให้มีปฏิกิริยาตอบสนองทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ และพฤติกรรม และนำไปสู่การปรับตัว หรือออกมาในรูปของการสู้ หรือหนี
4. พฤติกรรมการเผชิญปัญหา การเผชิญปัญหาของบุคคลนั้น จะออกมาในรูปพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกนึกคิด จิตใจ และอารมณ์ของแต่ละบุคคล และเมื่อได้รับสิ่งกระตุ้น หรือมีการคุกคามจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือสิ่งกระทบจิตใจ ก็มีผลทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ และแสดงออกพฤติกรรมต่างๆ ออกมาเรียกว่า พฤติกรรมการเผชิญภาวะปัญหา หรืออาจหมายถึง กลไกทุกอย่างที่บุคคลใช้เพื่อรักษาภาวะสมดุลของจิตใจ

Carver, Scheier, & Weintraub (1989) ได้ศึกษาและเพิ่มเติมวิธีการเผชิญปัญหาใหม่มีทั้งหมด 13 แบบดังนี้

1. การลงมือกระทำการเผชิญปัญหา เป็นกระบวนการในการลงมือแก้ปัญหาเพื่อจัดหรือ จำกัดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด รวมถึงการลงมือปฏิบัติโดยตรง มีความพยายามในการเผชิญปัญหามากขึ้น และพยายามดำเนินการเผชิญปัญหาตามขั้นตอน
2. การวางแผนเป็นการคิดหาวิธีการในการเผชิญปัญหากับสิ่งที่ทำให้เกิดปัญหา รวมถึงการหาทวิวิธีในการเผชิญปัญหา การคิดเกี่ยวกับขั้นตอนในการกระทำและหาทางที่จะจัดการกับปัญหาให้ได้ อย่างดีที่สุด
3. การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง บุคคลจำเป็นต้องระงับสิ่งที่มาเกี่ยวข้องหรือวิถีทางที่มารบกวนความใส่ใจในการเผชิญปัญหา จึงเป็นการระงับความสนใจอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ใส่ใจที่จะเผชิญปัญหาอย่างเต็มที่
4. การชะลอการเผชิญปัญหา บางครั้งเป็นวิธีการที่จำเป็นในการตอบสนองต่อปัญหาเป็นการรอโอกาสเหมาะที่สามารถใช้วิธีการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ไม่ลงมือทำเมื่อยังไม่ถึงเวลา
5. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาการช่วยเหลือ เป็นความต้องการการช่วยเหลือ ต้องการข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา หรือสถานการณ์นั้น ต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
6. การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ สำหรับบุคคลที่รู้สึกว่าจะตนเองไม่ปลอดภัยจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา มีความต้องการกำลังใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจจากบุคคลอื่น ในแง่ทฤษฎีจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ แต่ในทางปฏิบัติและสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มักจะเกิดขึ้นควบคู่กันกับการค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาการช่วยเหลือ ซึ่งจัดเป็นการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ นำไปสู่การแก้ปัญหาที่เหมาะสมแต่ถ้าบุคคลใช้วิธีนี้ เพียงเพื่อระบายความรู้สึก ไม่พยายามแก้ปัญหา วิธีดังกล่าวไม่ช่วยในการแก้ปัญหา
7. การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต เป็นการจัดการกับความกดดันทางอารมณ์มากกว่าเป็นการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหา โดยการมองสถานการณ์ที่ทำให้เกิดปัญหาในทางที่ดีด้วยการทำให้สถานการณ์นั้นดีที่สุด วิธีการนี้ไม่เพียงแต่ลดความทุกข์แต่ยังนำบุคคลให้มุ่งสู่การลงมือแก้ปัญหาโดยตรง
8. การพึ่งศาสนา ศาสนาเป็นแหล่งช่วยเหลือทางด้านอารมณ์ในขณะที่เผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา การใช้วิธีการทางศาสนา เช่น การสวดมนต์ การนั่งสมาธิเมื่อมี

ปัญหามุคคจะหันไปพึ่งศาสนาด้วยเหตุผลต่างๆ กัน บางคนอาจใช้เป็นที่พักทางใจบางคนอาจใช้เป็นหนทางนำไปสู่การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต หรือใช้เป็นกลวิธีในการลงมือกระทำ

9. การยอมรับ เป็นการยอมรับความเป็นจริงตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่บอกให้ทราบว่า บุคคลนั้นพร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์นั้นๆ

10. การปฏิเสธ เป็นการปฏิเสธต่อสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด ปฏิเสธความจริงที่เกิดขึ้น และไม่สนใจต่อเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความเครียด

11. การระบายออกทางอารมณ์ เป็นการเน้นที่ความเครียดและการระบายออกทางอารมณ์ด้วยการเพิ่มความตระหนักต่อความกดดันทางอารมณ์และการระบายความรู้สึกเหล่านั้นออกไป ถ้าใช้อย่างต่อเนื่องยาวนาน บุคคลจะหมกมุ่นกับความซึมเศร้าไม่ก้าวหน้าไปสู่การหาทางแก้ปัญหาโดยตรง ถ้าการใช้การระบายออกทางอารมณ์เป็นช่วงที่ทำให้ใจกับการสูญเสีย แล้วหันมาพิจารณาแก้ปัญหาที่ช่วยในการเผชิญปัญหาได้

12. การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม เป็นการลดความพยายามของบุคคลในการเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียด รวมถึงการละทิ้งความพยายามที่จะดำเนินไปสู่เป้าหมายเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการช่วยตนเองไม่ได้ มักเกิดกับบุคคลที่คาดหวังว่าตนจะสูญเสียไม่มีทางเอาชนะอุปสรรคได้

13. การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด เป็นวิธีการที่ลดความกดดันทางอารมณ์โดยการไม่คิดถึงวิธีการที่จะเผชิญกับสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดไม่คิดถึงเป้าหมายที่มีอุปสรรคขัดขวาง การหนีจากปัญหาวิธีการอื่น ใช้กิจกรรมอื่นเพื่อที่จะไม่คิดถึงปัญหา รวมถึงการฝันกลางวัน การนอน การหมกมุ่นอยู่กับการชมรายการทางโทรทัศน์ เป็นต้น การใช้กิจกรรมเหล่านี้ส่วนใหญ่ขัดขวางการแก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์

จากการศึกษาของ Carver, Scheier, & Weintraub (1989) พบว่า รูปแบบวิธีการเผชิญปัญหาทั้งหมด 13 แบบ มีการจัดแบ่งวิธีการเผชิญปัญหาเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ คือ กลุ่มแรกการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ได้แก่การลงมือทำการแก้ปัญหา การวางแผน การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง การชะลอการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นทางด้านอารมณ์ ได้แก่ การค้นหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวกและการเติบโต การพึ่งศาสนา การยอมรับ การปฏิเสธ และกลุ่มที่สาม การเผชิญปัญหาในรูปแบบอื่นๆ ได้แก่ ระบายออกทางอารมณ์ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิดซึ่งจากวิธีการเผชิญปัญหาดังกล่าวสามารถแบ่งการเผชิญปัญหาออกเป็น 2 แบบ คือ



1. การเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้านย่อย คือ
 - 1.1 ด้านมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหาเหล่านี้คือ การลงมือดำเนินการแก้ปัญหา การวางแผนการ การระงับกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องการชะลอการเผชิญปัญหา และการแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อหาการช่วยเหลือ
 - 1.2 ด้านมุ่งเน้นด้านอารมณ์ที่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหาเหล่านี้คือ การแสวงหาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อได้รับกำลังใจ การตีความหมายใหม่ในทางบวก และการเติบโต การพึ่งศาสนา การยอมรับ และการมีอารมณ์ขัน
2. การเผชิญปัญหาแบบด้อยประสิทธิภาพ ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหา 2 ด้านย่อย คือ
 - 2.1 ด้านมุ่งเน้นอารมณ์ที่ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหาเหล่านี้คือ การปฏิเสธ และการระบายออกทางอารมณ์
 - 2.2 ด้านหลีกเลี่ยงปัญหา ประกอบด้วยวิธีการเผชิญปัญหาเหล่านี้คือ การไม่แสดงออกทางพฤติกรรม การไม่เกี่ยวข้องทางความคิด และการใช้สุราและยาเสพติด

รูปแบบการเผชิญปัญหา

การเผชิญปัญหาของบุคคลจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมามีความสัมพันธ์กับความรู้สึกลำบากใจ จิตใจ อารมณ์ของบุคคลในขณะนั้น โดยพยายามจะควบคุม ลด หรือทนทานต่อความต้องการภายในและภายนอกตนเองที่เกิดมาจากเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด การเผชิญปัญหาที่มีประสิทธิภาพนั้นไม่ใช่วิธีการที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นวิธีการที่เป็นไปตามสภาพความเป็นจริง ดังนั้น การเผชิญปัญหาจึงเป็นความสามารถและความสำเร็จที่จะจัดการกับปัญหา แต่การที่ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้นั้นถือเป็นความล้มเหลว

Billing & Moos (1981 อ้างถึงใน เจียงคำ อินทวิชัย, 2533) แบ่งการเผชิญปัญหาที่ทำได้สำเร็จมาใช้ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน กัน ดังนี้คือ

1. การใช้กระบวนการความคิด (Active-cognitive coping) ได้แก่ ความพยายามประเมินความเครียดเกี่ยวกับสถานการณ์ เช่น พยายามมองสถานการณ์ในแง่ดี หรือพยายามคิดถึงประสบการณ์ที่เคยใช้ในการเผชิญปัญหาได้สำเร็จมาใช้ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน กัน
2. พฤติกรรมแสดงออก (Active – behavior coping) ได้แก่ การแสดงออกทางพฤติกรรมโดยเปิดเผย เพื่อจัดการกับปัญหาโดยตรง เช่น พยายามค้นหาสถานการณ์ หรือแสดงออกในสิ่งดี
3. การหลีกเลี่ยง (Avoidance coping) ได้แก่ ความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาไม่เผชิญกับปัญหาโดยตรง เช่น เตรียมรับสถานการณ์ที่เลวลง เก็บความรู้สึกไม่ระบายให้ใครฟัง หรือลด

ความตึงเครียดทางอารมณ์ทางอ้อม โดยแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น รับประทานมาก หรือสูบบุหรี่

Pearlin & Schooler (1978) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาไว้ 3 แบบ คือ

1. ป้องกันเหตุการณ์ไม่ให้เกิดความรุนแรงมากขึ้น Pearlin กล่าวว่า เป็นวิธีการที่ใช้กันทั่วไป โดยเฉพาะถ้าเหตุการณ์นั้นไม่รุนแรงมากนัก ก็จะใช้ได้ดี ได้แก่ การหลีกเลี่ยง (avoidance) การมองเห็นเป็นเรื่องเล็ก (minimization) เป็นต้น
2. การสร้างกันชนระหว่างตนเอง และสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความตึงเครียด (the buffer strategy) ได้แก่ การปฏิเสธ (denial) การเก็บกด (repression) เป็นต้น
3. การเรียนรู้ที่จะจัดการกับความเครียด (Crisis management strategy) ได้แก่ การแสวงหาข้อมูล (information seeking) และแหล่งความช่วยเหลือ การยอมรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามความเป็นจริง เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของ Lazarus & Folkman (1984) ซึ่งได้จำแนกความพยายามของบุคคลในการเผชิญปัญหาไว้ 2 แบบ คือ

1. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหา (Problem-focused coping) เป็นวิธีการที่บุคคลพยายามแก้ไขปัญหา หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดให้เป็นที่ไปในทางที่ดีขึ้น โดยพยายามแก้ไขที่ตัวปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดโดยตรง มีการวางแผน ตั้งเป้าหมาย และกระทำตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือมุ่งแก้ไขที่ตนเอง หรือปรับสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สถานการณ์ตึงเครียดดีขึ้น เผชิญกับสิ่งที่ปัญหาตามความเป็นจริงและกระทำโดยเลือกวิธีที่ดีที่สุดพฤติกรรมในการจัดการปัญหาแบบนี้จะช่วยลดความตึงเครียดของตนเอง และสิ่งเร้าที่มากกระทบเพราะมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการคิดให้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง แต่จะใช้ได้กับสถานการณ์ที่ประเมินแล้วว่าพอจะปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ เป็นวิธีที่ใกล้เคียงกับวิธีทางวิทยาศาสตร์ เช่น การหาข้อมูลเพื่อเติมเอาประสบการณ์ในอดีตที่ใช้ได้ผลมาร่วมแก้ไขปัญหา พฤติกรรมในการจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ปัญหานี้ ได้แก่

1.1 การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontive Coping) เป็นความคิดหรือการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างตรงไปตรงมาหันหน้าเผชิญกับสถานการณ์อย่างเข้าใจในสภาพที่เป็นจริงเป็นการต่อสู้เพื่อขจัดปัญหาออกไปแล้วก่อให้เกิดความพึงพอใจจะไม่หลีกเลี่ยงหนีหรือกระทำสิ่งต่างๆ อย่างหุนหันพลันแล่น

1.2 การวางแผนแก้ไขปัญหา (Planful Problem Solving) เป็นวิธีการที่มุ่งจัดการกับปัญหาในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ให้ดีขึ้นและกระทำไปตาม

ขั้นตอนมีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้การแก้ปัญหาได้ผลดีโดยมองปัญหาอย่างเป็นกลางและหาวิธีการต่างๆ มากกว่า 1 วิธีหรือใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อจะได้ปรับแก้ให้ได้ผลดีมากขึ้น

2. การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ (Emotional-focused coping) เป็นกระบวนการที่บุคคลใช้กระบวนการทางความคิดพยายามจัดการกับอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากสถานการณ์ดังที่เรียกโดยไม่ได้แก้ไขปัญหาหรือสาเหตุของความเครียดโดยตรงยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือไม่มีการเปลี่ยนแปลง Lazarus เรียกวิธีการนี้ว่า การบรรเทา เช่น การที่บุคคลใช้กลไกป้องกันทางจิต เช่น การปฏิเสธ การหลีกเลี่ยง การพยายามไม่คิด หรือลืมสิ่งที่เกิดขึ้น การระบายอารมณ์ในรูปของความโกรธ และการร้องไห้หรือการใช้จ่ายและสุรา รวมถึงความพยายามในการควบคุมปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์ต่อเหตุการณ์ เช่น ใช้วิธีการผ่อนคลายในการลดความวิตกกังวล และพยายามปรับเปลี่ยนความหมายที่มีต่อเหตุการณ์ เช่น การมองสิ่งที่เป็นปัญหาในแง่ดีหรือเปรียบเทียบกับปัญหาของผู้อื่นที่หนักกว่า ถ้านำมาใช้บ่อยๆ โดยที่บุคคลขาดการตระหนักรู้ในตนเองหรือคิดและกระทำที่บิดเบือนความจริง ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขก็ก่อให้เกิดความเครียดมากขึ้นโดยทำให้มีโอกาสดังกล่าวทางจิตได้เช่นวิตกกังวลซึมเศร้ามีความคิดฆ่าตัวตาย (Forman, 1993) ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเลือกใช้พฤติกรรมการจัดการปัญหาเหล่านี้อย่างรู้สำนึก (conscious) ตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นก็จะเอื้อให้ปรับตัวได้พฤติกรรมการจัดการปัญหาแบบมุ่งอารมณ์นี้ได้แก่

2.1 การควบคุมระยะห่างของปัญหา (Distancing) เป็นความพยายามทางความคิดที่จะให้ความสำคัญกับสภาพการณ์นั้นน้อยลงโดยการถอยห่างจากสภาพการณ์ที่ต้องเผชิญ เช่น ปลดปล่อยตามยถากรรมทำเป็นทองไม่รู้ร้อนเหมือนไม่มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นพยายามคิดฝันว่าคงเป็นโชคร้ายของตนเอง เป็นต้น

2.2 การพยายามควบคุมตัวเอง (Self-Controlling) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลพยายามควบคุมความสม่ำเสมอของอารมณ์ของตนเองหรือเป็นการพึ่งพาตนเองเช่นการอยู่คนเดียวเงียบๆ เพื่อคิดแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองการพยายามพิสูจน์ตนว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้หรือคิดเปรียบเทียบกับวิธีการของบุคคลอื่นที่ดีซึ่งสามารถใช้เป็นแบบอย่างแก่ตนได้

2.3 การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking Social Support) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลพยายามแสวงหาแหล่งเกื้อหนุนทั้งที่เป็นข้อมูลข่าวสารปัจจัยทางวัตถุและการช่วยเหลือทางด้านจิตใจเช่นการพูดคุยปรับทุกข์กับคนใกล้ชิดยอมรับความเห็นใจจากผู้อื่น

2.4 การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา (Accepting Responsibility) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่ตระหนักว่าตนเองเป็นผู้สร้างปัญหาและปัญหานั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อปัญหาเช่นเตรียมพร้อมที่จะยอมรับว่าสภาพการณ์จะเลวลง วิศวกรวิจารณ์คำหิตนเองได้และรับผิดชอบในการค้นหาประเด็นของปัญหา เป็นต้น

2.5 การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา (Escape-Avoidance) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลพยายามหลีกเลี่ยงปัญหาชั่วขณะเช่นการไม่ให้ความสนใจลดการเข้าไปเกี่ยวข้องกับสภาพการณ์เป็นปัญหานั้นโดยพยายามคิดถึงเรื่องอื่นการปลอบใจตนเองเปลี่ยนสถานที่การนอนหลับการดื่มสุราการออกกำลังกายและคิดว่าเวลาเป็นสิ่งที่จะช่วยให้อะไรทุกอย่างดีขึ้น เป็นต้น

2.6 การประเมินค่าใหม่ทางบวก (Positive Reappraisal) เป็นความคิดและพฤติกรรมที่พยายามจะให้ความหมายของสถานการณ์ในรูปแบบใหม่ในทางที่ดีเพื่อให้ตนเองได้พัฒนาในทางที่ดีขึ้นเช่นใช้วิธีการทางศาสนาค้นหาสิ่งที่ดีในชีวิตสวดมนต์ภาวนาฝึกสมาธิมีจิตสำนึกของการคิดที่สร้างสรรค์ เป็นต้นวิธีการนี้จะเป็ประโยชน์ให้เกิดความพึงพอใจภาคภูมิใจ และบางครั้งช่วยลดอารมณ์ที่รุนแรงเช่นอารมณ์โกรธและอารมณ์เศร้า เป็นต้น

ในชีวิตประจำวันพบว่าบุคคลนำเอารูปแบบของพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้งสองมาใช้ร่วมกันเสมอ หรืออาจใช้สลับกันได้ แต่ถ้าบุคคลมุ่งแก้ไขในการลดอารมณ์ และใช้กลไกป้องกันทางจิตใจบ่อยๆ มุ่งจัดการกับอารมณ์ และความรู้สึกที่ตึงเครียดเพียงอย่างเดียว โดยมิได้มุ่งแก้ปัญหาจะทำให้ปรับตัวได้ยากมากกว่าบุคคลที่ใช้รูปแบบการเผชิญปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ คือการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ดังนั้น การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นด้านอารมณ์และการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จึงควรดำเนินควบคู่กันไปอย่างเหมาะสม

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาตามแนวคิดของ Lazarus นี้เป็นกระบวนการที่เป็นความพยายามของบุคคลทั้งความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อเผชิญต่อปัญหาหรือสิ่งเร้าซึ่งถูกประเมินค่าว่าเป็นสาเหตุของความเครียดไม่ว่าจะเกิดจากภายในหรือภายนอกพฤติกรรมการเผชิญปัญหานี้มีลักษณะปรับเปลี่ยนไปเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่องโดยในการเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหานั้นบุคคลอาจตัดสินใจเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหา 1 วิธีที่คุ้นเคยจากประสบการณ์ในอดีตหรือหลากหลายวิธีในเวลาเดียวกันหรือไม่ว่าสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดจะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันก็ตามบุคคลก็อาจใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่เหมือนเดิม (Lazarus & Folkman, 1984) ซึ่งพฤติกรรมการเผชิญปัญหาเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถลดความเครียดได้ทำให้ไม่เกิดความผิดปกติของสุขภาพกายมีขวัญกำลังใจและสามารถทำหน้าที่ทางสังคมได้ปกติ

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับงานคุมประพฤติ

ประเทศไทยเริ่มมีการนำระบบคุมประพฤติมาใช้เป็นครั้งแรกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2495 โดยมาใช้กับผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กและเยาวชนก่อน ส่วนผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่ นั้น แม้ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2499 มาตรา 56, 57 และ 58 จะได้บัญญัติถึงวิธีการเกี่ยวกับการคุมประพฤติไว้แต่อย่างไรก็ตามศาลคงใช้มาตรการการรอกการกำหนดโทษหรือรอกการลงโทษเพียงอย่างเดียวโดยไม่ใช้วิธีการคุมความประพฤติเนื่องจากยังไม่มีหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ที่จะรับผิดชอบดำเนินการตามคำพิพากษาของศาล ได้จนกระทั่งรัฐบาลได้ผ่านพระราชบัญญัติวิธีดำเนินการคุมความประพฤติตามประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. 2522 และได้มีการจัดตั้งสำนักงานคุมประพฤติกลางซึ่งเป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานส่งเสริมงานตุลาการ กระทรวงยุติธรรม และได้เปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2522 โดยดำเนินการในกรุงเทพมหานครก่อนจนปรากฏผลเป็นที่น่าพอใจและเพื่อเป็นการให้โอกาสแก่ประชาชนในทั่วทุกภูมิภาคของประเทศให้ได้รับประโยชน์จากวิธีการคุมความประพฤติจึงได้มีการเปิดดำเนินการสำนักงานคุมความประพฤติในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศเนื่องจากมีการขยายงานออกสู่ส่วนภูมิภาคมากขึ้นจึงให้สำนักงานคุมประพฤติกลางมีปริมาณงาน ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสำนักงานคุมประพฤติกลางจึงได้รับการยกฐานะให้เป็น "กรมคุมประพฤติ" เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2535 และพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบริหารบางส่วนจาก สำนักงานส่งเสริมงานตุลาการกระทรวงยุติธรรมไปเป็นของกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม พ.ศ. 2535 (กรมคุมประพฤติ, 2553) โดยมีพนักงานคุมประพฤติเป็นผู้รับชอบภารกิจหลักของกรมคุมประพฤติ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ด้านการแสวงหาข้อเท็จจริง ได้แก่

- 1.1 การสืบเสาะและพินิจผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่
- 1.2 การสืบเสาะข้อเท็จจริงผู้ได้รับพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก
- 1.3 การตรวจพิสูจน์ผู้เข้ารับการตรวจพิสูจน์ในคดีเกี่ยวกับยาเสพติดให้โทษ

2. ด้านการแก้ไขฟื้นฟู ได้แก่

- 2.1 การควบคุมและสอดส่องผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่
- 2.2 การควบคุมและสอดส่องผู้กระทำผิดที่เป็นเด็กและเยาวชน
- 2.3 การควบคุมและสอดส่องผู้ได้รับพักการลงโทษและลดวันต้องโทษจำคุก
- 2.4 การฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด

3. ด้านการทำงานบริการสังคม ได้แก่
 - 3.1 การทำงานบริการสังคมโดยเป็นเงื่อนไขในการคุมความประพฤติ
 - 3.2 การทำงานบริการสังคมแทนค่าปรับ
4. ด้านการสงเคราะห์ภายหลังปล่อยหรือพ้นคุมความประพฤติ
5. ด้านอาสาสมัครคุมประพฤติและการนำทรัพยากรชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม
 - 5.1 อาสาสมัครคุมประพฤติ
 - 5.2 การนำทรัพยากรชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม
 - 5.3 การใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ในงานคุมประพฤติ

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา

ความเหนื่อยหน่ายในงาน คือ กลุ่มอาการที่เกิดจากการสะสมความเครียดจากการทำงานเป็นระยะเวลานานประกอบไปด้วย อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ และความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ แม้ว่าความเหนื่อยหน่ายในงานจะเป็นปัญหาที่หลีกเลี่ยงได้ยากแต่ก็สามารถป้องกันหรือลดระดับความเหนื่อยหน่ายได้ หากตระหนักถึงลักษณะงานในวิชาชีพและรู้เท่าทันตนเองว่า ณ ขณะนั้นมีสภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำให้อินทรีย์หรือบุคคลเสียสภาพความสมดุล บุคคลจะปรับตัวในลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกันตามการรับรู้และลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล Sigmund Freud (อ้างถึงใน กันยา สุวรรณแสง, 2533: ธารีกุล คัมภีรคุปต์, 2535) เรียกกลวิธีในการปรับตัวของบุคคลว่า กลวิธีในการป้องกันตัว (Defense Mechanisms) ซึ่งในการวิจัยนี้ยึดตามแนวคิดของ Lazarus & Folkman (1984) ซึ่งก็คือ พฤติกรรมในการเผชิญปัญหา แบ่งเป็น 2 แบบ คือ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบการมุ่งแก้ไขปัญหา ประกอบด้วยพฤติกรรม 2 กลุ่ม คือ การเผชิญหน้ากับปัญหาและการวางแผนแก้ไขปัญหา และพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์ ประกอบด้วยพฤติกรรม 6 กลุ่ม คือ การควบคุมระยะห่างของปัญหา การพยายามควบคุมตนเอง การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา การหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา และการประเมินค่าใหม่ทางบวก ซึ่งแต่ละคนจะมีลักษณะหรือแบบแผนของการปรับตัวไม่เหมือนกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ceslowitz, 1989 (อ้างถึงในกนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายมี 2 วิธี คือ วิธีที่หนึ่ง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหา เช่น การวางแผนแก้ไขปัญหาเป็นกลวิธีที่ใช้กันมากที่สุดในการเผชิญปัญหาและสามารถร่วมป้องกันความเหนื่อยหน่ายได้ วิธีที่สอง การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์และยังพบว่าการใช้

การเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหาและมีการใช้วิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์เป็นวิธีที่ช่วยเหลือในบางครั้งสามารถป้องกันความเหนื่อยหน่ายที่จะเกิดขึ้น และ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านอากร่อนล้ำทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหาและมีความสัมพันธ์ทางลบกับการควบคุมระยะห่างของปัญหา ในส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเผชิญหน้ากับปัญหา และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการวางแผนแก้ไขปัญหาและการพยายามควบคุมตนเอง และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการวางแผนแก้ไขปัญหา แสดงให้เห็นว่าความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กันบางด้าน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานกับความเครียดมีความสัมพันธ์กันสูง (Alberch, 1982; Chiriboga & Beiley, 1986; Lobb & Reid, 1987; McCranie & Lambert, 1987 อ้างถึงใน วราถักษ์ ปวนสุรินทร์, 2541) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลงานซึ่งเกี่ยวข้องกับความเครียดในงานคุมประพฤติในการวิจัยครั้งนี้

อังคณา เมืองสมบุรณ์ (2530) ศึกษาเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานคุมประพฤติผู้กระทำผิดที่เป็นผู้ใหญ่ : ศึกษาเฉพาะกรณีงานคุมประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาจากทัศนะของพนักงานคุมประพฤติ และทัศนะของผู้บริหารในสำนักงานคุมประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ คือ

1. ปัญหาการขาดแคลนบุคลากร

ปริมาณงานมาก ไม่ได้สัดส่วนกับพนักงานคุมประพฤติที่มีอยู่อย่างจำกัด การขอเพิ่มบุคลากรนั้นกระทำได้ยาก เนื่องจากหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องนี้ยังขาดความเข้าใจในปัญหาและลักษณะงานคุมประพฤติ รวมทั้งงบประมาณของประเทศมีจำกัด สภาพการณ์ดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจของพนักงานคุมประพฤติ รวมทั้งการจัดฝึกอบรมความรู้เพิ่มเติมเพราะทำให้งานหยุดชะงักได้

2. ปัญหาขาดความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานต่างๆ

เนื่องจากกลัวเสียเวลาและไม่อยากมีส่วนพัวพันในคดีหรือผู้เสียหายเองบางครั้งถ้าได้รับเงินชดใช้แล้วก็ไม่สนใจให้ความร่วมมือ รวมทั้งครอบครัวของผู้กระทำผิดบางครั้งก็ไม่ให้ความร่วมมือเช่นกัน ทำให้ส่งผลต่อการเสนอความเห็นต่อศาลของพนักงานคุมประพฤติเกี่ยวกับ

มาตรการที่เหมาะสมในการปฏิบัติต่อจำเลย หรือการวางแผนแก้ไขได้อย่างเหมาะสมต่อไป ด้วยเหตุนี้พนักงานคุมประพฤติต้องทำงานเพิ่มขึ้นและต้องตรวจสอบข้อมูลใหม่

3. ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ

ส่งผลต่อการขาดแคลนบุคลากร ขาดพาหนะ การจัดกิจกรรมการแก้ไขฟื้นฟูผู้กระทำผิด

4. ปัญหาด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการที่พนักงานคุมประพฤติต้องประสบปัญหาปริมาณงานล้นมือทำให้เกิดความเหนื่อยล้าและเห็นว่างานคุมประพฤติเป็นงานหนัก มีผลต่อขวัญและกำลังใจ ความรักในอาชีพ และการโยกย้ายเปลี่ยนงานซึ่งส่งผลให้หน่วยงานต้องฝึกบุคลากรใหม่ทดแทน

5. ปัญหาการบังคับตามกฎหมายใช้ไม่ได้ผล ในกรณีผู้ถูกคุมความประพฤติผิดเงื่อนไข

ผู้ถูกคุมความประพฤติบางรายปฏิบัติผิดเงื่อนไข เช่น ไม่มารายงานตัวตามกำหนดนัด อาชีพไม่เอื้ออำนวยต่อการมารายงานตัว บางรายกระทำผิดซ้ำ หรือไม่กล้ามารายงานตัวเนื่องจากยังคงเสพยาเสพติดให้โทษและกลัวถูกจับ ในที่สุดเมื่อศาลออกหมายจับตัวมาสอบถามปรากฏว่าในทางปฏิบัติจับตัวได้น้อยมาก เนื่องจากเจ้าพนักงานตำรวจมีงานประจำอยู่แล้วด้วยเหตุนี้ผู้ถูกคุมความประพฤติจึงไม่เกรงกลัวและถือเป็นเยี่ยงอย่างกัน

ธวัชรกุล คัมภีร์คุปต์ (2535) ศึกษาความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ : ศึกษากรณี กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานคุมประพฤติในระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในด้านงานสืบเสาะและพินิจ และงานควบคุมและสอดส่อง ซึ่งปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติมาเป็นระยะเวลา 1 ปีขึ้นไป ทั้งที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคุมประพฤติในเขตกรุงเทพมหานคร และในส่วนภูมิภาค รวม 44 แห่ง จำนวนพนักงานคุมประพฤติ 238 ราย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับปานกลาง คือ อยู่ในเกณฑ์ปกติ และจะปรากฏอาการเนื่องจากความเครียดได้มากที่สุด ในด้านความรู้สึกบกพร่อง-มีปมค้อย ส่วนพนักงานคุมประพฤติที่มีความเครียดในระดับมากนั้น พบว่าจะปรากฏอาการเนื่องจากความเครียด มากที่สุดในด้านความรู้สึกซึมเศร้า พนักงานคุมประพฤติที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความเครียดโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียดโดยรวมมากที่สุด คือ งานต้องรับผิดชอบสูง สภาพของงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียด โดยรวมมากที่สุด คือ ปริมาณงานมากทำให้เหนื่อย ปัญหาด้านความสนใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความเครียดโดยรวมมากที่สุด คือ งานที่ทำไม่ได้เพิ่มพูนความรู้หรือประสบการณ์ อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดโดยรวมของพนักงานคุมประพฤติ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับความเครียดโดยรวมของพนักงานคุมประพฤติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับ

ความเครียดโดยรวม ของพนักงานคุมประพฤติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานคุมประพฤติมีความเครียดไม่แตกต่างกัน ภาระครอบครัวที่แตกต่างกันจะมีความเครียด ซึ่งปรากฏอาการในด้านความรู้สึกกบพร่อง-มีปมด้อย (Interpersonal Sensitivity) และอาการทางจิต (Psychoticism) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การใช้วิธีปรับตัวเพื่อลดภาวะความเครียดของพนักงานคุมประพฤติ ที่นิยมใช้มากที่สุด คือการเผชิญกับความจริงและหาวิธีแก้ปัญหาด้วยตนเอง

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นพบว่า พนักงานคุมประพฤติต้องประสบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในหลายๆ เรื่อง ซึ่งปัญหาทั้งหลายเหล่านี้เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดตามมาและถ้าหากไม่ได้รับการแก้ไขและเกิดการสะสมเป็นระยะเวลานานก็จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานในที่สุด ดังนั้น จึงพบว่านักวิชาการทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ในกลุ่มอาชีพอื่นๆ ปรากฏตามผลการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

วรลักษณ์ ปวนสุรินทร์ (2541) ศึกษาอิทธิพลของความเชื่ออำนาจในการควบคุมพฤติกรรมการจัดการปัญหา และการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลเพศหญิง มีอายุการทำงานระหว่าง 1-10 ปี ทำงานในหอผู้ป่วยสามัญและหอผู้ป่วยหนัก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 261 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมและความเชื่ออำนาจในการควบคุมสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 แต่พฤติกรรมการจัดการปัญหาเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลได้ แต่พบว่า พฤติกรรมการจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ไขปัญหามีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความรู้สึกในความสำเร็จของตน ($r = -.166$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 พฤติกรรมการจัดการปัญหาแบบมุ่งแก้ไขอารมณ์ที่เป็นทุกข์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความรู้สึกในความสำเร็จของตนสูงที่สุด ($r = -.209$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดคุณค่าความเป็นบุคคล ($r = .161$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้แก่ประสบการณ์ในการทำงานความขัดแย้งกับ

แพทย์ภาระงานการควบคุมระยะห่างของปัญหาการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหาโดยตัวแปรความขัดแย้งกับแพทย์ภาระงานและการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่วนประสบการณ์ในการทำงานและการควบคุมระยะห่างของปัญหามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานความขัดแย้งกับแพทย์ความรู้ไม่เพียงพอการเผชิญหน้ากับปัญหาการวางแผนแก้ไขปัญหาการควบคุมตนเองโดยตัวแปรความขัดแย้งกับแพทย์ความรู้ไม่เพียงพอการเผชิญหน้ากับปัญหามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลส่วนประสบการณ์ในการทำงานการวางแผนแก้ไขปัญหาและการควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงานการวางแผนแก้ไขปัญหาโดยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาล ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ

Nicola (2000) ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลโดยศึกษาปัจจัยด้านความเครียดในการทำงานและการเผชิญปัญหากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยอนาถา พบว่า การเผชิญปัญหาด้านการวางแผนในการแก้ปัญหาโดยวิธีขาดการวางแผนในการแก้ปัญหา (Lack of plans for problemsolving) และการเผชิญปัญหาด้านการหนีปัญหา (Escape) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการเผชิญปัญหาด้านการยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ (Accepting responsibility) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่วนการเผชิญปัญหาด้านการหลบหนีปัญหา (Escape) มีความสัมพันธ์ทางลบและการเผชิญปัญหาด้านประเมินค่าใหม่ทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ

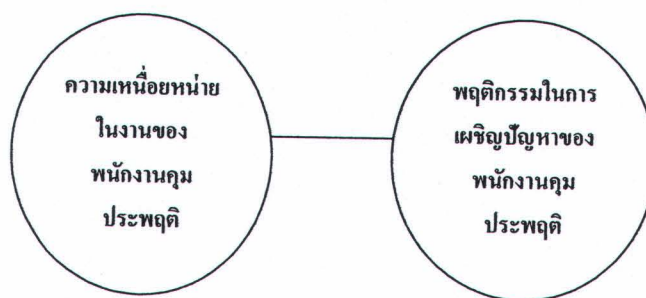
Esther, et al. (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการเผชิญปัญหากับภาวะสุขภาพของพยาบาลในประเทศออสเตรเลีย พบว่า พฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมตัวเอง (Self-control) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะสุขภาพทางกายและภาวะสุขภาพทางจิตพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา (Escape-avoidance) และด้านการวางแผนแก้ไขปัญหา (Plans for problemsolving) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะสุขภาพทางจิตพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา

(Distancing) การหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม (Seeking social support) และประเมินค่าใหม่ทางบวก (Positive reappraisal) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะสุขภาพทางจิต

Jacobus & Sharron (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน การว่างงาน การเผชิญปัญหา และสุขภาพของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรมการให้บริการต้อนรับในแอฟริกาใต้ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย พนักงานบริการเครื่องดื่ม พนักงานโรงแรม พบว่าพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาช่วยบรรเทาความเหนื่อยหน่ายในด้านความรู้สึกลำบากทางอารมณ์ และด้านความรู้สึกในความสำเร็จของตน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นข้อบ่งชี้ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหามีความสัมพันธ์กัน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา