

ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย
โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา ไม่สังกัดภาควิชา/เทียบเท่า
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Relationship between empathy and burnout: the mediating role of emotional labor



Miss Nattaporn Parnkerdpon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Psychology

Common Course

FACULTY OF PSYCHOLOGY

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อย หน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน
โดย	น.ส.ณัฐพร ปานเกิดผล
สาขาวิชา	จิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	อาจารย์ ดร.วิทสินี บวรอัศวกุล

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

.....	คณบดีคณะจิตวิทยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ)	
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	
.....	ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.จิรภัทร รวีภัทรกุล)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(อาจารย์ ดร.วิทสินี บวรอัศวกุล)	
.....	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช)	
.....	กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(นพ.ลัญจณ์ศักดิ์ อรรถยากร)	

ณัฐพร ปานเกิดผล : ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อย
หน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน. (Relationship between
empathy and burnout: the mediating role of emotional labor) อ.ที่ปรึกษา
หลัก : อาจารย์ ดร.วิทสินี บวรอัศวกุล

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมี
แรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์จากพนักงาน
บริการโรงพยาบาล 1 แห่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 185 คน ผลการวิจัย พบว่า แรงงานทาง
อารมณ์มีการแสดงออกระดับพื้นผิวมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อย
หน่ายในทุกมิติ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ
ความสำเร็จส่วนบุคคล กล่าวคือ ความเหนื่อยหน่ายในตัวพนักงานในองค์กรนั้นมีอิทธิพลมากกว่า
การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในตัวพนักงาน ผ่านตัวแปรส่งผ่านด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ที่
พนักงานแสดงออกระดับพื้นผิว แรงงานทางอารมณ์มีการแสดงออกระดับพื้นผิวนี้ พนักงานจะ
สร้างแสดงออกมาในสิ่งที่ตนไม่ได้รู้สึก เพียงเพื่อให้ตรงกับบทบาทและความคาดหวังของ
องค์กร ในขณะที่แรงงานทางอารมณ์มีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของ
การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่ส่งไปยังความเหนื่อยหน่าย ในมิติด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และ
ความสำเร็จส่วนบุคคล กล่าวคือ ค่าความเหนื่อยหน่ายในตัวพนักงานในองค์กรมีผลจากอิทธิพลการ
รู้ซึ่งถึงความรู้สึกและการแสดงออกระดับลึกของพนักงาน แรงงานทางอารมณ์มีการแสดงออก
ระดับลึกนี้ พนักงานจะปรับความรู้สึกภายในกับการแสดงออกทางอารมณ์ภายนอกให้เกิดความ
สอดคล้องกัน จากการพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึก และสามารถตอบสนอง
ต่อความต้องการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ส่งอิทธิพลต่อค่าคะแนนที่ต่ำในการลด
คุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และค่าคะแนนที่สูงในด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

สาขาวิชา จิตวิทยา
ปีการศึกษา 2563

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6177611038 : MAJOR PSYCHOLOGY

KEYWORD: Empathy, Emotional labor, Deep acting, Surface acting, Burnout

Nattaporn Parnkerdpon : Relationship between empathy and burnout: the mediating role of emotional labor. Advisor: WITSINEE BOVORNUSVAKOOL

The purpose of this research study was to explore the mediating role of emotional labor in the relationship between empathy and burnout. Data were collected by an online survey from 185 healthcare service providers in a hospital, Bangkok Thailand. The results showed that the effects of empathy on each of the three dimensions of burnout (emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment) were significantly mediated by surface acting. These findings indicated that employees who lacked empathy and engaged with surface acting were likely to experience emotional dissonance from trying to modify their behaviors without shaping their inner feeling which led to burnout. While deep acting was a significant mediator in the relationship between empathy and the two dimensions of burnout (depersonalization, personal accomplishment). The findings indicated that employees who engaged with empathy and deep acting were less likely to experience burnout when modify their feelings to match the required behaviors by understanding how customer are feeling so they can respond appropriately to the situation.

มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Field of Study: Psychology

Student's Signature

Academic Year: 2020

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.วิทสินี บวรอัศวกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จิรภัทร รวีภัทรกุล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร.เจนนิเฟอร์ ชวโนวานิช กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และนายแพทย์ ลัญฉน์ศักดิ์ อรรถยากร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาสละเวลาให้เกียรติเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างมากแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะจิตวิทยาทุกท่านที่ให้ความรู้อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย รวมถึงเจ้าหน้าที่คณะจิตวิทยาที่คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จนสำเร็จเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณพ่อ แม่ และน้องสาวที่คอยสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมมอบความห่วงใยและเอาใจใส่ รวมถึงเพื่อนร่วมรุ่นจิตวิทยาที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกันตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา

ณัฐพร ปานเกิดผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
1. ความเหนื่อยหน่าย (burnout).....	4
2. แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor).....	7
3. การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy).....	13
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	18
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1.....	18
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2.....	19
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 3.....	19
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย.....	20
ขอบเขตงานวิจัย.....	21
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	22

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	22
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัย.....	23
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด.....	28
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	28
การเก็บข้อมูล.....	29
บทที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	30
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	31
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นในการวิจัย.....	33
ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย.....	35
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (mediation analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS Process ตามแนวคิดของ Hayes (2013).....	35
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	36
บทที่ 4 อภิปรายผล.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	67
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม.....	72
ภาคผนวก ค ผลการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	76
ประวัติผู้เขียน.....	79



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	32
ตารางที่ 2 แสดงอายุและอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง.....	33
ตารางที่ 3 ตารางสรุปการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของตัวแปรในการวิจัย (N=185)	34
ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย (N = 185)	35
ตารางที่ 5 ค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน	36
ตารางที่ 6 ค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน.....	38
ตารางที่ 7 ค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน	40
ตารางที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน	42

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1 แสดงรูปแบบแรงงานทางอารมณ์ตามแนวคิดของ Grandey (2000)	11



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจบริการเป็นหนึ่งในภาคธุรกิจหลักที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย จากสัดส่วน GDP ที่เพิ่มขึ้น จาก 59% ในปี 2543 เป็น 64% ในปี 2561 (จิตเกษม พรประพันธ์, 2563) ท่ามกลางการแข่งขันของธุรกิจบริการในประเทศไทย องค์กรต่างๆ จึงต้องดำเนินธุรกิจให้อยู่รอดและมีการเติบโตอยู่ตลอดเวลา จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่พนักงานจะมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ต่างคาดหวังให้พนักงานบริการให้กับลูกค้าเป็นอย่างดี (emotional labor) จากการแบกรับความคาดหวังขององค์กรที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้พนักงานผู้ให้บริการมักประสบกับปัญหาด้านอารมณ์จากการรองรับอารมณ์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งหากพนักงานต้องเผชิญกับสิ่งเหล่านี้เป็นประจำ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout) (Nesher Shoshan & Sonnentag, 2020) ซึ่งเป็นผลจากการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นระยะเวลาอันยาวนานและต่อเนื่อง จากการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลจำนวนมาก มักเกิดขึ้นกับกลุ่มวิชาชีพงานบริการทางด้านสุขภาพ เพราะงานบริการทางด้านสุขภาพเป็นลักษณะงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมค่อนข้างสูง มักจะถูกคาดหวังในเรื่องการให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและมีความเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ (Lamothe et al., 2014; Zammuner & Galli, 2005) จากการศึกษาของงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการ ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้รับบริการ สามารถแสดงออกถึงความจริงใจและความใส่ใจในการให้บริการ (Kruml & Geddes, 2000) อีกทั้งยังมีส่วนในการช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในผู้ให้บริการ (Wilczek-Rużyczka, 2011) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่านที่ยังขาดการศึกษาภายใต้บริบทของพนักงานบริการโรงพยาบาลในประเทศไทย

งานบริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทยถือว่าเป็นอาชีพที่มีความสำคัญหากพิจารณาในแง่ของเศรษฐกิจ เนื่องจากธุรกิจสาขาบริการสุขภาพจัดอยู่ในธุรกิจบริการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจไทย โดยรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2557-2560 เฉลี่ย 7.46% ต่อปี โดยในปี 2560 มีรายได้รวม 200,938 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็น 8.91% ส่งผลให้ธุรกิจด้านสุขภาพมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากความต้องการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพเริ่มมีมากขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล ส่วนหนึ่งมาจากจำนวนประชากรที่มีเพิ่มมากขึ้น การก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อัตราการเจ็บป่วยและ

เสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อร้ายแรงเพิ่มขึ้น รวมถึงโรคอุบัติใหม่ต่างๆ และความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการรับบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการ ทั้งผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่นิยมเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ซึ่งมีผลมาจากนโยบายด้านการท่องเที่ยวของทางภาครัฐ และการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562)

เนื่องจากความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจึงเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรที่ต้องเผชิญหน้ากับผู้รับบริการโดยตรง ในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ละองค์กรจึงตั้งกฎการแสดงออกที่มีความเหมาะสมให้พนักงานยึดถือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงามออกมาในรูปแบบที่เรียกว่า แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) เป็นการจัดการกับอารมณ์ที่แสดงออกในขณะที่ทำงานให้ผู้รับบริการได้รับรู้ทางสีหน้าและท่าทางที่มีความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับผู้ประกอบอาชีพเกี่ยวกับการบริการ ที่ถูกคาดหวังให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่มีความสุขและเป็นมิตร เพื่อสร้างบรรยากาศและความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี (Grandey & Sayre, 2019) โดยแรงงานทางอารมณ์สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึก (deep acting) เป็นความพยายามของผู้ให้บริการในการปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของตนที่ได้รับ ส่งผลทางบวกกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นการแสดงออกที่จริงใจ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ (Gabriel & Diefendorff, 2015) และการแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) เป็นการแสดงออกของพนักงานที่ไม่พยายามปรับความรู้สึกของตนเองให้มีความสอดคล้องกับบทบาทของงาน จึงต้องกดความรู้สึกด้านลบของตัวเองไว้และแสดงออกความรู้สึกทางด้านบวก ซึ่งส่งผลทางลบในการปฏิบัติงานและพนักงานมักจะประสบกับปัญหาความขัดแย้งทางอารมณ์ ซึ่งหากพนักงานต้องจัดการอารมณ์ที่ขัดแย้งกับความรู้สึกที่แท้จริงอยู่เสมอจะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ (Jeung et al., 2018; Mesmer-Magnus et al., 2012)

ความเหนื่อยหน่าย เป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์เป็นประจำ จากการที่ต้องทำงานเกี่ยวกับบุคคลเป็นเวลานาน ประกอบไปด้วย 1) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) เป็นความท้อแท้สิ้นหวัง รู้สึกหมดพลังที่จะเผชิญหน้ากับการทำงานและการให้บริการต่อลูกค้า 2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) เป็นการมีทัศนคติด้านลบต่อผู้รับบริการหรืองาน ไม่ใส่ใจและมีการตอบสนองต่อผู้รับบริการในลักษณะเฉยเมยหรือเย็นชา และมีพฤติกรรมแยกตัวจากผู้อื่น 3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal

accomplishment) เป็นการรับรู้ถึงความสามารถและการมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองที่ลดลง รู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ (Maslach & Leiter, 2016)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความเหนื่อยหน่ายมีผลกระทบต่อพนักงาน เช่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง นอกจากผลกระทบต่อบุคคลแล้ว ความเหนื่อยหน่ายยังส่งผลกระทบต่อระดับองค์กร เช่น คุณภาพในการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่ำลง พนักงานมีความพึงพอใจในงานต่ำ ทำให้มีอัตราการขาดงานและการลาออกที่สูงขึ้น (Jeung et al., 2018) ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องหาทางป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากการศึกษาเพื่อหาแนวทางป้องกันความเหนื่อยหน่าย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่าย (Brazeau et al., 2010; Dyrbye et al., 2008) โดยการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก หมายถึง การที่บุคคลสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) เป็นความสามารถในการร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์ ทำให้มีการตอบสนองด้านอารมณ์ที่เหมือนกันระหว่างความรู้สึกของผู้ให้บริการที่มีต่อสถานะทางอารมณ์ของผู้รับบริการ และการเข้าใจทัศนยะ (perspective taking) เป็นความสามารถในการเข้าใจสถานะทางอารมณ์และความรู้สึกภายในของบุคคลอื่นได้อย่างถ่องแท้ ด้วยการมองโลกในมุมมองของบุคคลอื่น (Lamothe et al., 2014) จากการพัฒนาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในแพทย์และ พยาบาล พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ เนื่องจากช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถแสดงด้วยอย่างจริงใจ มีความเข้าใจและรับรู้ปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ด้วยการรับรู้มุมมองของผู้อื่น จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้ตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม โดยไม่ตัดสินใจและไม่คล้อยตาม ด้วยการวางตัวเป็นกลาง และแสดงออกให้ผู้รับบริการรับทราบว่าปัญหาเหล่านั้นได้รับการรับรู้แล้ว และพร้อมให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ (Ferri et al., 2015; Wilczek-Rużycza, 2011) นอกจากนี้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับลึก และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงออกระดับพื้นผิว โดยการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะทำให้ผู้ให้บริการเกิดความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและความคิดของผู้รับบริการ และพยายามที่จะปรับความรู้สึกภายในให้สอดคล้องกับภายนอก เพื่อที่จะแสดงออกถึงความใส่ใจในการให้บริการ (Kruml & Geddes, 2000; Zammuner & Galli, 2005)

จากความสำเร็จในการหาแนวทางป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งยังขาดการศึกษาภายใต้บริบทของพนักงานบริการโรงพยาบาลในประเทศไทย เพื่อมุ่งหวังให้องค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ และเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากรด้านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกให้มีความเหมาะสมในขณะทำงาน และพัฒนาคุณภาพในการให้บริการให้มีมาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการลดและป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้ให้บริการ และส่งเสริมให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเหนื่อยหน่าย (burnout)

ความเหนื่อยหน่ายเริ่มได้รับความสนใจจากบันทึกของ (Freudenberger, 1974) จิตแพทย์ชาวเยอรมัน ที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของตนเองในขณะที่ปฏิบัติงานเป็นแพทย์อาสาสมัครว่า เกิดจากการทำงานหนักติดต่อกันเป็นระยะเวลาอันยาวนานและพักผ่อนไม่เพียงพอ รวมถึงจากการทุ่มเทในสิ่งที่เป็นความมุ่งหวัง แต่ไม่ได้รับผลตอบแทนที่ตนคาดหวังไว้ จึงเกิดการอ่อนล้าหมดพลังและขาดแรงจูงใจ ส่งผลต่อจิตใจและอีกทั้งยังส่งผลถึงทางด้านร่างกาย (Chen et al., 2019; West et al., 2018)

Maslach และคณะ (1981) ได้พัฒนาแนวคิดความเหนื่อยหน่ายให้เป็นที่ยอมรับ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลจำนวนมากจากหลากหลายอาชีพถึงสาเหตุและการรักษาอาการความเหนื่อยหน่าย ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ส่งผลให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า เกิดทัศนคติทางลบต่อตนเองและงาน จากการไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับความเครียดนั้นได้ (Maslach et al., 2001)

ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Lewig (2007) และ Wilk และคณะ (2005) ที่ได้ให้คำนิยามความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นความเครียดในการทำงานที่มีความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความความเป็นบุคคลต่อผู้อื่น และรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จ มีสาเหตุมาจากความเครียดที่หลากหลาย เช่นเดียวกันกับ วีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ (2560) ที่ได้ให้คำนิยามความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นการ

ตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นระยะเวลาอันยาวนานและต่อเนื่อง โดยบุคคลนั้นไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้ ซึ่งสามารถแสดงออกมาเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

จากนิยามข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปคานิยามในงานวิจัยนี้ได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคล และลดความสำเร็จส่วนบุคคล ที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเอง และผู้อื่นรวมถึงงานที่ทำ ส่งผลให้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน มักเกิดขึ้นกับกลุ่มวิชาชีพด้านงานบริการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล

สำหรับองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายจากแนวคิดของ Maslach และคณะ (1981) และ Maslach และ Leiter (2016) สามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ ได้แก่

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลัง เป็นความท้อแท้สิ้นหวัง รู้สึกว่าทรัพยากรทั้งกายและทางอารมณ์เริ่มหมดลง และมีไม่เพียงพอที่จะเผชิญหน้ากับการทำงานและการให้บริการต่อลูกค้า จนไม่สามารถที่จะสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก

2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) หมายถึง การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้รับบริการหรืองาน ไม่ใส่ใจและตอบสนองในลักษณะเฉยเมยหรือเย็นชา ไม่แสดงความสุขทางอารมณ์ ไม่ตอบสนองต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ล้มเหลวในการให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการ และแยกตัวจากผู้อื่น มักเกิดขึ้นในลักษณะการตอบสนองต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากเกินไป

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีพอ เชื่อว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้สูญเสียความนับถือตนเอง ทำงานเท่าไรก็ไม่ดีขึ้น

จากการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานบริการ พบว่า เป็นผลมาจากการที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่โดยมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและเป็นไปตามบรรทัดฐานขององค์กร เรียกว่า แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) เมื่อการแสดงออกของผู้ให้บริการไม่สอดคล้องกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริงในขณะนั้น จะทำให้ความขัดแย้งทางอารมณ์ หากผู้ให้บริการต้อง

จัดการอารมณ์ที่ขัดแย้งกับความรู้สึกที่แท้จริงอยู่เสมอๆ ก็จะก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Mesmer-Magnus et al., 2012)

ความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ให้บริการสามารถส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล โดยจะมีความผิดปกติของร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ ปวดหลัง เบื่ออาหาร นอนไม่หลับ เป็นต้น พนักงานจะมีความพึงพอใจและความผูกพันในงานลดลง ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง โดยจะสนใจแต่ความเป็นอยู่ของตัวเอง ไม่สนใจในความเป็นอยู่ของเพื่อนร่วมงาน และมักจะบ่นผู้ให้บริการให้เพื่อนร่วมงานฟัง ส่งผลเสียต่อบรรยากาศในที่ทำงาน พนักงานที่เกิดความเหนื่อยหน่ายจะมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยง มีส่วนร่วมในงานน้อยลง ทำให้ภาระงานที่ได้รับมอบหมายมาตกอยู่ที่เพื่อนร่วมงาน บุคคลเหล่านี้มักจะขาดงานบ่อย จนกระทั่งลาออกจากงานในที่สุด องค์กรจึงต้องเสียค่าใช้จ่ายในการหาคนเข้ามาทำงานใหม่ รวมถึงค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการฝึกอบรมเพื่อเตรียมมาแทนที่บุคคลเดิม และยังสามารถถึงขวัญและกำลังใจที่ลดลงของเพื่อนร่วมงานอีกด้วย (Jeung et al., 2018; Lewig et al., 2007)

นอกจากนี้พฤติกรรมความเหนื่อยหน่ายของผู้ให้บริการจะแสดงออกถึงความเฉยชา มองผู้รับบริการเป็นวัตถุ โดยเฉพาะความสำคัญของงานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาล ผู้ที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลน้อยคนที่มาโรงพยาบาลอย่างมีความสุข คนส่วนใหญ่ที่มาเพราะมีอาการเจ็บป่วย ดังนั้นผู้รับบริการจึงไม่ได้อยู่ในสภาพจิตใจสมบูรณ์และต้องการความละเอียดอ่อนในการให้บริการ ซึ่งในบางครั้งข้อผิดพลาดเล็กน้อยๆ ผู้รับบริการอาจเกิดความไม่พอใจ หรืออารมณ์เสียได้ง่าย และด้วยความที่พนักงานต้องให้บริการผู้ป่วยในจำนวนมากต่อวัน อาจส่งผลให้เกิดการละเลยหรือเพิกเฉยต่อผู้รับบริการ แต่เสียวินาทีนั้นจะติดอยู่ในใจเค้าตลอดไป จึงอาจส่งผลให้องค์กรสูญเสียลูกค้าคนสำคัญได้ (Zammuner & Galli, 2005)

จากความสำคัญของปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานบริการ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการลดความเหนื่อยในบริบทการทำงานของพนักงานบริการโรงพยาบาล สำหรับการประเมินความเหนื่อยหน่ายในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดของ Maslach และคณะ (1986) ที่ได้พัฒนาแบบวัดความเหนื่อยหน่ายที่มีชื่อว่า MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey) ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคลากรด้านการบริการและบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย ดาริกา ปิตรงคพิทักษ์ (2554) ประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) และความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) โดยในมิติความอ่อนล้าทางอารมณ์และมิติการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นนั้น

เมื่อบุคคลมีค่าคะแนนสูง ก็จะมีแนวโน้มเหนื่อยหน่ายในการทำงาน แต่ในมิติด้านความสำเร็จส่วนบุคคล เมื่อบุคคลมีค่าคะแนนสูงในมิติดังกล่าวจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานลดลง แต่ถ้าบุคคลมีค่าคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ก็จะส่งผลให้เกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) ซึ่งตรงกับองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายตามแนวคิดของ Maslach และคณะ (1981) และ Maslach และ Leiter (2016) ที่กล่าวถึง การลดความสำเร็จส่วนบุคคล ไว้ว่าเป็นการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีพอ และไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็นความเหนื่อยหน่าย

2. แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor)

การศึกษาแรงงานทางอารมณ์เริ่มเป็นที่สนใจเมื่อ Hochschild (1983) ได้เขียนหนังสือเรื่อง *The Managed Heart* อธิบายถึงการจัดการอารมณ์ของพนักงานบริการในการปรับแต่งอารมณ์ก่อนที่จะแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางในระหว่างมีการติดต่อกับผู้รับบริการ โดย Hochschild (1983) ได้ให้ความหมายแรงงานทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นการจัดการกับความรู้สึกที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นได้รับรู้ทางสีหน้าและท่าทาง เป็นสิ่งที่พนักงานพึงปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม จากงานวิจัยของ Hochschild ได้นำเสนอมุมมองในการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้รับบริการ ว่าเปรียบเสมือนการแสดงละคร ผู้รับบริการเป็นผู้ชม ส่วนพนักงานเป็นนักแสดง โดยมีสถานที่ทำงานเป็นเวที (Jeung et al., 2018; Van Gelderen et al., 2017)

Ashforth และ Humphrey (1993) ได้นิยามความหมายแรงงานทางอารมณ์โดยให้ความสำคัญกับแรงงานทางอารมณ์ในรูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้มากกว่าการจัดการกับความรู้สึก โดยกล่าวว่า เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังไว้ เพื่อที่พนักงานจะสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีอันก่อให้เกิดความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร (Diefendorff et al., 2019) ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วาสนา ทารสูงเนิน (2555) และ สุวิมล นันทปรีชาวงศ์ (2552) ที่ได้ให้คำนิยามแรงงานทางอารมณ์ว่าเป็นพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ให้เหมาะสมตามการรับรู้ของพนักงาน โดยพฤติกรรมนั้นจะต้องใช้ความพยายามในการปรับอารมณ์การวางแผน และการควบคุมการแสดงออกที่เหมาะสม ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ในการทำงานและความคาดหวังขององค์กร

ในขณะที่ Grandey (2003) กล่าวว่า แรงงานทางอารมณ์เป็นกระบวนการในการจัดการกับความรู้สึก เพื่อให้มีความเหมาะสมกับนโยบายขององค์กรและเพื่อความเป็นมืออาชีพในการ

ปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากบางหน่วยงานหรือบางอาชีพอาจมีข้อจำกัด หรือมีแบบอย่างที่ยังปฏิบัติในการแสดงออกระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Jeung et al., 2018) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทการทำงานที่เป็นหัวใจสำคัญในการประกอบอาชีพด้านงานบริการ โดยพนักงานเปรียบเสมือนด่านหน้าในการให้การต้อนรับผู้รับบริการที่ต้องการเข้ามาติดต่อองค์กร (Grandey et al., 2013)

สอดคล้องกับพิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร (2559) ที่ได้กล่าวไว้ว่า แรงงานทางอารมณ์ หมายถึง สภาวะอารมณ์ของบุคคลในการทำงาน ที่บุคคลจะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะที่ทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การแสดงอารมณ์ในระหว่างทำงานของตนถูกต้องตามกาลเทศะ และเป็นไปตามความต้องการขององค์กร ซึ่งอาจจะมีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี รู้สึกประทับใจ พึงพอใจ หรือเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดี เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้บริการ ห้ามแสดงออกซึ่งความไม่พอใจกับผู้ให้บริการ เป็นต้น

สำหรับในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความสำคัญกับแรงงานทางอารมณ์ในรูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออกที่สามารถสังเกตได้ผ่านทางสีหน้าและท่าทาง เป็นสิ่งที่พนักงานรับรู้และพึงปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม ผู้วิจัยจึงได้สรุปคำนิยามของแรงงานทางอารมณ์ว่า หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาโดยผ่านการจัดการกับความรู้สึกเพื่อใช้ในการแสดงออกระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นสิ่งที่พนักงานพึงปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม

Grandey (2000) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของแรงงานทางอารมณ์ ว่ามีพื้นฐานมาจากองค์ประกอบของการควบคุมอารมณ์ตนเอง (emotional regulation) หมายถึง ความสามารถที่จะตอบสนองทางอารมณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นกระบวนการในการรับมือกับอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1. ก่อนการตอบสนอง (antecedent-focused) หมายถึง การที่บุคคลพยายามปรับเปลี่ยนความคิดที่มีต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้มีการแสดงออกที่ตรงกับความรู้สึกภายใน มีความหมายตรงกับ การแสดงออกระดับลึก (deep acting)

2. การมุ่งตอบสนอง (response-focused) มุ่งเน้นที่การควบคุมความรู้สึกและพฤติกรรมภายในไม่ให้แสดงออกมา และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมภายนอกหลังจากที่อารมณ์นั้นๆได้เกิดขึ้น

แล้ว โดยไม่มีส่วนช่วยต่อการแก้ไขความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ มีความหมายตรงกับการแสดงออก ระดับพื้นผิว (surface acting)

สำหรับองค์ประกอบแรงงานทางอารมณ์จากแนวคิดของ Hochschild (1983) และ Grandey (2019) สามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ ได้แก่

1. การแสดงออกระดับลึก (deep acting) เป็นการปรับเปลี่ยนความรู้สึกภายในของตนเอง และดึงความรู้สึกนั้นออกมาใช้ พนักงานที่ใช้การแสดงออกระดับลึกจะสามารถปรับความรู้สึกของตนเองให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ด้านบวกอย่างแท้จริง เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมในขณะทำงาน เป็นการแสดงออกที่พนักงานมีความเชื่อในสิ่งที่ตนกำลังทำ ด้วยเจตนาที่ดี

2. การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) พนักงานที่ใช้การแสดงออกในระดับพื้นผิว จะกดความรู้สึกด้านลบของตัวเองไว้ และแสดงความรู้สึกทางด้านบวกออกมา จากการเก็บความรู้สึกที่แท้จริงและแสดงออกอย่างเสแสร้งทั้งทางสีหน้าและพฤติกรรมเพื่อให้เป็นไปตามกฎที่องค์กรกำหนด โดยที่พนักงานไม่ได้มีความเชื่อในสิ่งที่ตนกำลังแสดงออกตามที่ปรากฏให้คนเห็นภายนอก เนื่องจากพนักงานจะไม่พยายามปรับความรู้สึกภายในของตนเองให้มีความสอดคล้องกับสิ่งที่แสดงออกมา ทำให้ความรู้สึกที่แท้จริงจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

ซึ่งผลที่เกิดขึ้นตามมาของการแสดงออกระดับพื้นผิว คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (emotional dissonance) ซึ่งเป็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกที่แท้จริงไม่สอดคล้องกับอารมณ์ที่ต้องแสดงออก หรือเป็นความขัดแย้งกันระหว่างบทบาทหน้าที่กับตัวตนของพนักงาน เช่น บางครั้งพนักงานอาจเจอลูกค้าที่พูดจาไม่ดี แต่ก็ต้องเก็บอารมณ์ไว้และแสดงออกถึงความสุภาพ และเป็นมิตร ทั้งๆที่ข้างในอาจจะกำลังไม่พอใจลูกค้าคนดังกล่าวแต่ไม่สามารถแสดงออกมาได้ เนื่องจากแต่ละองค์กรจะมีกฎการแสดงความรู้สึก (display rules) เป็นบรรทัดฐานของการแสดงออกทางอารมณ์ที่ทุกคนในองค์กรต่างเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม ว่าพนักงานควรแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมในขณะทำงานอย่างไร ซึ่งเป็นเป้าหมายขององค์กรที่ต้องการให้พนักงานควบคุมอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง และใส่รอยยิ้มไว้บนใบหน้าในขณะที่ให้บริการ เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์และการบริการที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน (Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000)

นอกจากนี้ Morris และ Feldman (1996) ได้นำเสนอองค์ประกอบสำคัญของแรงงานทางอารมณ์ ว่าขึ้นอยู่กับลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ได้แก่ ความถี่ (frequency) ระยะเวลา (duration) และงานที่มีลักษณะจำเจ (routineness) โดยพบว่า พนักงานจะต้องใช้ความพยายามในการควบคุมอารมณ์มากขึ้น เมื่อมีความถี่ในการติดต่อกับผู้รับบริการสูง เช่นเดียวกับ

Grandey (2000) ที่พบว่าความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับพื้นผิวและระดับลึก ในขณะที่ Diefendorff และคณะ (2005) ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ากับการแสดงออกของแรงงานทางอารมณ์ในพนักงาน ส่วนรูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ ที่มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าในรูปแบบซ้ำๆ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับลึก และระยะเวลาที่ใช้ในการติดต่อกับผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับลึกด้วยเช่นกัน (Diefendorff et al., 2005; Morris & Feldman, 1996)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว โดย Gabriel และ Diefendorff (2015) พบว่า ในหนึ่งบุคคลสามารถมีการแสดงออกระดับลึกหรือการแสดงออกระดับพื้นผิวได้อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือในหนึ่งบุคคลสามารถมีได้ทั้งสององค์ประกอบ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

1. นักแสดงระดับพื้นผิว (surface actors) คือ บุคคลที่มีการแสดงออกระดับพื้นผิวสูง และการแสดงออกระดับลึกต่ำ
2. นักแสดงระดับลึก (deep actors) คือ บุคคลที่มีการแสดงออกระดับลึกสูง และการแสดงออกระดับพื้นผิวต่ำ
3. ผู้ควบคุม (regulators) คือ บุคคลที่มีการแสดงออกระดับลึกสูง และการแสดงออกระดับพื้นผิวสูง
4. ผู้มีความเป็นนักแสดงต่ำ (low actors) คือ บุคคลที่มีการแสดงออกระดับลึกปานกลาง และการแสดงออกระดับพื้นผิวปานกลาง
5. ผู้ไม่มีความเป็นนักแสดง (non-actor) คือ บุคคลที่มีการแสดงออกระดับลึกต่ำ และการแสดงออกระดับพื้นผิวต่ำ

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอารมณ์ทางด้านลบสูง คือ นักแสดงระดับพื้นผิว รองลงมาคือผู้ควบคุม ซึ่งบุคคลดังกล่าวจะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานต่ำ อีกทั้งยังมีความไม่น่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับอีกสามแบบที่เหลือ สอดคล้องกับงานวิจัยหลายงานก่อนหน้านี้ที่พบว่า ยิ่งพนักงานมีการแสดงออกระดับพื้นผิวสูงเท่าไร จะยิ่งเป็นส่งผลเสียต่อพนักงานมากขึ้นเท่านั้น ในขณะที่ผู้มีความเป็นนักแสดงต่ำและผู้ไม่มีความเป็นนักแสดง จะมีผลกระทบทางบวกต่อตัวพนักงานมากกว่าลบ เพราะมีการรับรู้การแสดงออกที่พนักงานพึงปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อองค์การเนื่องจากพนักงานจะไม่ควบคุมความรู้สึกของตนเองให้มีการแสดงออกเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่องค์การคาดหวัง ส่วนพนักงานที่มีอารมณ์ทางบวกสูงคือ นักแสดงระดับลึก ซึ่งการแสดงออกระดับลึกจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีการ

แสดงออกระดับสูงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น หากพนักงานมีการแสดงออกระดับสูงและการแสดงออกระดับพื้นผิวในระดับสูงทั้งคู่ จะส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อตัวพนักงาน

จึงสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีการแสดงออกระดับพื้นผิวสูง จะส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อตัวพนักงาน ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีการแสดงออกระดับสูงในระดับที่สูงควบคู่กันก็ตาม ในทางตรงกันข้ามพนักงานที่มีการแสดงออกระดับสูงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จึงจะส่งผลกระทบต่อพนักงานและองค์กร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการแสดงออกระดับสูงและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นองค์ประกอบแยกออกจากกัน เพื่อให้ให้เห็นความชัดเจนถึงปัจจัยที่มีส่วนในการช่วยเพิ่มหรือลดการแสดงออกระดับสูงและการแสดงออกระดับพื้นผิว เพื่อที่จะได้ส่งเสริมการแสดงออกระดับสูง และลดการแสดงออกระดับพื้นผิวในพนักงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังต้องการศึกษาความสัมพันธ์ส่งผ่านของแสดงออกระดับสูงและการแสดงออกระดับพื้นผิวไปยังความเหนื่อยหน่าย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อส่งผลกระทบต่อแตกต่างกันไปในแต่ละองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย ซึ่งการแยกศึกษาองค์ประกอบของการแสดงออกระดับสูงและการแสดงออกระดับพื้นผิวออกจากกัน จะทำให้เป็นทิศทางของความสัมพันธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

Grandey (2000) ได้นำเอาแนวคิดของ Ashforth และ Humphrey (1993) และ Hochschild (1983) และ Moriss และ Feldman (1996) มาบูรณาการและอธิบายเป็นแรงงานทางอารมณ์ รายละเอียดดังปรากฏในแผนภาพที่ 1

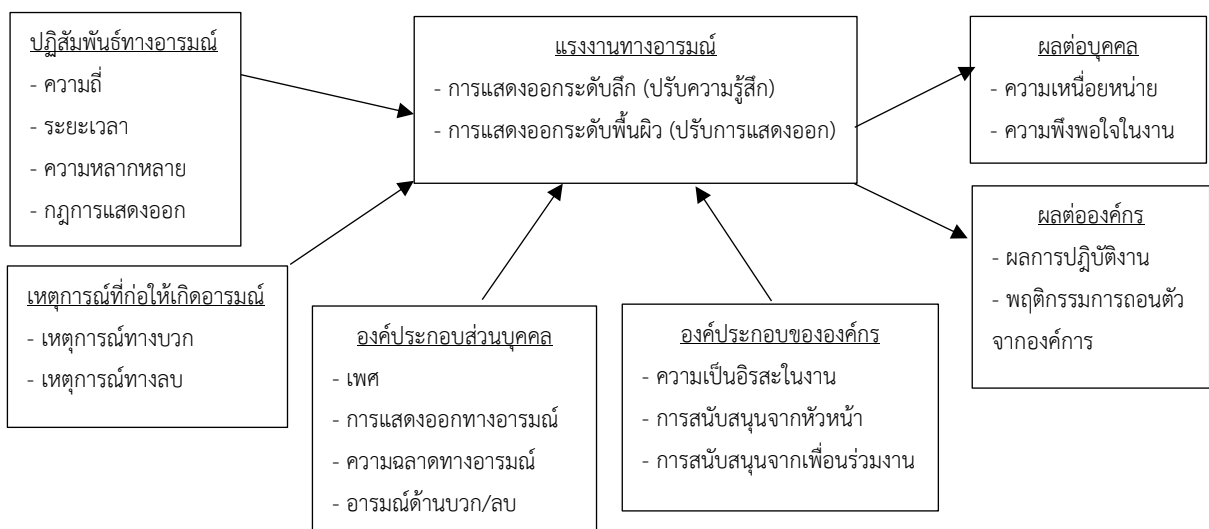
แผนภาพที่ 1

แสดงรูปแบบแรงงานทางอารมณ์ตามแนวคิดของ Grandey (2000)

สถานการณ์

กระบวนการจัดการอารมณ์

ผลระยะยาว



สำหรับผลกระทบของแรงงานทางอารมณ์นั้น พบว่า พนักงานที่มีการแสดงออกในระดับลึกสูง จะพยายามปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับภายนอก ส่งผลให้ลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ อีกทั้งยังทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ พนักงานที่มีการแสดงออกในระดับลึกสูงจึงมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีความพึงพอใจในงานสูง (Gabriel & Diefendorff, 2015; Grandey, 2000; Philipp & Schüpbach, 2010) ในทางตรงกันข้าม พนักงานที่มีการแสดงออกในระดับพื้นผิวสูง จะมีความพึงพอใจในงานและมีผลการปฏิบัติงานต่ำ อันเนื่องมาจากการสะสมความขุ่นเคืองใจไว้เมื่อต้องแสดงอารมณ์ที่ไม่ใช่ความรู้สึกที่แท้จริง อันเป็นผลมาจากการที่ต้องควบคุมอารมณ์และต้องแสดงอารมณ์ทางบวกออกมา อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อพนักงานได้ ทั้งทางด้านจิตใจและทางร่างกาย ถ้าหากไม่มีการจัดการที่เหมาะสม อาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย (Jeung et al., 2018; Mesmer-Magnus et al., 2012)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายของ Brotheridge (2003) พบว่า การแสดงออกในระดับพื้นผิว มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความสำเร็จส่วนบุคคล เนื่องจากความพยายามในการเก็บความรู้สึกที่แท้จริงหรือความไม่สอดคล้องกันทางอารมณ์กับสิ่งที่แสดงออกเพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กร ส่งผลให้พนักงานรู้สึกสงสัยในทักษะและความสามารถของตนเอง อีกทั้งยังเกิดความไม่พอใจกับประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง ส่งผลให้ลดการรับรู้ความสามารถของตนเอง จากการรู้สึกว่าตนไร้ความสามารถ ส่วนการแสดงออกในระดับลึก มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล เพราะพนักงานที่มีการแสดงออกภายในสอดคล้องกับภายนอกจะมีการแสดงออกที่น่าเชื่อถือและปฏิบัติกับลูกค้าอย่างสมควรจะได้รับ ทำให้ได้รับการตอบสนองทางบวกจากลูกค้า ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่ การแสดงอารมณ์ระดับลึกและการแสดงอารมณ์ระดับพื้นผิวที่ส่งผลต่อการความเหนื่อยหน่าย ซึ่งเป็นสองมิติหลักที่ถูกนำไปศึกษาในบริบทของการให้บริการอย่างกว้างขวาง โดยเป็นการเน้นเรื่องการจัดการอารมณ์ของตนเอง ในการตอบสนองทางอารมณ์แต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม

สำหรับการประเมินแรงงานทางอารมณ์ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดของ Diefendorff และคณะ (2005) โดยได้นำไปศึกษากับพนักงานที่ทำงานบริการหลากหลายอาชีพ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานขาย งานบริการด้านการแพทย์ เป็นต้น สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 มิติ ได้แก่ 1. การแสดงออกระดับลึก (deep acting) 2. การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) 3. การแสดงออกจากรู้สึกที่แท้จริง (expression of naturally felt emotions) ซึ่งผู้วิจัย

เลือกใช้ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว เพราะตรงกับคำนิยามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Ashforth และ Humphrey (1993) ที่ได้กล่าวถึง การแสดงออกจากรู้สึกที่แท้จริงว่า เป็นการแสดงออกโดยสัญชาตญาณ ไม่ได้ผ่านการจัดการทางอารมณ์ ซึ่งไม่ตรงกับคำนิยามในงานวิจัยนี้ ที่ต้องการศึกษาการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถเพิ่มหรือลดได้ผ่านกระบวนการจัดการทางอารมณ์ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมให้ผู้รับบริการรับรู้ได้อย่างเหมาะสม

3. การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy)

Rogers (1975) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาคลินิกและคำปรึกษา ให้ความหมายการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกว่าเป็นหัวใจหลักของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในการบำบัดที่เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง โดยสามารถรับรู้โลกส่วนตัวของบุคคลอื่นด้านอารมณ์ และเข้าใจความหมายได้อย่างถูกต้องราวกับว่าเป็นโลกของตนเอง โดยระลึกเสมอว่า เป็นเพียงการรับรู้ “ราวกับว่า” เท่านั้น ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีผู้ให้คำนิยามถึงการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไว้ดังต่อไปนี้

Davis (1980) ได้ให้คำนิยามในการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของผู้อื่น ว่าเป็นการนำตนเองเข้าไปในสถานการณ์ที่ผู้อื่นประสบ (role taking) ด้วยความสอดคล้องทางอารมณ์ (emotional congruence) และการตระหนักถึงการเห็นอกเห็นใจ (sympathetic concern) ซึ่งให้ความสำคัญกับการตอบสนองทั้งด้านปัญญาและอารมณ์ที่ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องในการตอบสนองผู้อื่น

Batson (2011) ให้นิยามการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกว่าเป็นการตระหนักถึงสภาวะภายในของผู้อื่น ทั้งความคิดและความรู้สึก จากการสังเกตลักษณะท่าทางหรือการแสดงออก แล้วลองจินตนาการว่าเขารู้สึกและคิดอย่างไรจากการมองโลกจากมุมมองของผู้นั้น เป็นการเข้าใจทัศนคติของผู้อื่น ด้วยความสามารถในการมองโลกจากมุมมองของผู้อื่น และเป็นการรับรู้และไวต่อความรู้สึกหรืออารมณ์ของผู้อื่น ที่ช่วยกระตุ้นให้มีการตอบสนองทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม (Grove et al., 2014; Shamay-Tsoory, 2011) นอกจากนี้ยังเป็นแรงจูงใจให้บุคคลช่วยเหลือหรือตัดสินผู้อื่นอย่างยุติธรรม อีกทั้งเป็นแรงยับยั้งไม่ให้บุคคลแสดงออกถึงความก้าวร้าว และเป็นสิ่งที่เชื่อมต่อชีวิตทางสังคมให้ดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างสัมพันธภาพที่มีความหมายระหว่างบุคคล ทำให้เกิดการปรับตัวที่เหมาะสม นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Hoffman, 2001)

กัญยานต์ โสภา (2559) และ สุขชาวัลย์ ชนะศักดิ์ (2561) ได้ให้ความหมายการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกว่า หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึกส่วนตัวและความสามารถในการเข้าใจ

ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น โดยการใช้สัญลักษณ์ จินตนาการ และสวมบทบาททางความคิดและ ความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนว่าตนอยู่ในสถานการณ์นั้น และตอบสนองกลับไปยังบุคคลดังกล่าวได้อย่าง เหมาะสม

จะเห็นได้ว่ามีผู้ให้คำนิยามของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยสามารถ สรุปลงให้มีความกระชับและชัดเจนได้ตามที่ ทศนีย์ สุริยะไชย (2554) กล่าวไว้ว่าการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก เป็นความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตระหนักรู้และเข้าใจทางความคิดและอารมณ์ของผู้อื่น จากการนำตนเองเข้าไปอยู่ในบทบาทของผู้อื่น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อื่นในแต่ละ สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม เช่นเดียวกับ นพรุจน์ อุทัยทวีป (2560) ที่ให้คำนิยามว่า เป็นการเข้าใจ ความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเป็นโลกของตัวเอง ตระหนักรู้และเข้าใจทางความคิดและ อารมณ์ของผู้อื่น โดยไม่นำตนเองเข้าไปตัดสินและไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

จากนิยามข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปคำนิยามในงานวิจัยนี้ได้ว่า ความสามารถในการเข้าใจ ความคิดและอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสื่อสารความเข้าใจนี้ ให้ผู้อื่นได้รับทราบ ว่า อารมณ์ ความรู้สึกของเขานั้นได้รับการรับรู้และเข้าใจแล้ว โดยไม่คล้อยตาม หรือสูญเสียความเป็นตัวเองไป และยังสามารถดำเนินการให้บริการต่อไปได้

สำหรับองค์ประกอบของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ (Lamothe et al., 2014) ได้แก่

1) การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) เป็นการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านอารมณ์ (emotional empathy) หมายถึง เป็นความสามารถในการไวต่อความรู้สึกและความทุกข์ของผู้อื่น จากการร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์และแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกของอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นการ ตอบสนองด้านอารมณ์ที่เหมือนกันระหว่างความรู้สึกของตนเองที่มีต่อสภาวะทางอารมณ์ของบุคคล อื่น เข้าใจถึงความทุกข์ใจของผู้อื่นหรือการห่วงใยเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ ซึ่งความรู้สึกทุกข์ที่เกิดขึ้นใน ผู้ร่วมการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะเหมือนกับที่เกิดขึ้นในอีกคนหนึ่ง จากการเข้าไปร่วมประสบการณ์ทาง อารมณ์ของบุคคลอื่น ยกตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการจะรู้สึกสงสารเมื่อเห็นผู้ป่วยกำลังเศร้า หรือรู้สึกเป็น กังวลเมื่อเห็น ผู้ป่วยเป็นทุกข์ (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004; Hojat et al., 2002; Reniers et al., 2011)

2) การเข้าใจทัศนะ (perspective taking) เป็นการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านความคิด (cognitive empathy) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจสภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกภายใน ของบุคคลอื่นได้อย่างถ่องแท้ ด้วยการมองโลกในมุมมองของบุคคลอื่น เพื่อที่จะเข้าถึงหรือมีส่วนร่วม ในความรู้สึกนั้นและสามารถตอบสนองถึงความต้องการ แรงจูงใจ หรือทัศนคติของบุคคลอื่นได้อย่าง

ถูกต้อง โดยไม่จำเป็นต้องประสบกับความรู้สึกเหล่านั้นด้วยตนเอง แต่สามารถเข้าใจถึงมุมมองของผู้อื่นและทำนายได้ว่าเขาคิดอย่างไร การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมิติทางความคิดจึงเป็นการเข้าใจผู้อื่นจากการวิเคราะห์เหตุผล และคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้อื่น ยกตัวอย่างเช่น ผู้ให้บริการสามารถตระหนักรู้ได้ว่าเป้าหมายของผู้รับบริการคือการมีสุขภาพที่แข็งแรง และสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติ แต่เมื่อเกิดความเจ็บป่วยทำให้สิ่งนั้นถูกขัดขวางออกไป ผู้ให้บริการจะสามารถเข้าใจได้ว่า ผู้ป่วยรู้สึกวิตกกังวล กลัวและเสียใจ ได้จากทั้งที่สิ่งที่ผู้ป่วยแสดงออกและรวมถึงความรู้สึกที่ผู้ป่วยไม่ได้แสดงออกมา แต่ผู้ให้บริการก็สามารถรับรู้ความคิดตรงนั้นได้ และดำเนินการให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วยความเอื้ออาทร (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004; Krämer et al., 2010)

จากองค์ประกอบของทั้งสองด้านของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ให้บริการจะใช้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านอารมณ์ในการรับรู้ความรู้สึกและความทุกข์ โดยการแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการ และจะใช้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านความคิดในการดึงตัวเองออกจากอารมณ์ของผู้รับบริการ เพื่อไม่ให้ตนเองเกิดความทุกข์ตามผู้ป่วยที่ตนให้การดูแลอยู่ โดยผู้ให้บริการจะใช้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านความคิด ซึ่งเป็นความสามารถในการเข้าใจสภาวะทางอารมณ์และความคิดของผู้อื่นได้จากการมองโลกในมุมมองในผู้อื่น ทำให้ผู้ให้บริการสามารถใช้ความคิดในการวิเคราะห์และแยกแยะ โดยไม่คล้อยตามหรือสูญเสียความเป็นตัวเองไป และยังสามารถดำเนินการให้บริการต่อไปได้ (นุสรานามเดช, 2559)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกและแรงงานทางอารมณ์ในงานวิจัยของ Zammuner และ Galli (2005) ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทางเทคนิค จำนวน 150 คน พบว่า คนที่มีระดับการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูง จะมีการแสดงอารมณ์ระดับลึกสูง และยังประสบความสำเร็จในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยที่เป็นไปอย่างเหมาะสม

เช่นเดียวกันกับ Kruml (2000) ที่ได้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริการจากหลากหลายอาชีพ ได้แก่ พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานรับออเดอร์ นายหน้าซื้อขายหุ้น ตำรวจ และครู จำนวน 427 คน พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงอารมณ์ระดับพื้นผิว และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงอารมณ์ระดับลึก สอดคล้องกับ Ashforth และ Humphrey (1993) ที่กล่าวไว้ว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและความคิดของผู้รับบริการ ส่งผลให้พนักงานพยายามที่จะปรับความรู้สึกภายในให้สอดคล้องกับภายนอก เพื่อที่จะแสดงออกถึงความใส่ใจในการให้บริการ

นอกจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลลัพธ์ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยแล้ว ยังมีความสำคัญในการช่วยลดความเหนื่อยหน่าย โดยพบว่า บุคคลที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านการเข้าใจทัศนะจะมีทักษะในการควบคุมทางอารมณ์ สามารถป้องกันการเกิดความเครียดได้ อีกทั้งยังส่งผลให้มีสุขภาพทางจิตที่ดี (Blatt et al., 2010; Drwecki et al., 2011) เพราะในบริบทการให้บริการผู้ป่วย การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านความคิด ซึ่งเป็นความสามารถในการเข้าใจทัศนะ จากการมองโลกในมุมมองของบุคคลอื่น ทำให้สามารถเข้าใจความคิดและความรู้สึกในมุมมองของผู้ป่วยได้ โดยผู้ให้บริการยังสามารถรักษาระยะห่างและดำเนินการบริการต่อไปได้โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวเอง (Hojat, 2007) ส่วนการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านอารมณ์หรือการคำนึงถึงความรู้สึก ซึ่งเป็นความสามารถในการเข้าใจความทุกข์ใจของผู้อื่น พบว่า สามารถส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่ายได้ จากการที่ผู้ให้บริการเข้าไปร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์กับผู้ป่วย จนไม่สามารถควบคุมความรู้สึกและสูญเสียความเป็นตัวเอง นำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในที่สุด (Decety & Lamm, 2006; Hojat et al., 2002) จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคำนึงถึงความรู้สึกและการเข้าใจทัศนะที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย พบว่า การคำนึงถึงความรู้สึก จะไม่มีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่าย หากการเข้าใจทัศนะอยู่ในระดับต่ำ โดยการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีความสัมพันธ์ทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายก็ต่อเมื่อ องค์ประกอบทั้งการคำนึงถึงความรู้สึกและการเข้าใจทัศนะโดยรวมอยู่ในระดับสูง (Brazeau et al., 2010; Dyrbye et al., 2008)

อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยที่พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกทั้งสองด้านสามารถลดความเหนื่อยหน่ายได้ จากการศึกษาของ Lamothe (2014) ถึงบทบาทการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วย การคำนึงถึงความรู้สึกและการเข้าใจทัศนะในแพทย์ชาวฝรั่งเศส จำนวน 294 คน พบว่า สามารถลดความเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับงานของ Wilczek-Ruzyczka (2011) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มตัวอย่าง 666 คน โดยเป็นแพทย์ จำนวน 256 คน และพยาบาล จำนวน 410 คน พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วย การคำนึงถึงความรู้สึกและด้านการเข้าใจทัศนะ มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติความสำเร็จส่วนบุคคล

ส่วนด้านการทำงานในระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านการคำนึงถึงความรู้สึกและด้านการเข้าใจทัศนะ มีประโยชน์ในการร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์และการมองโลกจากมุมมองของผู้ป่วย เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและดำเนินการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง ซึ่งมีประโยชน์ทั้งสองด้าน (Lamothe, 2014)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก โดยคิดเป็นองค์ประกอบรวม ได้แก่ การเข้าใจทัศนคติและการคำนึงถึงความรู้สึกทั้งสองมิติร่วมกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Baron-Cohen และ Wheelwright (2004) ที่เห็นสมควรกับการผสมผสานการคำนึงถึงความรู้สึกและการเข้าใจทัศนคติ โดยระบุว่าเป็นการยากและไม่จำเป็นที่จะต้องแยกส่วนประกอบทั้งสองออกจากกัน และในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าใจทัศนคติและการคำนึงถึงความรู้สึก พบว่ามีความสัมพันธ์สูงถึง .75 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสามารถนำองค์ประกอบทั้งสองมาศึกษาร่วมกันได้

สำหรับการประเมินการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดของ Davis (1980) ที่ได้พัฒนาแบบวัดการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีชื่อว่า การตอบสนองปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (the interpersonal reactivity index : IRI) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) หมายถึง การมีความรู้สึกร่วมและการเห็นใจผู้อื่น เช่น ฉันคิดว่าฉันเป็นคนใจอ่อน

2. การจินตนาการ (fantasy) หมายถึง การมีความคิดเกี่ยวกับการจินตนาการถึงความรู้สึกหรือการกระทำของตัวละครในภาพยนตร์หรือในหนังสือนิยาย เช่น เมื่อฉันดูละครหรือภาพยนตร์ ฉันรู้สึกว่าเป็นหนึ่งในตัวละคร

3. ความกังวลส่วนบุคคล (personal distress) หมายถึง การรู้สึกไม่สบายใจ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ผู้อื่นมีความตึงเครียดทางอารมณ์ เช่น ฉันรู้สึกเหมือนเสียการควบคุมในเหตุการณ์ฉุกเฉินร้ายแรง

4. การเข้าใจทัศนคติ (perspective taking) หมายถึง ความสามารถในการสวมบทบาททางความคิดและการกระทำของผู้อื่น เช่น ก่อนที่ฉันจะตัดสินใจ ฉันจะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่นด้วย

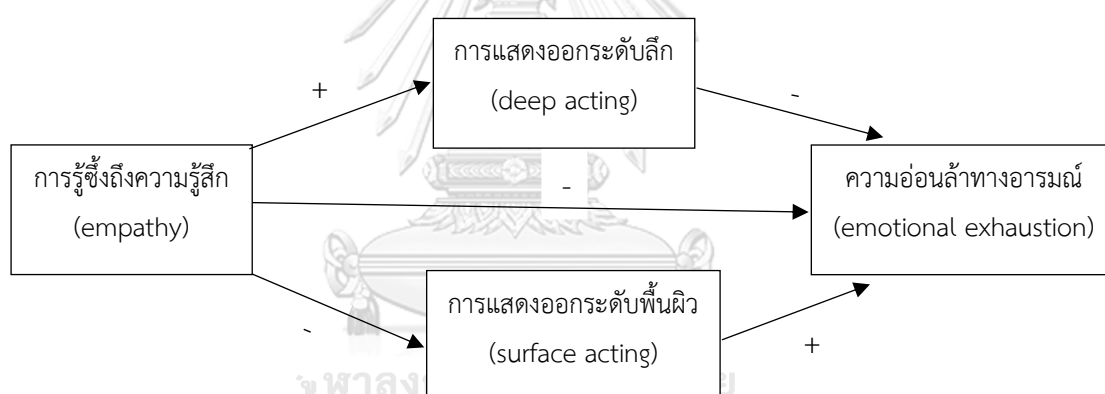
ซึ่งผู้วิจัยได้นำ 2 องค์ประกอบมาใช้ในงานวิจัยนี้ ได้แก่ การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) และ การเข้าใจทัศนคติ (perspective taking) เนื่องจากมีความหมายตรงกับคำจำกัดความขององค์ประกอบการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ และข้อคำถามของแบบสอบถามยังมีความเหมาะสมกับบริบทของการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการทางการแพทย์ โดยสาเหตุที่ไม่นำการจินตนาการ (fantasy) มาใช้ เพราะเป็นการเปรียบเทียบตัวเองกับเรื่องราวสมมติที่จินตนาการขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาไม่ตรงกับบริบทของการทำงาน ส่วนความกังวลส่วนบุคคล (personal distress) จะเน้นไปที่การควบคุมตนเองเมื่อตกอยู่สภาวะยากลำบาก ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับ

การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของตนเองที่มีต่อผู้อื่น โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แบบวัดที่ปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย สรียา โชติธรรม (2553) ซึ่งคิดเป็นองค์ประกอบรวม 2 มิติ ได้แก่ การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) และการเข้าใจทัศนะ (perspective taking)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านในกลุ่มพนักงานบริการโรงพยาบาล

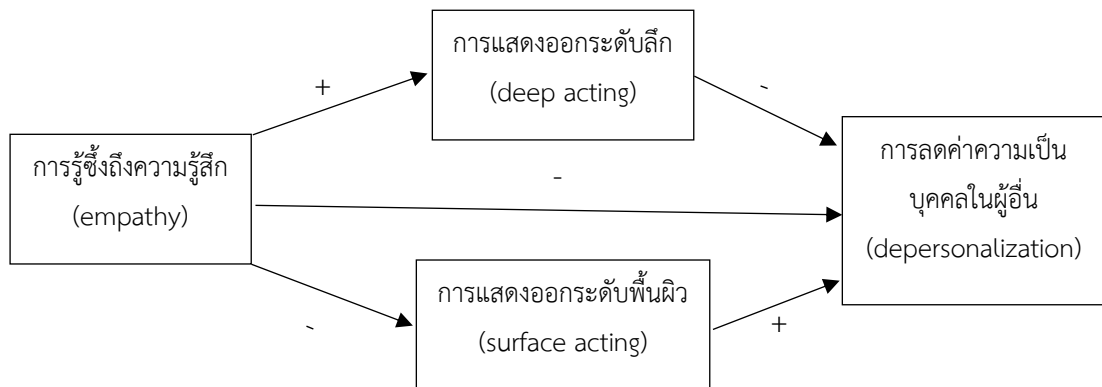
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1



สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

- สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

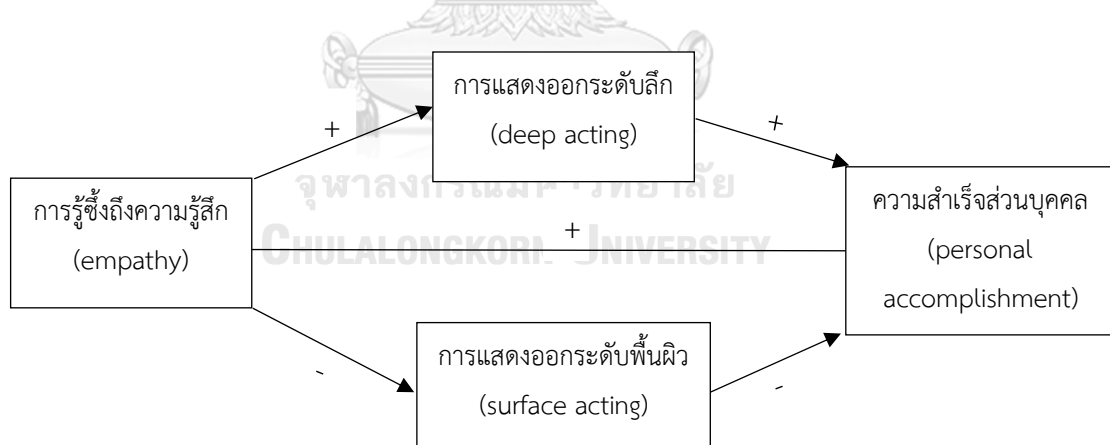
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2



สมมติฐานในการวิจัยที่ 2

- สมมติฐานที่ 2.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 2.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 2.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 3



สมมติฐานในการวิจัยที่ 3

- สมมติฐานที่ 3.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 3.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 3.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1. ความเหนื่อยหน่าย (burnout) หมายถึง กลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคล และลดความสำเร็จส่วนบุคคล ที่บุคคลไม่สามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเองและผู้อื่นรวมถึงงานที่ทำ ส่งผลให้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน มักเกิดขึ้นกับกลุ่มวิชาชีพด้านงานบริการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่าย MBI-HSS (Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey) ของ Maslach และคณะ (1986) ซึ่งปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย ดาริกา ปิตรงคพิทักษ์ (2554) ประกอบด้วย 3 มิติ

1.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกหมดกำลัง เป็นความท้อแท้สิ้นหวัง รู้สึกว่าทรัพยากรทั้งกายและทางอารมณ์เริ่มหมดลง และมีไม่เพียงพอที่จะเผชิญหน้ากับการทำงานและการให้บริการต่อลูกค้า จนไม่สามารถที่จะสละตัวเองเพื่อผู้อื่นได้อีก

1.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) หมายถึง การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้รับบริการหรืองาน ไม่ใส่ใจและตอบสนองในลักษณะเฉยเมยหรือเย็นชา ไม่แสดงความรู้สึกอ่อนโยน ไม่ตอบสนองต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ล้มเหลวในการให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการ และแยกตัวจากผู้อื่น มักเกิดขึ้นในลักษณะการตอบสนองต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่มากเกินไป

1.3 การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีพอ เชื่อว่าตนไม่มีความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการรู้สึกว่าตนไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้สูญเสียความนับถือตนเอง ทำงานเท่าไรก็ไม่ดีขึ้น โดยในแบบวัดจะใช้คำว่า ความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีค่าคะแนนด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูง จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานลดลง แต่ถ้าบุคคลมีค่าคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ก็จะส่งผลให้เกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคล และมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้น

2. แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาโดยผ่านการจัดการกับความรู้สึกเพื่อใช้ในการแสดงออกกระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นสิ่งที่พนักงานพึงปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่พึงทำโดยใช้แบบวัดแรงงานทางอารมณ์ของ Diefendorff และคณะ (2005) ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่

2.1 การแสดงออกระดับลึก (deep acting) หมายถึง กระบวนการในการควบคุมความคิดและความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับการแสดงออกภายนอก เพื่อให้ตรงตามกฎการแสดงที่องค์กรคาดหวังไว้

2.2 การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) หมายถึง การที่พนักงานกดความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองและแสดงออกในทางตรงกันข้ามเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่องค์กรคาดหวังไว้ โดยความรู้สึกภายในจะไม่เปลี่ยนแปลง

3. การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจความคิดและอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสื่อสารความเข้าใจนี้ให้ผู้นั้นได้รับทราบว่า ความรู้สึกและความคิดของเขานั้นได้รับการรับรู้และเข้าใจแล้ว โดยไม่คล้อยตามหรือสูญเสียความเป็นตัวเองไป และยังสามารถดำเนินการให้บริการต่อไปได้ สำหรับการประเมินการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบวัดของ Davis (1980) ที่ได้พัฒนาแบบวัดการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีชื่อว่า การตอบสนองปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (the interpersonal reactivity index : IRI) ซึ่งแบบวัดนี้ได้ปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย สรียา โชติธรรม (2553) ประกอบด้วย 2 มิติ ได้แก่

3.1 การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) หมายถึง ความสามารถในการร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์และแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น เป็นการคำนึงถึงความรู้สึก เข้าใจถึงความทุกข์ใจของผู้อื่นหรือการห่วงใยเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์

3.2 การเข้าใจทัศนยะ (perspective taking) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจสภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกภายในของบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง จากการมองโลกในมุมมองของบุคคลอื่น เพื่อที่จะเข้าถึงหรือมีส่วนร่วมในความรู้สึกนั้น และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

4. พนักงานบริการโรงพยาบาล หมายถึง บุคลากรในโรงพยาบาลที่มีหน้าที่ประสานงานและอำนวยความสะดวกเรื่องต่างๆ นอกเหนือจากการรักษาพยาบาล เช่น เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน เป็นต้น

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งจะศึกษาในพนักงานบริการโรงพยาบาล โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในขั้นแรกเป็นการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยกำหนดอายุงานของกลุ่มตัวอย่างจากระยะเวลาที่ผ่านการทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นระยะเวลาที่

พนักงานสามารถเรียนรู้งานและหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง รวมถึงทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในภาพรวม แล้วจึงใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริการโรงพยาบาล ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งและแผนกที่หลากหลาย จำนวนขั้นต่ำคือ 180 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรทำนาย คือ การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) คิดเป็นองค์ประกอบรวม 2 มิติ ได้แก่
 - 1.1 การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern)
 - 1.2 การเข้าใจทัศนะ (perspective taking)
2. ตัวแปรเกณฑ์ คือ ความเหนื่อยหน่าย (burnout) คิดเป็นองค์ประกอบแยก 3 มิติ ได้แก่
 - 2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)
 - 2.2 การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization)
 - 2.3 การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment)
3. ตัวแปรส่งผ่าน คือ แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) คิดเป็นองค์ประกอบแยก 2 มิติ ได้แก่
 - 3.1 การแสดงออกระดับลึก (deep acting)
 - 3.2 การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ทางด้านวิชาการ

เพื่อเป็นแนวทางในการต่อยอดองค์ความรู้และมีความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของความเหนื่อยหน่าย ผ่านการศึกษารู้อซึ่งถึงความรู้สึกและแรงงานทางอารมณ์ ซึ่งประกอบด้วย การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวในงานด้านบริการทางสาธารณสุขในประเทศไทย
2. ประโยชน์ต่อองค์กร

องค์กรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาปรับใช้ในการสร้างคุณภาพของงานบริการ โดยการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพเหมาะสมกับการทำงานด้านการบริการ รวมถึงการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานให้มีคุณสมบัติอันพึงประสงค์ เสริมสร้างทักษะและความสามารถให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน เพื่อดำเนินงานบริการอย่างมีคุณภาพ อีกทั้งยังเสริมสร้างให้พนักงานมีความเข้าใจในการให้บริการลูกค้า เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน ส่งผลให้พนักงานมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดน้อยลง

บทที่ 2

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในขั้นแรกเป็นการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกเพียงพนักงานบริการโรงพยาบาลที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป แล้วจึงใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) คือ การเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการโรงพยาบาล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วย เป็นต้น ซึ่งสามารถอ่านแบบสอบถามและตอบคำถามได้ด้วยตนเอง และเป็นผู้นิยมที่จะเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นของ Hair และคณะ (2006) ที่กำหนดว่าขนาดของตัวอย่างควรจะเป็น 10-20 คนต่อ 1 เส้นพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า ในงานวิจัยนี้จะใช้เกณฑ์ขนาดตัวอย่างเป็น 20 เท่า โดยมีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมด 9 ตัว ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (demographic data) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร เป็นต้น

2. มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย (burnout)

งานวิจัยนี้ใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายของ Maslach และคณะ (1986) ปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์ (2554) มีองค์ประกอบ 3 มิติ จำนวน 22 ข้อ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 9 ข้อ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) 5 ข้อ และความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) 8 ข้อ

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 9 ข้อ ($\alpha=.89$) เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด เมื่อบุคคลมีค่าคะแนนสูง ก็จะมีเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) 5 ข้อ ($\alpha=.76$) เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด เมื่อบุคคลมีค่าคะแนนสูง ก็จะมีเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

3) ความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) 8 ข้อ ($\alpha=.78$) เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด เมื่อบุคคลมีค่าคะแนนสูง จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในงานลดลง แต่ถ้าบุคคลมีค่าคะแนนความสำเร็จส่วนบุคคลต่ำ ก็จะส่งผลให้เกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคล และมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงขึ้น

เกณฑ์ในการให้คะแนน

เป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 7 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย	1	7
รู้สึกบ้างนานๆครั้ง	2	6
รู้สึกบ้างแต่ไม่บ่อย	3	5
รู้สึกค่อนข้างบ่อย	4	4
รู้สึกบ่อย	5	3
รู้สึกบ่อยมาก	6	2
รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน	7	1

โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่าย สูงหรือต่ำ คัดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวกลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อคำถาม

- 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)
 - ฉันรู้สึกท้อเหี่ยวใจจากการทำงาน
 - การทำงานเกี่ยวกับการบริการผู้คนที่ตลอดวันเป็นสิ่งที่ตึงเครียดสำหรับฉัน
- 2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization)
 - ฉันรู้สึกว่าได้ปฏิบัติต่อลูกค้าเสมือนเขาเป็นสิ่งที่ไร้ชีวิตจิตใจ
 - ฉันไม่ใส่ใจว่าจะเกิดปัญหาอะไรขึ้นกับลูกค้าของฉัน

3) ความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment)

- ฉันสามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อสิ่งต่างๆได้ง่าย
- ฉันสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. มาตรการแรงงานทางอารมณ์ (emotional labor)

งานวิจัยนี้ใช้มาตรการแรงงานทางอารมณ์ ของ Diefendorff และคณะ (2005) มีองค์ประกอบ 2 มิติ จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึก (deep acting) 4 ข้อ และการแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) 7 ข้อ นอกจากสององค์ประกอบหลักแล้วในแบบวัดนี้ยังมีข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน ได้แก่ ความถี่บ่อยของการมีปฏิสัมพันธ์ (frequency) จำนวน 2 ข้อ ความยาวนาน (duration of interaction) จำนวน 2 ข้อ และรูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ (routineness of interaction) จำนวน 3 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ในการศึกษาเพื่อทำให้เข้าใจในการศึกษาแรงงานทางอารมณ์ในบริบทของงานบริการโรงพยาบาลในงานวิจัยนี้มากขึ้น

- 1) การแสดงออกระดับลึก (deep acting) 4 ข้อ ($\alpha=.82$) เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด
- 2) การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) 7 ข้อ ($\alpha=.91$) เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด
- 3) ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน 7 ข้อ ($\alpha=.74 - \alpha=.82$) มีทั้งข้อคำถามทางบวกและทางลบ

เกณฑ์ในการให้คะแนน

เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่เห็นด้วยเป็นอย่างยิ่ง	1	5
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	2	4
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3	3
ค่อนข้างเห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1

โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่มีแรงงานทางอารมณ์ สูงหรือต่ำ คิดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวก
ลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อคำถาม

- 1) การแสดงออกระดับลึก (deep acting)
 - ฉันพยายามที่จะทำความเข้าใจกับอารมณ์ที่ฉันต้องแสดงออกต่อลูกค้า
 - ฉันพยายามปรับความรู้สึกภายในของตนเองให้มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องแสดงออกให้ลูกค้าเห็น
- 2) การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting)
 - ฉันแสดงออกอย่างเสแสร้งเพื่อให้การติดต่อกับลูกค้าเป็นไปอย่างเหมาะสม
 - ความรู้สึกที่ฉันแสดงออกต่อลูกค้าแตกต่างจากความรู้สึกที่แท้จริงภายใน
- 3.) ลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ ได้แก่
 - 3.1) ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์ (frequency)
 - ฉันโต้ตอบกับลูกค้าที่หลากหลายรูปแบบในแต่ละวัน
 - ฉันไม่ได้โต้ตอบกับลูกค้าจำนวนมากระหว่างวันทำงานตามปกติของฉัน
 - 3.2) ความยาวนาน (duration of interaction)
 - ฉันใช้เวลาอย่างมากกับลูกค้าแต่ละรายที่ฉันต้องติดต่อด้วย
 - เวลาที่ใช้ในการติดต่อกับส่วนใหญ่ลูกค้าของฉันเป็นเวลาช่วงสั้นๆ
 - 3.3) รูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ (routineness of interaction)
 - งานของฉันกับลูกค้าเป็นงานประจำ
 - ฉันทำกิจกรรมแบบเดิมๆ ในการติดต่อกับลูกค้า

4. มาตรการวัดการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy)

งานวิจัยนี้ใช้มาตรการวัดการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ของ Davis (1980) ปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย สรียา โชติธรรม (2553) ประกอบด้วย 2 มิติ จำนวน 12 ข้อ ($\alpha=.89$) ได้แก่ การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) จำนวน 7 ข้อ และการเข้าใจทัศนะผู้อื่น (perspective taking) จำนวน 5 ข้อ

- 1) การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) 7 ข้อ มีทั้งข้อคำถามทางบวกและทางลบ
- 2) การเข้าใจทัศนะผู้อื่น (perspective taking) 5 ข้อ มีทั้งข้อคำถามทางบวกและทางลบ

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผล

เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน	
	ข้อคำถามทางบวก	ข้อคำถามทางลบ
ไม่ตรงเลย	1	5
ค่อนข้างไม่ตรง	2	4
ตรงและไม่ตรงพอๆกัน	3	3
ค่อนข้างตรง	4	2
ตรง	5	1

โดยมีเกณฑ์การแปลผลบุคคลที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก สูงหรือต่ำ คิดจากคะแนนค่าเฉลี่ยบวกลบ 1 เท่าของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวอย่างข้อคำถาม

- 1.) การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern)
 - ฉันคิดว่าฉันเป็นคนใจอ่อน
 - บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกห่วงใยและเห็นใจคนที่เคราะห์ร้ายกว่าฉัน
- 2.) การเข้าใจทัศนะผู้อื่น (perspective taking)
 - ฉันคิดว่าการมองสิ่งต่างๆในมุมมองของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ยากสำหรับฉัน
 - ก่อนที่ฉันจะตัดสินใจ ฉันจะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่นด้วย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด

1. จัดทำหนังสือเพื่อขออนุญาตใช้แบบสอบถาม
2. นำข้อคำถามของแบบวัดมาแปลเป็นภาษาไทยและแปลย้อนกลับเพื่อความถูกต้อง (backward translation) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษา แล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริการโรงพยาบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 10 คน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม เช่น คำที่ไม่ชัดเจน หรือคำที่มีความหมายกำกวม เป็นต้น แล้วนำมาปรับแก้และให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
4. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งเป็นพนักงานบริการโรงพยาบาลจำนวนไม่น้อยกว่า 180 คน และนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ตรวจสอบค่าความเที่ยง (reliability) ของแบบวัดทั้งหมดโดยการประเมินค่าความสอดคล้องภายใน (internal consistency) โดยพิจารณาจากค่าครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณและวิเคราะห์ค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปร ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) คำนวณค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation)
3. การวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (mediation analysis)

การเก็บข้อมูล

1. จัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานบริการโรงพยาบาล
2. ขออนุมัติดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรม (Institutional Review Board: IRB)
3. จัดเตรียมแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ Google forms เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริการโรงพยาบาลที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ผ่านทางระบบสื่อสารออนไลน์ต่างๆภายในองค์กร เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เป็นต้น โดยมีเจ้าหน้าที่แผนกบุคคลเป็นผู้กระจายแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจะได้รับแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน URL Link หรือ QR Code ที่ปรากฏในเอกสารประชาสัมพันธ์ หลังจากคลิก URL Link หรือ แสกน QR Code จะปรากฏเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและหนังสือยินยอมเข้าร่วมการวิจัย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการวิจัย โดยจะไม่มีการลงชื่อของผู้เข้าร่วมการวิจัยในแบบสอบถาม หากผู้สนใจตัดสินใจเข้าร่วมแล้ว สามารถยืนยันการรับทราบข้อมูลและยินยอมตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ครั้ง ซึ่งมีจำนวนรวม 52 ข้อคำถาม ใช้เวลาทำประมาณ 10 นาที ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ที่จะเข้าร่วมหรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้ได้ หรือขอตอบแบบสอบถาม หากผู้เข้าร่วมเกิดความรู้สึกอึดอัดใจ สามารถยุติการตอบแบบสอบถามได้ทันที ซึ่งจะไม่ส่งผลใดๆ ต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน
4. ผลการตอบแบบสอบถามระบบจะบันทึกข้อมูลทันทีโดยไม่อนุญาตให้ผู้อื่นมาอ่าน ข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะไม่ปรากฏในรายงาน ไม่สามารถสืบค้น และจะไม่ถูกรายงานไปยังองค์กร โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งจะออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรู้ซึ้งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่ และคำนวณค่าร้อยละของข้อมูล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (mediation analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS Process ตามแนวคิดของ Hayes (2013)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

สัญลักษณ์ตัวแปร

EM	หมายถึง	การรู้ซึ้งถึงความรู้สึก (empathy)
DA	หมายถึง	การแสดงออกระดับลึก (deep acting)
SA	หมายถึง	การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting)
EE	หมายถึง	ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)
DE	หมายถึง	การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization)
PA	หมายถึง	ความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment)
Freq	หมายถึง	ความถี่บ่อยของการมีปฏิสัมพันธ์ (frequency)
Dura	หมายถึง	ความยาวนาน (duration of interaction)
Rout	หมายถึง	รูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ (routineness of interaction)

สัญลักษณ์ที่ทางสถิติ

M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MIN	หมายถึง	ค่าต่ำสุด
MAX	หมายถึง	ค่าสูงสุด
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรทำนายในรูปแบบคะแนนดิบ
p	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
se	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
r	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการด้านสุขภาพ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 229 คน และเมื่อทำการคัดกรองแล้วเหลือผู้ที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ จำนวน 185 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 111 คน (ร้อยละ 60) รองลงมาเป็นเพศชาย 64 คน (ร้อยละ 34.6) กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มากถึง 147 คน (ร้อยละ 79.5) รองลงมา คือ ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 29 คน (ร้อยละ 15.7) ตำแหน่งงานที่พบส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน 52 คน (ร้อยละ 28.1) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 34 คน (ร้อยละ 18.4) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	64	34.6
หญิง	111	60
อื่นๆ	10	5.4
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	15.7
ปริญญาตรี	147	79.5
ปริญญาโท	9	4.9
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน	52	28.1
เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์	34	18.4
เจ้าหน้าที่การเงิน	33	17.8
เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วย	29	15.7
เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า	15	8.1
เจ้าหน้าที่บริการธุรกิจ	14	7.6
อื่นๆ	8	4.3
รวม	185	100

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับอายุและอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 31.27 ปี ซึ่งอยู่ระหว่าง 21 ปี ถึง 45 ปี ส่วนอายุการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการทำงาน เฉลี่ยเท่ากับ 5.42 ปี โดยมีระยะเวลามากที่สุดเท่ากับ 22 ปี และน้อยที่สุดเท่ากับ 1 ปี ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

แสดงอายุและอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	M	SD	MIN	MAX
1. อายุ	31.27	4.98	21	45
2. อายุงานการทำงาน	5.42	3.94	1	22

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นในการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในงานวิจัยนี้ โดยมีค่าสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) คะแนนต่ำสุด (min) คะแนนสูงสุด (max) ค่าความเบ้ (skewness) ค่าความโด่ง (kurtosis) เมื่อพิจารณาตาม George และ Mallery (2010) ที่กำหนดไว้ว่า ความเบ้และความโด่งต้องไม่เกิน -2 และ +2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ที่ได้อยู่ในช่วงแจกแจงที่ปกติ (normal distribution) โดยพิจารณาจาก ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมบูรณ์ของความเบ้ อยู่ในช่วง -.10 ถึง -.65 และค่าสัมบูรณ์ของความโด่ง อยู่ในช่วง -.38 ถึง .69 ซึ่งมีค่าต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดทั้งคู่ แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยมีการกระจายแบบโค้งปกติ และมีการแจกแจงที่ยอมรับได้ จึงสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติได้ โดยสรุปผลได้ดังนี้

ตัวแปรการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกผู้อื่น (empathy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 จากมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .57 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.10 ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลเบ้ซ้าย (Negative skew) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประเมิการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกโดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.25 คือมีลักษณะสูงกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างน้อย

ตัวแปรการแสดงออกระดับลึก (deep acting) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 จากมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .64 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.51 ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลเบ้ซ้าย (Negative skew) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการประเมิการแสดงออกระดับลึกโดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ .37 ซึ่งถือว่าต่ำกว่าโค้งปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก

ตัวแปรการแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 จากมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .52 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.32 ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลเบ้ซ้าย (Negative skew) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมิการรู้ซึ่ง

ถึงความรู้สึกโดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ .69 ซึ่งถือว่าค่าที่ค่อนข้างปกติ แสดงว่าตัวแปร มีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างมาก

ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 จากมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .75 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.65 ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลเบ้ซ้าย (Negative skew) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินความอ่อนล้าทางอารมณ์โดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.37 คือมีลักษณะสูงกว่าค่าปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างน้อย

ตัวแปรการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 จากมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .74 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.12 ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลเบ้ซ้าย (Negative skew) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นโดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.38 คือมีลักษณะสูงกว่าค่าปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างน้อย

ตัวแปรความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 จากมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .71 โดยมีค่าความเบ้เท่ากับ -.14 ซึ่งเป็นลักษณะข้อมูลเบ้ซ้าย (Negative skew) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประเมินความสำเร็จส่วนบุคคลโดยรวมค่อนข้างสูง และมีค่าความโด่งเท่ากับ -.33 คือมีลักษณะสูงกว่าค่าปกติ แสดงว่าตัวแปรมีการกระจายของข้อมูลค่อนข้างน้อย ซึ่งสามารถนำข้อมูลมาสรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ตารางสรุปการวิเคราะห์สถิติเบื้องต้นของตัวแปรในการวิจัย (N=185)

ตัวแปร	M	SD	MIN	MAX	SK	KU
1. EM	3.55	.57	1.42	5	-.10	-.25
2. DA	3.27	.64	1.14	5	-.51	.37
3. SA	3.42	.52	1.14	5	-.32	.69
4. EE	3.95	.75	1.78	6.80	-.65	-.37
5. DE	3.82	.74	1.00	6.60	-.12	-.38
6. PA	3.93	.71	1.25	6.50	-.14	-.33

หมายเหตุ : - EM คือ การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก; DA คือ การแสดงออกระดับลึก; SA คือ การแสดงออกระดับพื้นผิว; EE คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์; DE คือ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น; PA คือ ความสำเร็จส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย พบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดมีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า .80 ซึ่งหากพบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .80 อาจจะเป็นปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) (Hair Jr et al., 2010) กล่าวคือ การที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง อาจทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยนี้ มีค่าเท่ากับ -.58 ถึง .57 จึงไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดขึ้น รายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย (N = 185)

ตัวแปร	EM	DA	SA	EE	DE	PA
EM	-					
DA	.18*	-				
SA	-.19*	-.58**	-			
EE	-.07	-.34**	.49**	-		
DE	-.17*	-.45**	.57**	.36**	-	
PA	.19*	.38**	-.39**	-.19**	-.40**	-

หมายเหตุ : - EM คือ การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก; DA คือ การแสดงออกระดับลึก; SA คือ การแสดงออกระดับพื้นผิว;

EE คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์; DE คือ การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น;

PA คือ ความสำเร็จส่วนบุคคล

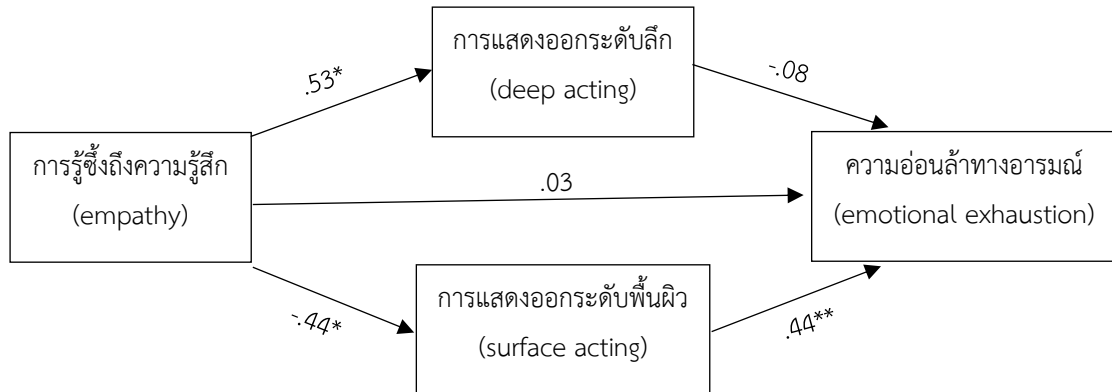
- * $p < .05$, ** $p = .01$

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (mediation analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS

Process ตามแนวคิดของ Hayes (2013)

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบทางสมมติฐานด้วยคำสั่ง Process ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์อิทธิพลจากตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยเลือกรูปแบบความสัมพันธ์ที่ 4 (Model 4) โดยวิเคราะห์ทั้งอิทธิพลทางตรง (direct effect) และอิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐาน
กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 1



ตารางที่ 5

ค่าสถิติวิเคราะห์อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	การแสดงออกระดับลึก			ความอ่อนล้าทางอารมณ์		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
<i>b</i>	.53*	-	.53*	.03	-.04	-.20
<i>se</i>	(.22)	-	(.22)	(.18)	(.04)	(.20)
<i>R</i> ²	.03			.24		
การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก	การแสดงออกระดับพื้นผิว			ความอ่อนล้าทางอารมณ์		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
	<i>b</i>	-.44*	-	-.44*	.03	-.19*
<i>se</i>	(.20)	-	(.20)	(.18)	(.09)	(.20)
<i>R</i> ²	.03			.24		

- * $p < .05$, ** $p = .01$

สมมติฐานในการวิจัย 1

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลทางอ้อม (indirect effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าการทำนายอยู่ที่ -0.04 ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $.05$ โดยอยู่ในช่วง -1.299 กับ $.0376$ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

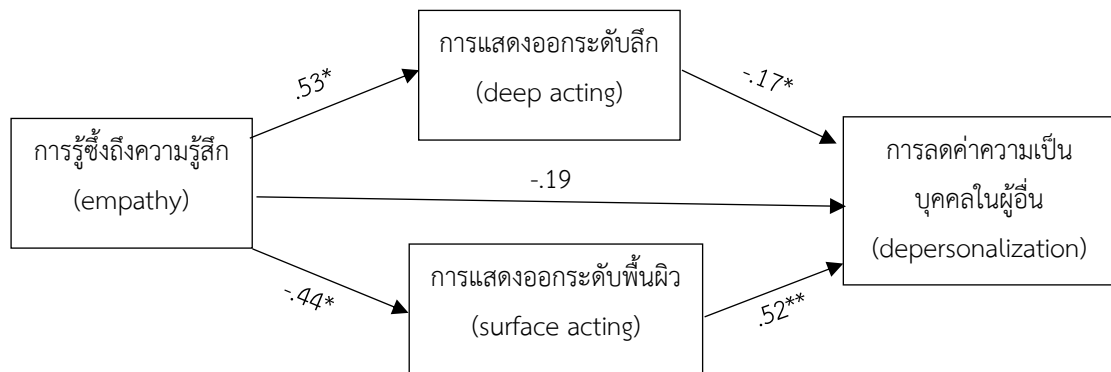
ผลทางอ้อม (indirect effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าการทำนายอยู่ที่ -0.19 พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $.05$ โดยอยู่ในช่วง -0.4045 กับ -0.0235 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

ผลทางตรง (direct effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าการทำนายอยู่ที่ $.03$ ซึ่งไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $.05$ ($p = .18$) โดยมีช่วงความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง -0.3248 กับ $.3909$ จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.3

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเท่ากับ $.24$ ซึ่งแปลความได้ว่าตัวแปรทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความอ่อนล้าทางอารมณ์ในภาพรวมได้ ร้อยละ 24

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 2



ตารางที่ 6

ค่าสถิติวิเคราะห์ที่อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล						
	การแสดงออกระดับลึก			การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น			
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	
<i>b</i>	.53*		.53*	-.19	-.09*	-.51*	
<i>se</i>	(.22)		(.22)	(.18)	(.05)	(.22)	
<i>R</i> ²	.03			.36			
การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก	การแสดงออกระดับพื้นผิว			การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น			
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	
	<i>b</i>	-.44*		-.44*	-.19	-.23*	-.51*
	<i>se</i>	(.20)		(.20)	(.18)	(.11)	(.22)
	<i>R</i> ²	.03			.36		

- **p* < .05, ***p* = .01

สมมติฐานในการวิจัย 2

สมมติฐานที่ 2.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลทางอ้อม (indirect effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าการทำนายอยู่ที่ -0.09 พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $.05$ โดยอยู่ในช่วง -0.2109 กับ -0.0067 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1

สมมติฐานที่ 2.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

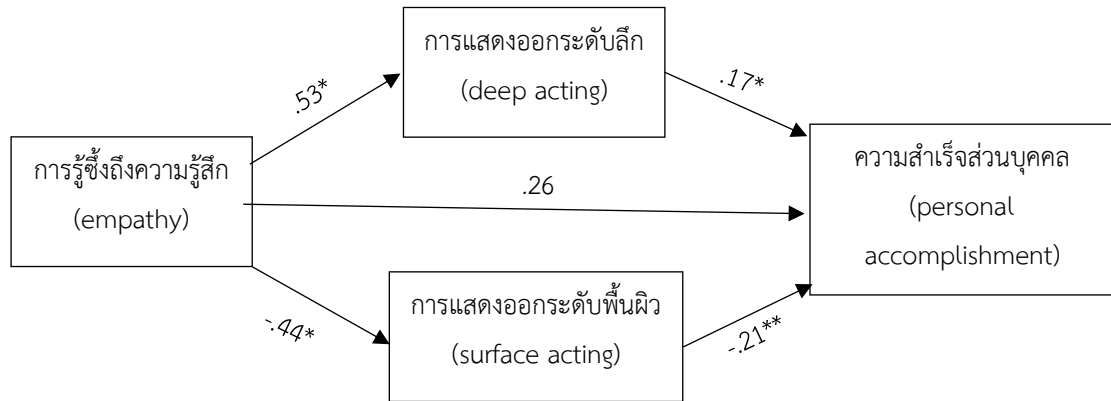
ผลทางอ้อม (indirect effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าการทำนายอยู่ที่ -0.23 พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $.05$ โดยอยู่ในช่วง -0.4632 กับ -0.0282 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2

สมมติฐานที่ 2.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ผลทางตรง (direct effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าการทำนายอยู่ที่ -0.19 ซึ่งไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ $.05$ ($p = .29$) โดยมีช่วงความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง -0.5573 กับ 0.1721 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเท่ากับ $.36$ ซึ่งแปลความได้ว่าตัวแปรทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นในภาพรวมได้ ร้อยละ 36

กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ 3



ตารางที่ 7

ค่าสถิติวิเคราะห์หือทธิพลทางตรงและทางอ้อมของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	การแสดงออกระดับลึก			ความสำเร็จส่วนบุคคล		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
<i>b</i>	.53*	-	.53*	.26	.09*	.44*
<i>se</i>	(.22)	-	(.22)	(.16)	(.04)	(.17)
R^2	.03			.20		
การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก	การแสดงออกระดับพื้นผิว			ความสำเร็จส่วนบุคคล		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
	<i>b</i>	-.44*	-	-.44*	.26	.09*
<i>se</i>	(.20)	-	(.20)	(.16)	(.05)	(.17)
R^2	.03			.20		

- * $p < .05$, ** $p = .01$

สมมติฐานในการวิจัย 3

สมมติฐานที่ 3.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออก ระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลทางอ้อม (indirect effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จส่วนบุคคลเมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าการทำนายอยู่ที่ .09 พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 โดยอยู่ในช่วง .0129 กับ .1877 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3.1

สมมติฐานที่ 3.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออก ระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลทางอ้อม (indirect effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จส่วนบุคคลเมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน มีค่าการทำนายอยู่ที่ .09 พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 โดยอยู่ในช่วง .0092 กับ .2141 จึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 3.2

สมมติฐานที่ 3.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล

ผลทางตรง (direct effect) พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จส่วนบุคคล มีค่าการทำนายอยู่ที่ .26 ซึ่งไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาจากค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ .05 ($p = .10$) โดยมีช่วงความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง -.0554 กับ .5754 จึงไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.3

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรความสำเร็จส่วนบุคคล มีค่าเท่ากับ .20 ซึ่งแปลความได้ว่าตัวแปรทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จส่วนบุคคลในภาพรวมได้ ร้อยละ 20

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 8

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
		สนับสนุน	ปฏิเสธ
1.1	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน		✓
1.2	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน	✓	
1.3	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์		✓
2.1	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน	✓	
2.2	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน	✓	
2.3	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคล ในผู้อื่น		✓
3.1	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน	✓	
3.2	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน	✓	
3.3	การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล		✓

บทที่ 4

อภิปรายผล

จากการศึกษาอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทาง
อารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยขออภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการ แสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อมีการ
แสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.04 ผลการวิจัยนี้จึงไม่
สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.1

จากการทดสอบสมมติฐานอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่ได้มีแนวโน้มที่
จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล จึงอาจ
เป็นไปได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงจะมีความสามารถในการปรับความรู้สึกภายในให้
สอดคล้องกับภายนอก และแสดงออกมาได้ตรงกับสิ่งที่องค์กรคาดหวัง จากการร่วมประสบการณ์ทาง
อารมณ์และแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึก ความทุกข์ใจของผู้อื่น ซึ่งไม่สามารถลดความอ่อนล้าทาง
อารมณ์ในตัวพนักงาน (Whiting et al., 2011) และอีกทั้งในช่วงการวิจัยครั้งนี้ พนักงานบริการ
โรงพยาบาลผู้ซึ่งเปรียบเสมือนด่านหน้าที่ต้องรับมือกับสภาวะการณ์ต่างๆจากโรคอุบัติใหม่ ไม่ว่าจะ
เป็นจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานขึ้น รวมถึงภาวะความบีบคั้นทางด้านจิตใจ
จึงอาจก่อให้เกิดเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ในตัวพนักงาน (Gavin et al., 2020; Jalili et al.,
2021)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้จะไม่พบอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อน
ล้าทางอารมณ์ ผ่านการแสดงออกระดับลึก แต่การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกก็ยังถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มี
อิทธิพลต่อการแสดงออกระดับลึก กล่าวคือ พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีการ
แสดงออกระดับลึกสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wróbel (2013) ที่พบว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึง
ความรู้สึกจะมีความสามารถในการแสดงออกระดับลึก ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งทางอารมณ์ของ
พนักงาน จากการที่พนักงานสามารถปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับการแสดงออก
ภายนอก จากการการมองโลกในมุมมองของผู้รับบริการ ทำให้มีการรับรู้อารมณ์และความคิดของ

ผู้รับบริการได้ ส่งผลให้ลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกยังถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่องค์กรควรให้ความสำคัญ

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -.19 ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.2

จากการทดสอบสมมติฐานนี้อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล ซึ่งโดยปกติแล้วพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการสวมบทบาททางความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนว่าตนอยู่ในสถานการณ์นั้น และตอบสนองกลับไปยังบุคคลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม พนักงานจึงมีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลง ทำให้แสดงออกและตอบสนองได้อย่างเป็นธรรมชาติ ส่งผลให้ลดความขัดแย้งทางอารมณ์ที่อาจเกิดขึ้นในพนักงานที่ไม่สามารถปรับความรู้สึกให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่ต้องแสดงออกได้ และจากการที่พนักงานสามารถปรับการแสดงออกของตนให้แสดงออกมาจากภายใน โดยการลดการแสรังแสดงออกลงในสิ่งที่ตนไม่ได้รู้สึก พนักงานก็จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลงตามไปด้วย (Aw & Ilies, 2018)

ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เนื่องจากพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ โดยผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($b = .03, p = .18$) ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1.3

จากการทดสอบสมมติฐาน อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่ได้มีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เนื่องจากในงานวิจัยนี้ไม่พบอิทธิพลทางตรงของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงอาจเป็นไปได้ว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจความทุกข์ใจของผู้อื่น จากการที่ผู้ให้บริการเข้าไปร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์กับผู้ป่วย (Lee et al., 2003) รวมทั้งสาเหตุจากปัจจัยภายนอกในช่วงการวิจัยครั้งนี้ พนักงานบริการโรงพยาบาลต้องรับมือกับจำนวนผู้ป่วยจำนวนมากขึ้น และหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นจากมาตรการในการคัดกรองผู้ป่วย รวมถึงขั้นตอนการป้องกันตนเองเพื่อลดความเสี่ยงในระหว่างการปฏิบัติงาน จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในพนักงานได้ (Bradley & Chahar, 2020)

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่างานวิจัยนี้จะไม่พบอิทธิพลทางตรงของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ แต่จะพบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ก็ต่อเมื่อผ่านตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับพื้นผิว พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เมื่อมีแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล เนื่องจาก การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และความคิดของผู้รับบริการ ทำให้พนักงานปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกันกับบทบาทของงาน ซึ่งสามารถลดความขัดแย้งทางอารมณ์ของพนักงานได้ จึงทำให้มีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลง ซึ่งเป็นผลให้ลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในพนักงานสอดคล้องกับ Waloha (2013) ที่พบว่า แพทย์ที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูง จะสามารถเข้าใจความคิดและความรู้สึกในมุมมองของผู้ป่วยได้ โดยผู้ให้บริการยังสามารถรักษาระยะห่างและดำเนินการบริการต่อไปได้โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวเอง จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในพนักงานได้ ผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 2.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมี การแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ $-.09$ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.1

จากการทดสอบสมมติฐาน อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล โดยพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถมองโลกในมุมมองของผู้รับบริการได้ ทำให้มีการแสดงออกระดับลึกสูงขึ้น พนักงานจะสามารถปรับการแสดงออกภายในให้สอดคล้องกับการแสดงออกภายนอก แสดงออกได้ถึงความจริงใจและความเอาใจใส่ในการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถให้ความช่วยเหลือ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึง ครอบข้างอย่างเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้มีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่ต่ำลง (Celiker et al., 2019)

ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เนื่องจากพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นได้ โดยผ่านการแสดงออกระดับลึก

สมมติฐานที่ 2.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมี การแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ $-.23$ ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.2

จากการทดสอบสมมติฐาน อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล โดยการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนั้นเป็นความสามารถในการตระหนักถึงสภาวะภายในของผู้รับบริการ ทั้งความคิดและความรู้สึก จากการสังเกตลักษณะท่าทางหรือการแสดงออก แล้วลองจินตนาการว่าเขา

รู้สึกและคิดอย่างไร พนักงานจึงมีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลง โดยพนักงานจะลดความไม่สอดคล้องคล้อยกันระหว่างความรู้สึกภายในและการแสดงภายนอก สามารถเข้าถึงบทบาทในการทำงานได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้พนักงานสามารถเข้าหาลูกค้าได้อย่างเป็นมิตร ไม่แสดงท่าทีเฉยเมยหรือมองลูกค้าเป็นเพียงวัตถุ รวมถึงไม่มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือแยกตัวออกจากลูกค้า ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่ำลง (Brotheridge & Grandey, 2002)

ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น เนื่องจากพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นได้ โดยผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 2.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

ผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ($b = -.19, p = .29$) ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 2.3

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยจะพบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ผ่านตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ทั้งด้านการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง เมื่อมีแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับลึกหรือการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล เนื่องจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการ จึงส่งผลให้พนักงานสามารถปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับภายนอก และลดการแสรังแสดงความรู้สึกลง ทำให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยการแสดงออกที่เป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoguero และคณะ (2017) ที่พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นปัจจัยพื้นฐานในการรักษาความสัมพันธ์ที่ระหว่างพนักงานและผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการช่วยลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

สมมติฐานที่ 3.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .09 ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.1

จากการทดสอบสมมติฐาน อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนั้น เป็นความสามารถในการรับรู้โลกส่วนตัวของบุคคลในด้านอารมณ์และความคิด ราวกับว่าเป็นโลกของตนเอง ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มการแสดงออกระดับลึก ทำให้พนักงานเกิดความสอดคล้องกันระหว่างภายในและภายนอกที่ต้องการสื่อออกมาให้ผู้รับบริการได้ เนื่องจากเป็นการแสดงออกที่พนักงานมีความเชื่อในสิ่งที่ตนกำลังทำด้วยเจตนาที่ดี ส่งผลให้สามารถแสดงออกถึงความจริงใจและมีความน่าเชื่อถือ ทำให้ได้รับผลการตอบรับที่ดีจากลูกค้า จึงประสบความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสำเร็จส่วนบุคคล (Hülshager & Schewe, 2011)

ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล เนื่องจากพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลได้ โดยผ่านการแสดงออกระดับลึก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สมมติฐานที่ 3.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .09 ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.2

จากการทดสอบสมมติฐาน อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล ซึ่งจากการศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในงานวิจัยทางการแพทย์ที่ผ่านมา พบว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึง

ความรู้สึก จะมีความสามารถรับรู้โลกในมุมมองของผู้รับบริการถึงอารมณ์และความคิดของผู้รับบริการในขณะนั้น พนักงานจึงมีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลง โดยจะลดความไม่สอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่พนักงานรู้สึกภายในและสิ่งที่แสดงออกมาภายนอก เพื่อให้เป็นไปบรรทัดฐานของการแสดงออกที่ทุกคนในองค์กรต่างเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม พนักงานจะสามารถเข้าถึงบทบาทในการทำงานของตน แสดงออกถึงความสุภาพและเป็นมิตร รวมถึงสามารถรักษาภาพลักษณ์และการบริการที่ให้มีมาตรฐานเดียวกัน ผู้รับบริการจึงเกิดความไว้วางใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อพนักงาน และให้ความร่วมมือในกระบวนการต่างๆเป็นอย่างดี จึงเป็นการเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงาน (Iggulden et al., 2009)

ดังนั้น การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล เนื่องจากพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลได้ โดยผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 3.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ($b = .26, p = .10$) ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.3

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยจะพบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ผ่านตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ทั้งด้านการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เมื่อมีแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับลึกหรือการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล เนื่องจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจความคิดและอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้พนักงานมีความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกภายในและการแสดงออกภายนอก เป็นผลให้ลดความขัดแย้งทางความรู้สึก จึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม และปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเหมาะสมจะได้รับ ผู้รับบริการจึงให้ความร่วมมือในการรักษาเป็นอย่างดี จึงทำให้สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เป็นการเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงาน (Yuguro et al., 2017)

จากงานวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีการแสดงออกระดับลึกมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อพนักงานบริการในการจัดการกับความรู้สึก และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในขณะปฏิบัติงาน การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกยังสามารถลดการแสดงออกระดับพื้นผิว ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อพนักงานทั้งในด้านสุขภาวะทางจิตและด้านการทำงาน รวมถึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนี้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกยังมีอิทธิพลทางอ้อมในการทำให้พนักงานมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลงผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว อีกทั้งยังมีอิทธิพลทางอ้อมในการทำให้พนักงานมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่ำลง และเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลในพนักงานผ่านการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว ซึ่งบรรลุมิติวัตถุประสงค์ของงานวิจัยขึ้นนี้ที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่ช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายของพนักงานบริการทางการแพทย์ผ่านอิทธิพลการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอากรรมซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านในกลุ่มพนักงานบริการโรงพยาบาล

สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

- สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอากรรม โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอากรรม โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอากรรม

สมมติฐานในการวิจัยที่ 2

- สมมติฐานที่ 2.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 2.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 2.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

สมมติฐานในการวิจัยที่ 3

- สมมติฐานที่ 3.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 3.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน
- สมมติฐานที่ 3.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริการโรงพยาบาลที่ผ่านการทดลองงานคือ มากกว่า 1 ปีขึ้นไป โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานบริการโรงพยาบาล จำนวนทั้งสิ้น 185 คน ผู้วิจัยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การ วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นของ Hair และคณะ (2006) ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ ตามสะดวก (convenient sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูล ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (demographic data) ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร เป็นต้น

2. มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย (burnout) ของ Maslach และคณะ (1986) ปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย ดาริกา ปิตุรงค์พิทักษ์ (2554) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ จำนวน 22 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .82 โดยมี องค์ประกอบ 3 มิติ ได้แก่

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 9 ข้อ มีค่าแอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .76

2) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) 5 ข้อ มีค่าแอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .77

3) ความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .74

3. มาตรวัดแรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) ของ Diefendorff และคณะ (2005) มีองค์ประกอบ 2 มิติ จำนวน 18 ข้อ ได้แก่

1) การแสดงออกระดับลึก (deep acting) 4 ข้อ มีค่าแอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .71

2) การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) 7 ข้อ มีค่าแอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .77

นอกจากสององค์ประกอบหลักแล้วในแบบวัดนี้ยังมีข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน ได้แก่

1) ความถี่บ่อยของการมีปฏิสัมพันธ์ (frequency) จำนวน 2 ข้อ มีค่าแอลฟาในงานวิจัยนี้เท่ากับ .70

2) ความยาวนาน (duration of interaction) จำนวน 2 ข้อ มีค่าแอลฟาในงานวิจัยนี้เท่ากับ .75

3) รูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ (routineness of interaction) จำนวน 3 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .76

4. มาตรการวัดการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) ความรู้สึก ของ Davis (1980) แปลไทยโดย สรียา โชติธรรม (2553) จำนวน 12 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .86 ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 มิติ ได้แก่

1) การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) 7 ข้อ

2) การเข้าใจทัศนะผู้อื่น (perspective taking) 5 ข้อ

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บริหารโรงพยาบาล เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานบริการโรงพยาบาล

2. ขออนุมัติดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรม (Institutional Review Board: IRB)

3. จัดเตรียมแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านเว็บไซต์ Google forms เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริการโรงพยาบาลที่มีอายุงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป ผ่านทางระบบสื่อสารออนไลน์ต่างๆภายในองค์กร เช่น อีเมล เว็บบอร์ด เป็นต้น แบบสอบถามจะมีเอกสารข้อมูลชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการวิจัยสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิ์ที่จะเข้าร่วมหรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัยในครั้งนี้ได้ ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงาน

4. ผลการตอบแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะถูกทำลายภายใน 1 ปี ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะไม่ปรากฏในรายงาน ไม่สามารถสืบค้น และจะไม่ถูกรายงานไปยังองค์กร โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้เพื่อการศึกษา ซึ่งจะออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
3. การวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (Mediation analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Process

ผลการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานในการวิจัยที่ 2

สมมติฐานที่ 2.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

สมมติฐานในการวิจัยที่ 3

สมมติฐานที่ 3.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริการในโรงพยาบาลเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย เพื่อขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง และสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางมากขึ้น

2. ในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างการเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้การเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นส่วนประกอบในการทำงาน เช่น นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น อาจจะทำให้เห็นผลความสัมพันธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์กรสามารถนำผลการศึกษาด้านการเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่ได้ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่ง และมีศักยภาพเพียงพอที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิเช่น การคัดเลือกบุคลากรที่มีระดับหรือมีแนวโน้มที่องค์กรจะสามารถพัฒนาการเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกและพัฒนาการตระหนักและแสดงพฤติกรรมระหว่าง การให้บริการผ่านแรงงานทางอารมณ์ระดับลึกได้ เพื่อเป็นการช่วยเหลือ ป้องกัน และเตรียมความพร้อมบุคลากรให้เกิดภาวะความเปราะบางในระดับที่ต่ำ

2. องค์กรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเพื่อใช้ในการทำงาน ซึ่งการเรียนรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนได้ ผ่านการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างทักษะในการทำงานให้พนักงานมีการแสดงออกในระดับลึกมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานในด้านการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า อีกทั้งยังส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

บรรณานุกรม

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Aw, S. S. Y., & Ilies, R. (2018). The role of empathy on employees' emotional display strategies and subsequent outcomes. *Academy of Management Proceedings*,
- Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The empathy quotient: an investigation of adults with Asperger syndrome or high functioning autism, and normal sex differences. *Journal of autism and developmental disorders*, 34(2), 163-175.
- Batson, C. D. (2011). *Altruism in humans*. Oxford University Press, USA.
- Blatt, B., LeLacheur, S. F., Galinsky, A. D., Simmens, S. J., & Greenberg, L. (2010). Does perspective-taking increase patient satisfaction in medical encounters? *Academic Medicine*, 85(9), 1445-1452.
- Bradley, M., & Chahar, P. (2020). Burnout of healthcare providers during COVID-19. *Cleveland Clinic journal of medicine*.
- Brazeau, C. M., Schroeder, R., Rovi, S., & Boyd, L. (2010). Relationships between medical student burnout, empathy, and professionalism climate. *Academic Medicine*, 85(10), S33-S36.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of vocational behavior*, 60(1), 17-

39.

Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, *76*(3), 365-379.

Celiker, N., Ustunel, M. F., & Guzeller, C. O. (2019). The relationship between emotional labour and burnout: a meta-analysis. *Anatolia*, *30*(3), 328-345.

Chen, K.-Y., Chang, C.-W., & Wang, C.-H. (2019). Frontline employees' passion and emotional exhaustion: The mediating role of emotional labor strategies. *International Journal of Hospitality Management*, *76*, 163-172.

Davis, M. H. (1980). Individual differences in empathy: a multidimensional approach.

Decety, J., & Lamm, C. (2006). Human empathy through the lens of social neuroscience. *TheScientificWorldJOURNAL*, *6*, 1146-1163.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of vocational behavior*, *66*(2), 339-357.

Diefendorff, J. M., Gabriel, A. S., Nolan, M. T., & Yang, J. (2019). Emotion regulation in the context of customer mistreatment and felt affect: An event-based profile approach. *Journal of Applied Psychology*, *104*(7), 965.

Drwecki, B. B., Moore, C. F., Ward, S. E., & Prkachin, K. M. (2011). Reducing racial disparities in pain treatment: The role of empathy and perspective-taking. *Pain*,

152(5), 1001-1006.

Dyrbye, L. N., Thomas, M. R., Massie, F. S., Power, D. V., Eacker, A., Harper, W., Durning, S., Moutier, C., Szydlo, D. W., & Novotny, P. J. (2008). Burnout and suicidal ideation among US medical students. *Annals of internal medicine*, 149(5), 334-341.

Ferri, P., Guerra, E., Marcheselli, L., Cunico, L., & Di Lorenzo, R. (2015). Empathy and burnout: an analytic cross-sectional study among nurses and nursing students.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.

Gabriel, A. S., & Diefendorff, J. M. (2015). Emotional labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825.

Gavin, B., Hayden, J., Adamis, D., & McNicholas, F. (2020). Caring for the psychological well-being of healthcare professionals in the Covid-19 pandemic crisis. *Ir Med J*, 113(4), 51.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. E. (2013). *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. Routledge.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of occupational health psychology*, 5(1), 95.

Grandey, A. A. (2003). When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as

determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery.
Academy of Management Journal, 46(1), 86-96.

Grandey, A. A., & Sayre, G. M. (2019). Emotional labor: Regulating emotions for a wage.
Current Directions in Psychological Science, 28(2), 131-137.

Grove, R., Baillie, A., Allison, C., Baron-Cohen, S., & Hoekstra, R. A. (2014). The latent structure of cognitive and emotional empathy in individuals with autism, first-degree relatives and typical individuals. *Molecular autism*, 5(1), 1-10.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). Multivariate data analysis 6th Edition.

Hochschild Arlie, R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*.

Hoffman, M. L. (2001). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice*. Cambridge University Press.

Hojat, M. (2007). *Empathy in patient care: antecedents, development, measurement, and outcomes*. Springer Science & Business Media.

Hojat, M., Gonnella, J. S., Nasca, T. J., Mangione, S., Vergare, M., & Magee, M. (2002). Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *American Journal of Psychiatry*, 159(9), 1563-1569.

Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: a meta-analysis of three decades of research. *Journal of occupational health*

psychology, 16(3), 361.

Iggulden, H., Macdonald, C., & Staniland, K. (2009). *Clinical Skills: The Essence Of Caring: The Essence of Caring*. McGraw-Hill Education (UK).

Jalili, M., Niroomand, M., Hadavand, F., Zeinali, K., & Fotouhi, A. (2021). Burnout among healthcare professionals during COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 1-8.

Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S.-J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei medical journal*, 59(2), 187.

Krämer, U. M., Mohammadi, B., Doñamayor, N., Samii, A., & Münte, T. F. (2010). Emotional and cognitive aspects of empathy and their relation to social cognition—an fMRI-study. *Brain research*, 1311, 110-120.

Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management communication quarterly*, 14(1), 8-49.

Lamothe, M., Boujut, E., Zenasni, F., & Sultan, S. (2014). To be or not to be empathic: the combined role of empathic concern and perspective taking in understanding burnout in general practice. *BMC family practice*, 15(1), 1-7.

Lee, H., Song, R., Cho, Y. S., Lee, G. Z., & Daly, B. (2003). A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *Journal of advanced nursing*, 44(5), 534-545.

Lewig, K. A., Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., & Metzger, J. C. (2007).

Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the Job Demands–Resources model. *Journal of vocational behavior*, 71(3), 429-445.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21). Consulting psychologists press Palo Alto, CA.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A., & Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: A discordance–congruence perspective. *Organizational Psychology Review*, 2(1), 6-53.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of management review*, 21(4), 986-1010.

Nesher Shoshan, H., & Sonnentag, S. (2020). The effects of employee burnout on customers: An experimental approach. *Work & Stress*, 34(2), 127-147.

Philipp, A., & Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers. *Journal of occupational*

health psychology, 15(4), 494.

Reniers, R. L., Corcoran, R., Drake, R., Shryane, N. M., & Völlm, B. A. (2011). The QCAE: A questionnaire of cognitive and affective empathy. *Journal of personality assessment, 93(1), 84-95.*

Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The counseling psychologist, 5(2), 2-10.*

Shamay-Tsoory, S. G. (2011). The neural bases for empathy. *The Neuroscientist, 17(1), 18-24.*

Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2017). Emotional labor among police officers: A diary study relating strain, emotional labor, and service performance. *The International Journal of Human Resource Management, 28(6), 852-879.*

Walocha, J., Walocha, E., Tomaszewski, K. A., & Wilczek-Rużycza, E. (2013). Empathy and burnout among physicians of different specialities. *Folia Medica Cracoviensia.*

West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal of internal medicine, 283(6), 516-529.*

Whiting, A., Donthu, N., & Baker, A. M. (2011). Investigating the immediate and long-term effects of job stressors on frontline service employees. *International Journal of Research in Marketing, 28(4), 319-331.*

Wilczek-Rużyczka, E. (2011). Empathy vs. professional burnout in health care professionals. *Journal of US-China medical science*, 8(9), 526-532.

Wilk, S. L., & Moynihan, L. M. (2005). Display rule" regulators": the relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 917.

Wróbel, M. (2013). Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 581-592.

Yuguero, O., Ramon Marsal, J., Esquerda, M., Vivanco, L., & Soler-González, J. (2017). Association between low empathy and high burnout among primary care physicians and nurses in Lleida, Spain. *European Journal of General Practice*, 23(1), 4-10.

Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005). The relationship with patients: "Emotional labor" and its correlates in hospital employees. *Emotions in organizational behavior*, 251-285.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล

https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf

กัญยานต์ โสภกา. (2559). ผลของการพัฒนาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

จิตเกษม พรประพันธ์. (2563). ภาคบริการไทย...เปลี่ยนให้ปัง! ปรับให้โดน.

https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_16Jan2020.aspx

ดาริกา ปีตรงคพิทักษ์. (2554). การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

ทัศนีย์ สุริยะไชย. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการตระหนักรู้ในตนเองกับการร่วมรู้สึกในวัยรุ่น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].

นพวรรณ อุทัยทวีป. (2560). ผลของการให้การปรึกษารายบุคคลตามแนวคิดของ โรเจอร์สที่มีต่อการเข้าถึงใจของนักศึกษา มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].

นามเดช, น. (2559). การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนปฏิบัติการพยาบาลตามทฤษฎีการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์และแนวคิดจิตตปัญญาศึกษาเพื่อส่งเสริมการร่วมรู้สึกในการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

วาสนา ทารสูงเนิน. (2555). รูปแบบอารมณ์ตามงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนที่ได้รับรางวัลด้านคุณภาพการบริการแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

วีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ. (2560). ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

สรียา โชติธรรม. (2553). อิทธิพลตัวแปรส่งผ่านของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของผู้อื่น และอิทธิพลตัวแปรกำกับของเพศต่ออิทธิพลการสนับสนุนจากครอบครัวและสภาพการแข่งขันทางการเรียนต่อความก้าวร้าวและการช่วยเหลือ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

สุภชาวัลย์ ชนะศักดิ์. (2561). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อพัฒนาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในการกลั่นแกล้งกันบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].

สุวิมล นันทปรีชาวงศ์. (2552). บุคลิกภาพตามแนวทฤษฎีเซาร์จิตต์อัจฉริยะ รูปแบบอารมณ์ตามงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].





ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่สอดคล้องกับตัวท่าน และ/หรือเติมข้อมูลลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ : 1) ชาย 2) หญิง อื่นๆ
2. อายุ : ปี
3. ระดับการศึกษา :

<input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3) ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> 4) ปริญญาเอก
<input type="checkbox"/> 6) อื่นๆ	
4. อายุงานในองค์กรปัจจุบัน : ปี เดือน
5. ตำแหน่ง :

ตอนที่ 2 มาตรฐานการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก

คำชี้แจง : ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย
ประเมินว่าข้อความดังกล่าวเกิดขึ้นกับท่านมากน้อยเพียงใด

ข้อ	ข้อความ	ไม่ตรง เลย (1)	ค่อนข้าง ไม่ตรง (2)	ตรงและ ไม่ตรง พอๆกัน (3)	ค่อนข้าง ตรง (4)	ตรง (5)
1	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกทวงใจและเห็นใจคนที่เคราะห์ร้ายกว่าฉัน					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					

ตอนที่ 3 มาตรฐานแรงงานทางอารมณ์

คำชี้แจง : ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย
ประเมินว่าข้อความดังกล่าวเกิดขึ้นกับท่านมากน้อยเพียงใด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เห็น ด้วยเป็น อย่างยิ่ง (1)	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย (2)	เห็นด้วย และไม่ เห็นด้วย พอๆกัน (3)	ค่อนข้าง เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
1	ฉันแสดงออกอย่างเสแสร้งเพื่อให้การติดต่อกับลูกค้า เป็นไปอย่างเหมาะสม					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

ตอนที่ 4 มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย

คำชี้แจง : ขอให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดก่อนทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง โดย
ประเมินว่าข้อความดังกล่าวเกิดขึ้นกับท่านมากน้อยเพียงใด

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย รู้สึก เช่นนี้เลย (1)	รู้สึกบ้าง นานๆครั้ง (2)	รู้สึกบ้าง แต่ไม่บ่อย (3)	รู้สึก ค่อนข้าง บ่อย (4)	รู้สึกบ่อย (5)	รู้สึกบ่อย มาก (6)	รู้สึก เช่นนี้ทุก วัน (7)
1	ฉันรู้สึกจิตใจห่อเหี่ยวจากการ ทำงาน							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							



การวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กร และตำแหน่งงาน ที่มีต่อตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อที่จะสามารถทำความเข้าใจและอธิบายปัจจัยที่อาจส่งผลต่อตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้มากขึ้น โดยพบว่า ตัวแปรด้านอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ($r = .23$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับลึก ($r = .15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงออกระดับพื้นผิว ($r = -.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในส่วนของตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ($r = .16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงออกระดับพื้นผิว ($r = -.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = .19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนตัวแปรอายุการทำงานในองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ($r = .18$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับลึก ($r = .15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงออกระดับพื้นผิว ($r = -.16$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และตัวแปรสุดท้าย ด้านตำแหน่งงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรการแสดงออกระดับพื้นผิว ($r = -.15$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($r = -.25$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 1

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพัทธ์ระหว่างข้อมูลประชากรและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. อายุ	-									
2. ระดับการศึกษา	.15*	-								
3. อายุการทำงาน	.87**	.01	-							
4. ตำแหน่ง	.08	.39*	.01	-						
5. EM	.23**	.16*	.18*	.14	-					
6. DA	.15*	.09	.15*	.07	.18*	-				
7. SA	-.17*	-.17*	-.16*	.15*	-.16*	-.58**	-			
8. EE	-.04	-.19*	.01	-.25**	-.07	-.34*	.49**	-		
9. DE	-.07	-.06	-.06	-.10	-.17*	-.45**	.57**	.36**	-	
10. PA	.06	.07	.08	.06	.19*	.38**	-.39**	-.19**	-.40**	-

หมายเหตุ : - EM คือ การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก; DA คือ การแสดงออกในระดับลึก; SA คือ การแสดงออกในระดับผิว; EE คือ ความอ่อนไหวทางอารมณ์; DE คือ การลดค่าความเป็นบุคคลอื่น; PA คือ ความสำเร็จส่วนบุคคล

* $p < .05$, ** $p = .01$

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้นำตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน ได้แก่ ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์ ความยาวนาน และรูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ เพื่อใช้ในการอธิบายและทำความเข้าใจแรงงานทางอารมณ์ที่ประกอบด้วย การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว พบว่า การแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์ ความยาวนาน และรูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รายละเอียดดังปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 2

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว ที่มีต่อลักษณะการมีปฏิสัมพันธ์ในขณะทำงาน

ตัวแปร	DA	SA	Freq	Dura	Rout
DA	-				
SA	-.58**	-			
Freq	.02	.02	-		
Dura	-.12	.05	-.02	-	
Rout	.07	-.02	.09	.04	-

หมายเหตุ : - DA คือ การแสดงออกระดับลึก; SA คือ การแสดงออกระดับพื้นผิว; Freq คือ ความถี่ของการมีปฏิสัมพันธ์; Dura คือ ความยาวนาน; Rout คือ รูปแบบงานที่มีลักษณะจำเจ
- ** $p = .01$





บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 โทร.0-2218-
ที่ จว 430/2563 (อ) วันที่ 6 ตุลาคม 2563
เรื่อง แจ้งผลผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย



เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแจ้งผ่านการรับรองผลการพิจารณา

ตามที่นิสิต/บุคลากรในสังกัดของท่านได้เสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั้น ในการนี้ กรรมการผู้ทบทวนหลักได้เห็นสมควรให้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยได้ ดังนี้

โครงการวิจัยที่ 153.1/63 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่ายโดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน (RELATIONSHIP BETWEEN EMPATHY AND BURNOUT: THE MEDIATING ROLE OF EMOTIONAL LABOR) ของ นางสาวณัฐพร ปานเกิดผล นิสิตระดับมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน ผอ.ฝ่ายวิชาการ
จึงเรียนมาเพื่อโปรด
ทราบ
 พิจารณา
ลงชื่อ *ณัฐพร*

อ.วิวัฒน์ มีวณิช
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ มีวณิช)
กรรมการและเลขานุการ
คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน
กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เรียน ...คณบดี...
เพื่อโปรดแจ้ง(นิสิต)อาจารย์
ณัฐพร ปานเกิดผล
(น.ส.เวณิกา บวรสิน)
ผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
- 8 ต.ค. 2563

AF 02-12



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคารจามจรี 1 ชั้น 2 ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
โทรศัพท์: 0-2218-3202, 0-2218-3049 E-mail: eccu@chula.ac.th

COA No. 228/2563

ใบรับรองโครงการวิจัย

โครงการวิจัยที่ 153.1/63 : ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่ายโดยมี
แรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน
ผู้วิจัยหลัก : นางสาวณัฐพร ปานเกิดผล
หน่วยงาน : คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 1 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ได้พิจารณา โดยใช้หลัก ของ Belmont Report 1979, Declaration of Helsinki 2013, Council for
International Organizations of Medical Sciences (CIOM) 2016, มาตรฐานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
ในคน (มคอ.ค.) 2560, นโยบายแห่งชาติและแนวทางปฏิบัติการวิจัยในมนุษย์ 2558 อนุมัติให้ดำเนินการศึกษาวิจัย
เรื่องดังกล่าวได้

ลงนาม วชิรณัฐ ปานเกิดผล
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ปริศา ทัดสินประติษฐ)
ประธาน

ลงนาม วิวัฒน์ มิ่งรัตนะ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ระวีพันธ์ มิ่งรัตนีย์)
กรรมการและเลขานุการ

วันที่รับรอง : 5 ตุลาคม 2563

วันหมดอายุ : 4 ตุลาคม 2564

เอกสารที่คณะกรรมการรับรอง

- 1) โครงการวิจัย
- 2) เอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัยและหนังสือแสดงความยินยอมของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
- 3) ผู้วิจัย
- 4) แยกสถานภาพ
- 5) ใบประชาสัมพันธ์

เงื่อนไข

1. ข้าพเจ้ารับทราบว่าเป็นการพิจารณาจริยธรรม หากดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลการวิจัยก่อนได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
2. หากใบรับรองโครงการวิจัยหมดอายุ การดำเนินการวิจัยต้องยุติ เมื่อต้องการต่ออายุต้องขออนุมัติใหม่ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 เดือน พร้อมส่งรายงานความก้าวหน้าการวิจัย
3. ต้องดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
4. นโยบายวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมายหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย โดยยึดของผลประโยชน์ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และเอกสารสัญญาเข้าร่วมวิจัย (ถ้ามี) เฉพาะที่ประทับตราคณะกรรมการเท่านั้น
5. หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงในสถานที่เก็บข้อมูลหรือข้อมูลจากคณะกรรมการ ต้องรายงานคณะกรรมการภายใน 5 วันทำการ
6. หากมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการวิจัย ให้ส่งคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมทราบก่อนดำเนินการ
7. หากผู้พิจารณาวิจัยก่อนกำหนดต้องแจ้งคณะกรรมการ ภายใน 2 สัปดาห์พร้อมคำชี้แจง
8. โครงการวิจัยไม่เกิน 1 ปี ส่งแบบรายงานสิ้นสุดโครงการวิจัย (AF 01-15) และบทคัดย่อผลการวิจัยภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น สำหรับโครงการวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ให้ส่งบทคัดย่อผลการวิจัย ภายใน 30 วัน เมื่อโครงการวิจัยเสร็จสิ้น
9. โครงการวิจัยที่มีผลกระทบ จะต้องส่งโครงการเป็นระยะ เมื่อดำเนินการวิจัยในระยะแรกเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการส่งรายงานความก้าวหน้า พร้อมโครงการวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องในระลอกถัดไป
10. คณะกรรมการฯ สงวนสิทธิ์ในการตรวจเยี่ยมเพื่อติดตามการดำเนินงานการวิจัย
11. สำหรับโครงการวิจัยจากภายนอก ผู้บริหารส่วนงาน กำกับการดำเนินการวิจัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ณัฐพร ปานเกิดผล
วัน เดือน ปี เกิด	20 กรกฎาคม 2535
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสาคร ประเทศไทย
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	930/9ก ถนนเอกชัย ตำบลมหาชัย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร 74000



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY