

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานคุมประพฤติในระดับผู้ปฏิบัติ ได้แก่ ข้าราชการ ตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติระดับปฏิบัติการ และพนักงานราชการ ตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม จำนวน 312 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน ส่วนที่ 3 แบบวัดพฤติกรรมการเผชิญปัญหา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือการวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : r)

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพนักงานคุมประพฤติกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.2 และ 38.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.1 รองลงมามีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 91.0 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 4-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.5 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการมากกว่าข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 62.5 และ 37.5 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานควบคุมและสอดส่อง คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมางานตรวจพิสูจน์ คิดเป็นร้อยละ 29.5 งานสืบเสาะและพินิจ คิดเป็นร้อยละ 29.2 งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 27.9 และงานกิจกรรมชุมชน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการกึ่งที่ต้องรับผิดชอบ 1 การกึ่ง คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมารับผิดชอบ 2 การกึ่ง คิดเป็นร้อยละ 21.2 รับผิดชอบ 3 การกึ่งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ความเหนื่อยหน่ายในงานพบว่า พนักงานคุมประพฤติมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 22.35 (S.D. = 13.17) สำหรับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ อยู่ใน

ระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.12 (S.D. = 5.82) ส่วนความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.84 (S.D. = 9.52)

3. การวิเคราะห์พฤติกรรมการเผชิญปัญหา พบว่า ในภาพรวมพนักงานคุมประพฤติมีคะแนนพฤติกรรมการเผชิญปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 102.45 (S.D. = 22.78) เมื่อพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้าน พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของแต่ละด้านมีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ วิธีการเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวกและด้านการวางแผนแก้ไขปัญหามีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.18 รองลงคือ ด้านการพยายามควบคุมตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.12 ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา และด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.11 ด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.10 ตามลำดับ และด้านที่พนักงานคุมประพฤติมีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.08

4. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงาน และพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สำหรับด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา และด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนด้านการวางแผนแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ และพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ กับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา และด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านการเผชิญหน้ากับปัญหามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนด้านการพยายามควบคุมตัวเอง และด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อนปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ และพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อนปัญหาและด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา และมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนด้านการพยายามควบคุมตัวเองมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ และพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาใน 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการวางแผนแก้ไขปัญหาด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวกมีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนด้านการพยายามควบคุมตัวเองมีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

1. การศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม
2. การศึกษาพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม
3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา แต่ละด้านของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

1. การศึกษาระดับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานคุมประพฤติกรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

ความเหนื่อยหน่ายในงาน ประกอบด้วย ด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ และด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ

พนักงานคุมประพฤติดีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ อยู่ในระดับปานกลาง คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 22.35 (S.D. = 13.17) ปัจจัยที่ทำให้พนักงานคุมประพฤติดีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานคุมประพฤติกู้มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีเพียงร้อยละ 36.2 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Maslach & Jackson (1981 อ้างถึงใน อัญชลี เชี่ยวโสธร, อุบล นิวัติชัย และ วารุณี แก่นสุข, 2534) พบว่า บุคคลที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่าผู้ที่มีอายุมาก เพราะผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์มาก มีวุฒิภาวะ สุขุม รู้จักชีวิตมากขึ้น สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับความจริงได้มากขึ้น (Maslach 1986, p.60) ประกอบกับพนักงานคุมประพฤติดีส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน ช่วง 1-3 ปี มีเพียงร้อยละ 26.6 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 4 ปี ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach (1986) ศึกษาพบว่า บุคคลซึ่งมีอาชีพทางด้านการให้บริการแก่สังคมหลายสาขาอาชีพ มักมีความเหนื่อยหน่ายในช่วงระยะ 1-5 ปีแรกของการทำงาน บุคลากรในทีมจิตเวชช่วงระยะ 1 ปีแรกทนความช่วงระยะ 2-4 ปี และนักสังคมสงเคราะห์ 1-5 ปี

สำหรับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.12 (S.D. = 5.82) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอาชีพอื่นพบว่าส่วนใหญ่ ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการอยู่ใน

ระดับต่ำได้แก่ การศึกษาของ กังสาด สุทธิวิริสรค์ (2535) ซึ่งศึกษาจากพยาบาลในหออภิบาลผู้ป่วยหนัก มยุรี เถาลัดดา (2536) ศึกษาจากพยาบาลเยี่ยมบ้าน สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน (2545) ศึกษาจากผู้ดูแลผู้ป่วยเอดส์ที่ปฏิบัติงานบ้านพักผู้ป่วย และ กนกกรณ์ ใจแก้ว (2551) ศึกษาจากพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยดังกล่าวมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ อยู่ในระดับต่ำ

ส่วนความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 10.84 (S.D. = 9.52) โดยพนักงานคุมประพฤติประเมินตนเองในแง่ลบ รู้สึกว่าความสามารถลดลง และไม่มีความก้าวหน้าในงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สิริยา สัมมาวาท (2532) ซึ่งศึกษาจากพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ และ กนกกรณ์ ใจแก้ว (2551) ศึกษาจากพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง พบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูงนั้น ทั้งนี้ อาจเนื่องจากปัญหาปริมาณงานที่ไม่สมดุลกับจำนวนพนักงานคุมประพฤติ ทำให้ต้องรับผิดชอบงานจำนวนมากจนทำให้ไม่สามารถบริหารจัดการงานได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตามมาตรฐาน เป็นเหตุให้คุณภาพของงานลดลงและถูกตำหนิ เช่น งานสืบเสาะและพินิจเป็นงานที่ต้องแสวงหาข้อมูลรายละเอียดของจำเลยและรายงานให้ศาลทราบเพื่อประกอบการพิจารณาคดีของจำเลยนั้น ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบและมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาที่สั้นเมื่อมีปริมาณงานมากพนักงานคุมประพฤติจึงเกิดความกดดันในการทำงาน งานควบคุมและสอดส่องเป็นงานที่มีระยะเวลาในการทำงานนานกว่าแต่ลักษณะงานเป็นงานที่พนักงานคุมประพฤติจะทำหน้าที่ควบคุมดูแลผู้ถูกคุมประพฤติให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ศาลกำหนดและไม่กลับไปกระทำความผิดอีก ซึ่งมักประสบปัญหาผู้ถูกคุมประพฤติผัดผ่อนรายงานตัว การเสพยาเสพติดให้โทษ และกระทำความผิดซ้ำในคดีอาญาอื่นๆ เป็นผลให้ผัดผ่อนเงื่อนไขการคุมความประพฤติเป็นจำนวนมาก เมื่อมีปริมาณงานมากพนักงานคุมประพฤติอาจจะไม่สามารถควบคุมดูแลผู้ถูกคุมความประพฤติได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิระ ครีกกรีนจิตร (2529 อ้างถึงใน ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน, 2545) พบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าตนเองต้องรับผิดชอบมากกว่าที่ควรจะเป็นทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพที่ดีได้ นอกจากนี้การที่พนักงานคุมประพฤติเลือกใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม อยู่ในลำดับรองสุดท้าย ซึ่งหมายความว่าเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นพนักงานคุมประพฤติจะเลือกใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาซึ่งเน้นการพึ่งพาตนเอง คิดแก้ไขปัญหาคด้วยตนเอง โดยไม่รับความช่วยเหลือหรือขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ขาด

การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือระบายปัญหาความคับข้องใจ จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งซึ่งทำให้พนักงานคุมประพฤติมีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง จากการศึกษาของ Leiter (1988, 1990, 1991 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว และ พรรณระพี สุทธิวรรณ, 2555) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน ชัยยุทธ กลีบบัว และ พรรณระพี สุทธิวรรณ (2555) ศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่าในองค์กรที่ทำงานอยู่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารร่วมกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานกับพนักงาน และเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่าในที่ทำงานจะส่งผลให้มีพลังและกำลังใจในการทำงานคลายความอ่อนล้า ไม่แสดงความเป็นชาต่อนุคคลรอบข้าง รู้สึกมีความสามารถในการทำงาน มีคุณค่า มีความก้าวหน้าในอาชีพ รู้สึกว่างานที่ทำงานไปมีความคุ้มค่าและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้นในที่สุด

2. การศึกษาพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

เมื่อพิจารณารายละเอียดพฤติกรรมการเผชิญปัญหาทั้ง 8 ด้าน พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ของแต่ละด้านมีค่าใกล้เคียงกัน ดังนี้ วิธีการเผชิญปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนมากที่สุดจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวกและด้านการวางแผนแก้ไขปัญหามีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.18 รองลงคือ ด้านการพยายามควบคุมตนเอง มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.12 ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา ด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา และด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหามีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.11 ด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.10 ตามลำดับ และด้านที่พนักงานคุมประพฤติดีมีคะแนนน้อยที่สุด คือ ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา มีคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์ เท่ากับ 0.08 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยสัมพัทธ์แล้วพบว่า ค่าคะแนนมีความใกล้เคียงกันและไม่กระจาย แสดงให้เห็นว่าพนักงานคุมประพฤติดีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาที่หลากหลายไม่ชัดเจนว่ามีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านใดด้านหนึ่ง เนื่องจากกรมคุมประพฤติดีมีการกิจหลายด้านซึ่งแต่ละภารกิจจะมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างกัน ถึงแม้ว่าพนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่จะรับผิดชอบงานคนละ 1 ภารกิจ แต่ในทางปฏิบัติพนักงานคุมประพฤติดีต้องมีความรู้และสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกภารกิจ ดังนั้น พนักงานคุมประพฤติดีจึงต้องเลือกใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาขณะใดขณะหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lazarus & Folkman (1984)

ที่ว่าในบางสถานการณ์หรือว่าในบางปัญหาบุคคลจะเลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือสิ่งที่จะเอื้ออำนวยต่อการจัดการปัญหา

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาแต่ละด้านของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม

ตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กัน จากผลการศึกษาพบว่า

3.1 ความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 6 ด้าน ได้แก่

3.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการเผชิญหน้ากับปัญหาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ก็มีความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก

3.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา และด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ก็มีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำ

3.1.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์ในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ก็มีสัมพันธ์ที่ต่ำ

3.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก มีความสัมพันธ์ในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ก็มีสัมพันธ์ที่ต่ำ

3.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ไขปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ก็มีสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำ

ดังนั้น จากผลการศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กันเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างไม่ได้เป็นแนวทางเดียวกันอย่างชัดเจน แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมการเผชิญ

ปัญหา ทั้ง 8 ด้าน พบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 6 ด้าน จึงอธิบายได้ว่าผลการศึกษาเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ กรมคุมประพฤติ กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กัน ดังจะอภิปรายความสัมพันธ์โดยละเอียดต่อไป

3.2 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์กับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 5 ด้านได้แก่

3.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ กับ พฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา และด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่ก็มี ความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำ

ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหาจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูง การที่พนักงานคุมประพฤติพยายามทางความคิดที่จะให้ความสำคัญกับสภาพการณ์นั้นน้อยลง อยู่หนึ่งไม่เข้าใกล้โดยที่เหตุการณ์หรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ไม่เปลี่ยนแปลง เพื่อรอความพร้อมที่จะแก้ปัญหา เช่น ปล่อยตามยถากรรมทำเป็นทองไม่รู้ร้อนเหมือนไม่มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นพยายามคิดฝันว่าคงเป็นโชคร้ายของตนเองมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานคุมประพฤติ เนื่องจากงานคุมประพฤติดี ปริมาณคดีมาก มีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาและข้อกฎหมายบางครั้งการรอคอยเพื่อรอความพร้อมอาจ ทำให้สถานการณ์แย่ลงกว่าเดิมเพราะไม่สามารถบริหารจัดการได้ปัญหาก็กลับเพิ่มมากขึ้น ตามที่ อากาพันธ์ อินทนนท์ (2549) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายในงานว่าเป็นอาการที่เกิดมาจากการสะสมความเครียดในการทำงานมาเป็นระยะเวลานานทำให้เกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้มีความสนใจในงานน้อยลง หหมดพลัง หหมดเรี่ยวแรงในการทำงาน หรือหมดไฟในการทำงานและ Caplan and Jones (1975 อ้างถึงใน ธารีกุล คัมภีร์คุปต์, 2535) พบว่า ปริมาณงานที่มากมีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้ภาวะเครียดทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล และ ความรู้สึกซึมเศร้า

ด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูง การที่พนักงานคุมประพฤติแสดงการไม่รู้ ไม่ยุ่ง พยายามลืมหรือไม่สนใจปัญหาเป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา การพยายามลืม พยายามคิดถึงเรื่องอื่น การผ่นกลางวันว่า

ปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว พยายามปลอบใจตนเอง พยายามหลับให้มากที่สุด การเก็บตัวเงียบอยู่คนเดียวมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานคุมประพฤติ เนื่องจากบางปัญหาไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เมื่อไม่แก้ไขก็ยิ่งสะสมมากขึ้นจนทำให้หาทางออกหรือแก้ไขปัญหาไม่ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) พบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาแบบหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์

3.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ กับ พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการเผชิญหน้ากับปัญหามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่มีค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก

ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหาจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดหรือการแสดงออกทางพฤติกรรมอย่างตรงไปตรงมาหันหน้าเผชิญกับสถานการณ์ไม่หลีกเลี่ยงหนีมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานคุมประพฤติ เนื่องจากลักษณะงานคุมประพฤติมักประสบปัญหาในเรื่องของการไม่ได้รับความร่วมมือจากจำเลย ผู้ถูกคุมความประพฤติ และผู้ที่เกี่ยวข้องในคดี ความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน การกระทำผิดซ้ำของผู้ถูกคุมความประพฤติ ฯลฯ จึงทำให้พนักงานคุมประพฤติต้องเผชิญหน้ากับปัญหาเดิมๆ ซึ่งเกิดขึ้นซ้ำๆ เป็นประจำในแต่ละวัน จากการศึกษาของ มยุรี เถาลัดดา (2536) พบว่า ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์

3.2.3 และความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์กับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ด้านการพยายามควบคุมตัวเอง และด้านการแสดงความรู้สึกชอบต่อปัญหามีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก

ด้านการพยายามควบคุมตัวเอง พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ด้านการพยายามควบคุมตัวเองจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอาการอ่อนล้าทางอารมณ์สูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมที่พยายามควบคุมความสม่ำเสมอของอารมณ์ของตนหรือเป็นการพึ่งพาตนเองเช่นการอยู่คนเดียวเงียบๆ เพื่อคิดแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองการพยายามพิสูจน์ตนว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ หรือคิดเปรียบเทียบกับวิธีการของบุคคลอื่นที่ดีซึ่งสามารถใช้เป็นแบบอย่างแก่ตนได้การใช้ความเป็นตัวของตัวเองในการประเมินแปลผล และตอบสนองต่อพฤติกรรมของพนักงานคุมประพฤติ โดยเป็นผู้กำหนดพฤติกรรม

เป้าหมาย มีบทบาทในการเลือกพฤติกรรมเป้าหมายที่เป็นปัญหาและประเมินผลเป้าหมายด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอากรอ่อนล้าทางอารมณ์เนื่องจากงานคุมประพฤติมีความจำเป็นต้องการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น ศาล อัยการ ตำรวจ เรือนจำ สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน สถานบำบัดยาเสพติดให้โทษ ฯลฯ การที่พนักงานคุมประพฤติคิดแก้ไขด้วยตนเอง หรือใช้วิธีการแก้ไขในรูปแบบของตนเองอาจไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ต้องอาศัยความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น จากการศึกษาของ ชัยยุทธ กลีบบัว และ พรรณระพี สุทธิวรรณ (2555) ศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้ว่าในองค์กรที่ทำงานอยู่มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้เกียรติซึ่งกันและกัน มีการสื่อสารร่วมกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานกับพนักงาน และเชื่อว่าตนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับการปฏิบัติอย่างมีคุณค่าในที่ทำงานจะส่งผลให้มีพลังและกำลังใจในการทำงานคลายความอ่อนล้า

ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอากรอ่อนล้าทางอารมณ์สูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมที่ตระหนักว่าตนเองเป็นผู้สร้างปัญหาและปัญหานั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อปัญหาเช่นเตรียมพร้อมที่จะยอมรับว่าสภาพการณ์จะเลวลง วิพากษ์วิจารณ์ตำหนิตนเองได้และรับผิดชอบในการค้นหาประเด็นของปัญหา สอนหรือเตือนตนเองและขอโทษหรือทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นใหม่ เป็นการทำงานตามบทบาท หน้าที่ที่เป็นอยู่ ไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานรวมถึงรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านอากรอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากงานคุมประพฤติเป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายจึงต้องใช้ความรับผิดชอบสูงเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น จากการศึกษาของ พิระ ครีกครั้นจิตร (2529 อ้างถึงใน ศันสนีย์ สมิตะเกษตริน, 2545) พบว่า ผู้ที่รู้สึกว่าตนเองต้องรับผิดชอบมากกว่าที่ควรจะเป็นทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพที่ดีได้ และ Fong (1993) พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานมากเกินไปกว่าหน้าที่รับผิดชอบ

3.3 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 5 ด้าน ได้แก่

3.3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการกับ พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา ด้านการ

ควบคุมระยะห่างของปัญหาด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหาและด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่มีค่าความสัมพันธ์กันค่อนข้างต่ำ

ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่มีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการเผชิญหน้ากับปัญหาจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการสูง การที่พนักงานคุมประพฤติแสดงพฤติกรรมที่ผู้ปัญหา ไม่หลีกเลี่ยงปัญหา ให้ความสนใจปัญหาที่เกิดขึ้น พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ให้ดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ เนื่องจากบางครั้งพนักงานคุมประพฤติมีความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหาและมีความคาดหวังมากเกินไป โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) พบว่า พยาบาลที่มีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหา ด้านการเผชิญหน้ากับปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ

ด้านการควบคุมระยะห่างของปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่มีพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการเผชิญหน้ากับปัญหาจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการสูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความพยายามทางความคิดที่จะให้ความสำคัญกับสภาพการณ์นั้นน้อยลงโดยการถอยห่างจากสภาพการณ์ที่ต้องเผชิญ เช่น ปล่อยตามขบวนการทำเป็นทองไม่รู้ร้อนเหมือนไม่มีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้น พยายามคิดฝันว่าคงเป็นโชคร้ายของตนเองอยู่หนึ่งไม่เข้าใกล้หรือถอยห่างจากปัญหา โดยที่เหตุการณ์หรือปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ไม่เปลี่ยนแปลงเพื่อรอความพร้อมที่จะแก้ปัญหามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ เนื่องจากในการที่พนักงานคุมประพฤติแสดงพฤติกรรมนิ่งเฉย ให้ความสำคัญต่อสิ่งต่างๆ น้อยลงขาดปฏิสัมพันธ์และไม่เอาใจใส่ต่อบุคคลอื่นตามที่ Maslach (1998 อ้างถึงใน จริญญา เปรมปรีทอง, 2550) ได้กล่าวว่า การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการเป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบรวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนที่ได้ง่ายๆ ซึ่งส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาทางลบต่อผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการและแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการแสดงความรับผิดชอบจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการสูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมที่ตระหนักว่าตนเองเป็นผู้สร้างปัญหาและปัญหานั้นไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ การแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อปัญหา เช่น เตรียมพร้อมที่จะยอมรับว่าสภาพการณ์จะเลวลง วิพากษ์วิจารณ์

ดำเนินตนเองได้และรับผิดชอบในการค้นหาประเด็นของปัญหาสอนหรือเตือนตนเองและขอโทษ หรือทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นใหม่ เป็นการทำงานตามบทบาท หน้าที่ที่เป็นอยู่ ไม่หลีกเลี่ยงหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานรวมถึงรับผิดชอบในปัญหาที่เกิดขึ้น มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ เนื่องจากในบางครั้งพนักงานคุมประพฤติมีความจำเป็นต้องกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ยากต่อการตัดสินใจ เช่น การเสนอความเห็นในรายงานสืบเสาะและพินิจต่อศาลซึ่งต้องอาศัยหลักกฎหมายแต่ในบางครั้งขัดต่อหลักมนุษยธรรม หรือการปฏิบัติงานควบคุมและสอดส่อง เป็นต้น ตามที่นักวิชาการบางท่านได้ให้แนวความคิดว่าพนักงานคุมประพฤติมีหลายบทบาท กล่าวคือ บทบาทในฐานะผู้บังคับใช้กฎหมาย (Law Enforcer) เพื่อคอยคุ้มครองป้องกันชุมชนควบคู่กับบทบาทผู้แก้ไขบำบัด (Therapeutic Officer) (Abadinsky, 1987 อ้างใน ศักดิ์ชัย เลิศพานิชพันธ์, 2539)

ด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการสูง การที่พนักงานคุมประพฤติแสดงการไม่รู้ ไม่ยุ่ง พยายามลืมหรือไม่สนใจปัญหาเป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา การพยายามลืม พยายามคิดถึงเรื่องอื่น การผ่นกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว พยายามปลอบใจตนเอง พยายามหลับให้มากที่สุด การเก็บตัวเงียบอยู่คนเดียว มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการเนื่องจากการที่พนักงานคุมประพฤติแสดงอาการไม่รู้ ไม่ยุ่ง ไม่เกี่ยวข้อง แสดงถึงความละเลย ไม่สนใจ ไม่เอาใจใส่ ต่อบุคคลรอบข้าง สอดคล้องกับการศึกษาของ Nicola (2000) พบว่า พยาบาลที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ

3.3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการกับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการพยายามควบคุมตัวเองแต่มีค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก และมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการพยายามควบคุมตัวเอง พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการพยายามควบคุมตนเอง จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการสูง การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมที่จะพยายามควบคุมความสม่ำเสมอของอารมณ์ของตนหรือเป็นการพึ่งพาตนเองเช่นการอยู่คนเดียวเงียบๆ เพื่อคิดแก้ไขปัญหาด้วยตนเองการพยายามพิสูจน์ตนว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ หรือคิดเปรียบเทียบกับวิธีการของบุคคลอื่นที่ดีซึ่งสามารถใช้เป็นแบบอย่างแก่ตนได้การใช้ความเป็นตัว

ของตัวเองในการประเมิน แผลผล และตอบสนองต่อพฤติกรรมของพนักงานคุมประพฤติ โดยเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย มีบทบาทในการเลือกพฤติกรรมเป้าหมายที่เป็นปัญหาและประเมินผลเป้าหมายด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการ เนื่องจากการที่พนักงานคุมประพฤติพยายามควบคุมหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยใช้พื้นฐานหรือประสบการณ์ที่ผ่านมาของตัวเองเป็นเกณฑ์กับผู้รับบริการทุกรายซึ่งมีความแตกต่างกัน เมื่อไม่สำเร็จก็จะโทษว่าเป็นความผิดของผู้รับบริการตามที่ Maslach (1998 อ้างถึงใน จริยญา เปรมเป็รื่องเวส, 2550) ได้กล่าวว่า การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้รับบริการเป็นการมองผู้อื่นในแง่ลบรวมไปถึงความรู้สึกที่มักเกลียดผู้คนที่ได้ง่ายๆซึ่งส่งเสริมให้เกิดปฏิกิริยาทางลบต่อผู้รับบริการ ไม่สุภาพอ่อนโยน ไม่ใส่ใจต่อคำร้องขอหรือความต้องการและแยกตัวออกจากผู้รับบริการ

3.4 ความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จกับพฤติกรรม
ในการเผชิญปัญหาในภาพรวม มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหาใน 5 ด้าน ได้แก่

3.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ด้านการวางแผนแก้ไขปัญหาด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม และด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ด้านการวางแผนแก้ไขปัญหาด้านพนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ไขปัญหามีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จต่ำ การที่พนักงานคุมประพฤติดำเนินการกับปัญหาในสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ให้ดีขึ้นมีการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อให้การแก้ปัญหาได้ผลดีโดยมองปัญหาอย่างเป็นกลางอาจใช้วิธีเปลี่ยนพฤติกรรมที่เป็นผลจากความคิดของตนเองหรือใช้วิธีเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมที่กำลังคุกคามอยู่นั้นและหาวิธีการต่างๆ มากกว่า 1 วิธี หรือใช้ประสบการณ์เดิมเพื่อจะได้ปรับแก้ให้ได้ผลดีมากขึ้นจากนั้นจะวางแผนในการแก้ปัญหา และกระทำไปตามขั้นตอนที่ได้วางไว้เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการที่พนักงานคุมประพฤติสามารถวางแผนในการแก้ไขปัญหาก็ได้กระทำตามแนวทางที่วางไว้ย่อมสร้างความมั่นใจและโอกาสในการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้สูง จากการศึกษาของ Ceslowitz (1989) พบว่า พยาบาลที่มีความเหนื่อยหน่ายลดลงใช้การเผชิญปัญหาด้านการวางแผนแก้ไขปัญหาลดลง

ด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงาน



ด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จต่ำ การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมพยายามแสวงหาแหล่งเกื้อหนุนทั้งที่เป็นข้อมูลข่าวสารปัจจัยทางวัตถุและการช่วยเหลือทางด้านจิตใจเช่นการพูดคุยปรับทุกข์กับคนใกล้ชิดยอมรับความเห็นใจจากผู้อื่นยอมรับความเห็นอกเห็นใจและความเข้าใจจากคนอื่น พูดคุยกับบางคนเพื่อให้เข้าใจเหตุการณ์ดีขึ้นทำให้มีที่พึ่งให้คำปรึกษาแนะนำและให้ความช่วยเหลือ พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือระบายปัญหาความคับข้องใจให้กันฟัง มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากในการทำงานของพนักงานคุมประพฤติบางสถานการณ์ไม่สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้จึงจำเป็นต้องขอความช่วยเหลือ ขอคำชี้แนะจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเพื่อจัดการงานให้สำเร็จ จากการศึกษาของ Leiter (1988, 1990, 1991 อ้างถึงใน Cordes & Dougherty, 1993; อ้างถึงใน ชัยยุทธ กลีบบัว และ พรรณระพี สุทธิวรรณ, 2555) พบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวกจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จต่ำ การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมที่พยายามจะให้ความหมายของสถานการณ์ในรูปแบบใหม่ในทางที่ดีเพื่อให้ตนเองได้พัฒนาในทางที่ดีขึ้น เช่น ใช้วิธีการทางศาสนาค้นหาสิ่งที่ดีในชีวิต สวดมนต์ ภาวนา ฝึกสมาธิ มีจิตสำนึกของการคิดที่สร้างสรรค์เป็นต้นวิธีการนี้จะประโยชน์ให้เกิดความพึงพอใจภาคภูมิใจ และบางครั้งช่วยลดอารมณ์ที่รุนแรง เช่น อารมณ์โกรธ และอารมณ์เศร้ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากการที่พนักงานคุมประพฤตินี้มีโอกาสได้เรียนรู้วิธีการเผชิญปัญหาในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม อาจทำให้พนักงานคุมประพฤตินี้มุมมองใหม่และค้นพบแนวทางที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Nicola (2000) พบว่าพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ

3.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหาที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่มีค่าความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ด้านการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา จะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จสูง การที่พนักงานคุมประพฤติแสดงการไม่รู้ ไม่ยุ่ง พยายามลืมหรือไม่สนใจปัญหาเป็นการไม่สู้ปัญหาและไม่ร่วมมือในการแก้ปัญหา การพยายามลืม พยายามคิดถึงเรื่องอื่น

การฝึกกลางวันว่าปัญหาไม่ได้เกิดขึ้นหรือปัญหาได้รับการแก้ไขแล้ว พยายามปลอบใจตนเอง พยายามหลับให้มากที่สุด การเก็บตัวเงียบอยู่คนเดียว มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงาน ด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากในความเป็นจริงปัญหายังมีอยู่ ยังไม่ได้รับการแก้ไข เมื่อสะสมมากขึ้นทำให้หาทางออกหรือแก้ไขปัญหาไม่ได้ กลายเป็นอุปสรรคขัดขวางการพัฒนาตนเองของพนักงานคุมประพฤติต่อไป จากการศึกษาของ Ceslowitz (1989) พบว่า พยาบาลที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านหลักเลี้ยงหรือหนีปัญหามีระดับความเหนื่อยหน่ายเพิ่มขึ้น

3.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหาด้านการพยายามควบคุมตัวเองมีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีค่าความสัมพันธ์ที่ต่ำมาก

ด้านการพยายามควบคุมตัวเอง พนักงานคุมประพฤติที่ใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาด้านการพยายามควบคุมตัวเองจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จต่ำ การที่พนักงานคุมประพฤติมีความคิดและพฤติกรรมพยายามควบคุมความสม่ำเสมอของอารมณ์ของตนหรือเป็นการพึ่งพาตนเองเช่นการอยู่คนเดียวเงียบๆ เพื่อคิดแก้ไขปัญหาด้วยตนเองการพยายามพิสูจน์ตนว่าสามารถแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ หรือคิดเปรียบเทียบกับวิธีการของบุคคลอื่นที่ดี ซึ่งสามารถใช้เป็นแบบอย่างแก่ตนได้ การใช้ความเป็นตัวของตัวเองในการประเมิน แผลผล และตอบสนองต่อพฤติกรรมของพนักงานคุมประพฤติ โดยเป็นผู้กำหนดพฤติกรรมเป้าหมาย มีบทบาทในการเลือกพฤติกรรมเป้าหมายที่เป็นปัญหาและประเมินผลเป้าหมายด้วยตนเองแต่อาจไม่ประสบความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านการความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากการที่พนักงานคุมประพฤติสามารถควบคุมหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ด้วยตนเอง ทำให้พนักงานคุมประพฤติเกิดความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่ง รัชดา ไชโยธา (2543) กล่าวว่า บุคคลที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีความเชื่อว่าสาเหตุที่ตนประสบความสำเร็จเป็นเพราะตนมีความสามารถและ/หรือพยายาม สอดคล้องกับการศึกษาของ Parker (1984 อ้างถึงใน รัชดา ไชโยธา, 2543) พบว่า คนที่เชื่อในปัจจัยควบคุมภายในมีการวางแผนและลงมือแก้ไขปัญหาคงเป็นลักษณะและวิธีเผชิญปัญหาแบบมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาของ ธารีกุล คัมภีร์คุปต์ (2535) พบว่า พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่ใช้วิธีปรับตัวต่อภาวะความเครียด โดยการเผชิญกับความจริงและหาวิธีแก้ไขด้วยตนเองมากที่สุด

จากการวิจัยพบประเด็นสำคัญที่น่าสนใจ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 การที่พนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับสูง แสดงว่า พนักงานคุมประพฤติประเมิน

ตนเองในแง่ลบ ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง ความสามารถลดลงไม่สนุกกับงาน ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่มีความก้าวหน้าในงานถ้าหากผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งก็คือ พนักงานคุมประพฤติเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานของตนเองแล้ว ย่อมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ซึ่งจะมีผลกระทบต่อองค์กร สังคม และประเทศชาติ (Albrecht, 1982; White, 1982 อ้างถึงใน นวลอนงค์ ศรีธัญรัตน์, 2534) ทำให้ภาพพจน์ในสายตาของผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปตกต่ำลงด้วยซึ่งหากมีบุคลากรที่เกิดความเหนื่อยหน่ายเป็นจำนวนมากย่อมนำไปสู่ความเสื่อมของวิชาชีพในที่สุด (โยธะกา ภคพงศ์, 2538 อ้างถึงใน กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551) ในท้ายที่สุด คือส่งผลกระทบต่อสังคมและประเทศชาติเนื่องจากปัจจุบันงานคุมประพฤติช่วยให้รัฐสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ สังคมและประชาชนลดความเสี่ยงภัยจากการกระทำผิดซ้ำ ฯลฯ

ประเด็นที่ 2 คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ กับ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา ด้านการวางแผนแก้ไขปัญหา ด้านการแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม ด้านการประเมินค่าใหม่ทางบวก และด้านการพยายามควบคุมตัวเอง มีความสัมพันธ์ในทางลบ ซึ่งหมายความว่า พนักงานคุมประพฤติที่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาดังกล่าวข้างต้นจะมีระดับความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จต่ำ ดังนั้น เมื่อพนักงานคุมประพฤติเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จจึงมีความเกี่ยวพันกับพฤติกรรมการวางแผนแก้ไขปัญหา การแสวงหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การประเมินค่าใหม่ทางบวก และการพยายามควบคุมตัวเอง หากพนักงานคุมประพฤติรู้สึกว่าการเลือกใช้พฤติกรรมใดเลย คิดในแง่ลบ รู้สึกผิดหวังและล้มเหลวในการทำงานที่ตนได้ทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจ โดยไม่ได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลือจะส่งผลเสียที่ร้ายแรงตามมา เนื่องจากเมื่อพนักงานคุมประพฤติรู้สึกขาดความภาคภูมิใจในตนเอง ขาดความยอมรับนับถือตัวเอง อาจทำให้พนักงานคุมประพฤติดำเนินการของโรคซึมเศร้าต่อไปได้

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. จากการศึกษาพบว่าพนักงานคุมประพฤติส่วนใหญ่มีความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับสูง แสดงว่า พนักงานคุมประพฤติประเมินตนเองในแง่ลบ ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง ความสามารถลดลงไม่สนุกกับงาน ขาดปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของ

ตนเองได้ ไม่มีความก้าวหน้าในงาน ดังนั้นองค์กรหรือหน่วยงานควรจัดอบรมความรู้ หรือจัดให้พนักงานคุมประพฤติเข้ารับก่าบักในโปรแกรมทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการการสร้างความภาคภูมิใจในตนเองและในงานคุมประพฤติ องค์กรหรือหน่วยงานรวมถึงผู้บังคับบัญชาต้องทำให้พนักงานคุมประพฤติเชื่อมั่นในความมั่นคงและสามารถเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมในด้านต่างๆ เช่น รายได้ สวัสดิการ ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ การเป็นที่ยอมรับจากสังคม เป็นต้น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานคุมประพฤติในการปฏิบัติงานต่อไป

2. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งสนับสนุนทางสังคมที่สำคัญของพนักงานคุมประพฤติ ดังนั้น จึงควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความเห็นอกเห็นใจกัน การกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกรู้สึกต้องการช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายในองค์กร ในส่วนของผู้บังคับบัญชา การเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำที่ดี และให้การช่วยเหลือ แทนการตำหนิเมื่อเกิดความผิดพลาดจะช่วยให้พนักงานคุมประพฤติมีความมั่นใจและสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

3. งานคุมประพฤติ เป็นงานที่ประสบกับความผิดหวังได้บ่อย จึงทำให้พนักงานคุมประพฤติ เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานได้สูง ดังนั้น การชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงด้วยดี ย่อมสร้างความภาคภูมิใจ ขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานคุมประพฤติในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. จากการศึกษาพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติในหลายด้าน ดังนั้น องค์กรควรมีส่วนส่งเสริม สนับสนุน การอบรมหรือจัดกิจกรรมเกี่ยวกับวิธีการเลือกใช้พฤติกรรมในการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือปัญหาขณะใดขณะหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมในรูปแบบใหม่ที่นอกเหนือจากการฟังบรรยายภายในห้องอบรม เช่น การฝึกกับสถานการณ์จำลอง การเรียนรู้และฝึกคิดเชิงบวกหรือการบริหารและจัดการอารมณ์ เป็นต้น เนื่องจากกรมคุมประพฤติมีภารกิจหลายด้านซึ่งแต่ละภารกิจจะมีลักษณะเฉพาะและแตกต่างกัน

5. องค์กรหรือหน่วยงานควรจัดให้มีสถานที่พักผ่อน อุปกรณ์หรือกิจกรรมสันทนาการต่างๆ ภายในสำนักงาน เพื่อผ่อนคลายความเครียดจากงาน

5.4 ข้อเสนอแนะของการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงผลกระทบจากความเหนื่อยหน่ายในงานที่เกิดขึ้นกับพนักงานคุมประพฤติ ทั้งในด้านสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต และประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อตระหนักถึงความเสียหายที่ตามมา
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
3. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและพฤติกรรมในการเผชิญปัญหาของพนักงานคุมประพฤติ
4. ควรศึกษารูปแบบวิธีการเผชิญปัญหาในรูปแบบอื่น เช่น การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม การจัดการเรียนรู้และฝึกคิดเชิงบวก กิจกรรมที่เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น