

ความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย

โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ณัฐพร ปานเกิดผล และ วิทลินี บวรอัศวกุล*

คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่รับบทความ 26 เมษายน พ.ศ.2564

วันที่แก้ไขบทความ 13 มิถุนายน พ.ศ.2564

วันที่ตอบรับบทความ 16 มิถุนายน พ.ศ.2564

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน เก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์จากพนักงานบริการโรงพยาบาล 1 แห่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 185 คน ผลการวิจัย พบว่า แรงงานทางอารมณ์มีผลการแสดงออกระดับพื้นผิวมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่ายในทุกมิติ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนบุคคล กล่าวคือ ความเหนื่อยหน่ายในตัวพนักงานในองค์กรนั้นมีอิทธิพลมากจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในตัวพนักงาน ผ่านตัวแปรส่งผ่านด้านความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ที่พนักงานแสดงออกระดับพื้นผิว แรงงานทางอารมณ์มีผลการแสดงออกระดับพื้นผิวนี้ พนักงานจะแสดงออกมาในสิ่งที่ตนไม่รู้สึกรู้สึก เพียงเพื่อให้ตรงกับบทบาทและความคาดหวังขององค์กร ในขณะที่แรงงานทางอารมณ์มีผลการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่ส่งไปยังความเหนื่อยหน่าย ในมิติด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และความสำเร็จส่วนบุคคล กล่าวคือ ค่าความเหนื่อยหน่ายในตัวพนักงานในองค์กรมีผลจากอิทธิพลการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกและการแสดงออกระดับลึกของพนักงาน แรงงานทางอารมณ์มีผลการแสดงออกระดับลึกนี้ พนักงานจะปรับความรู้สึกภายในกับการแสดงออกทางอารมณ์ภายนอกให้เกิดความสอดคล้องกัน จากการพยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึก และสามารถตอบสนองต่อความต้องการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ส่งอิทธิพลต่อค่าคะแนนที่ต่ำในด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และค่าคะแนนที่สูงในด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

คำสำคัญ: การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก, แรงงานทางอารมณ์, การแสดงออกระดับลึก, การแสดงออกระดับพื้นผิว, ความเหนื่อยหน่าย

* ผู้รับผิดชอบบทความ: nattanok.p@gmail.com

DOI: xx.xxxxx/tujournal.xxxx.x

The Relationship between Empathy and Burnout: The Mediating Role of Emotional Labor

Nattaporn Parnkerdpon and Witsinee Bovornnuskool*

Faculty of Psychology, Chulalongkorn University

Received 26 April 2021

Received in revised 13 June 2021

Accepted 16 June 2021

Abstract

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, located in 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 modifying their feelings to match the required behaviors by understanding how customers are feeling so they can respond appropriately to the situation.

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

* Corresponding author: nattanok.p@gmail.com

DOI: [xx.xxxxx/tujournal.xxxx.x](https://doi.org/xx.xxxxx/tujournal.xxxx.x)

บทนำ

งานบริการด้านสุขภาพในประเทศไทยถือว่าเป็นอาชีพที่มีความสำคัญหากพิจารณาในแง่ของเศรษฐกิจ เนื่องจากธุรกิจสาขาบริการสุขภาพจัดอยู่ในธุรกิจบริการที่มีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจไทย โดยรายได้ของธุรกิจโรงพยาบาลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ปี 2557-2560 เฉลี่ย 7.46% ต่อปี โดยในปี 2560 มีรายได้รวม 200,938 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2559 คิดเป็น 8.91% ส่งผลให้ธุรกิจด้านสุขภาพมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง จากความต้องการใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพเริ่มมีมากขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อัตราการเจ็บป่วยและเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อร้ายแรงเพิ่มขึ้น รวมถึงโรคอุบัติใหม่ต่างๆ และความต้องการของผู้บริโภคที่ต้องการรับบริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานและได้รับความสะดวกสบายในการให้บริการ ทั้งผู้ใช้บริการชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวต่างชาติที่นิยมเข้ามาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทย ซึ่งมีผลมาจากนโยบายด้านการท่องเที่ยวของทางภาครัฐ และการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2562) องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพเพื่อที่จะนำพาองค์กรขับเคลื่อนไปยังเป้าหมายที่วางไว้

ทรัพยากรบุคคลหรือพนักงานจึงมีบทบาทสำคัญในการตอบสนองความต้องการขององค์กรที่ต่างคาดหวังให้มีการปฏิบัติกับลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานจึงเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กรในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ด้วยการบริการที่มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า องค์กรจึงตั้งกฎการแสดงออกที่มีความเหมาะสมให้พนักงานยึดถือปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ตั้งามออกมาในรูปแบบที่เรียกว่า แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) ซึ่งเป็นการจัดการกับอารมณ์ที่แสดงออกมาในขณะทำงาน ให้มีสีหน้าและท่าทางที่ความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ เนื่องจากพนักงานต่างถูกคาดหวังให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่มีความสุขและเป็นมิตร เพื่อสร้างบรรยากาศและความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Grandey, 2019)

จากการแบกรับความคาดหวังขององค์กรที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทำให้ผู้ให้บริการมักประสบกับปัญหาด้านอารมณ์จากการรองรับอารมณ์ของผู้ใช้บริการ จนเกิดเป็นความเหนื่อยหน่าย (burnout) (Jeung et al., 2018) พนักงานที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จะเริ่มรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง หหมดพลังที่จะเผชิญหน้ากับการทำงานและการให้บริการต่อลูกค้า ซึ่งเป็นอาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เมื่อพนักงานเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์สะสมเป็นเวลานาน จะเริ่มทัศนคติด้านลบต่อผู้รับบริการหรืองาน ไม่ใส่ใจและตอบสนองต่อผู้รับบริการในลักษณะเฉยเมยหรือเย็นชา และมีพฤติกรรมแยกตัวจากผู้อื่น เรียกว่า การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) พนักงานจะรู้สึกว่าคุณค่าตนไร้ความสามารถ ไม่สามารถที่จะช่วยเหลือหรือ

ให้บริการแก่ลูกค้าได้ จนเกิดการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduce personal accomplishment) (Maslach & Leiter, 2016)

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) เป็นความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านบริการ ทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจอารมณ์และรู้สึกของลูกค้า สามารถแสดงออกถึงความจริงใจและความใส่ใจในการให้บริการ นอกจากนี้ยังพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานได้ (Lamothe, 2014)

โดยเฉพาะสภาวะในปัจจุบันที่โลกเปลี่ยนไปทำให้เกิดโรคอุบัติใหม่ เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ผู้ซึ่งเปรียบเสมือนด่านหน้าจึงต้องรับมือกับสภาวะการณ์ต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ไม่ว่าจะเป็นจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานขึ้น รวมถึงภาวะความบีบคั้นทางด้านจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Gavin et al., 2020) ผู้วิจัยจึงได้ทำงานวิจัยชิ้นนี้ขึ้นมาเพื่อที่จะหาแนวทางในการช่วยลดความเหนื่อยหน่ายที่เกิดขึ้นในพนักงานบริการทางการแพทย์ โดยศึกษาอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งยังขาดการศึกษาภายใต้บริบทของพนักงานบริการทางด้านสุขภาพในประเทศไทย เพื่อมุ่งหวังให้สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ และเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพในการให้บริการให้มีมาตรฐาน อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการลดและป้องกันความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการ

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

Maslach และ Jackson (2001) ได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายว่า เป็นกลุ่มอาการที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น และการลดความสำเร็จส่วนบุคคล ส่งผลให้ตนเองรู้สึกด้อยค่า เกิดทัศนคติทางลบต่อตนเองและงาน จากการทำงานที่ไม่สามารถปรับตัวหรือเผชิญกับความเครียดนั้นได้ ก่อให้เกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเองและผู้อื่นรวมถึงงานที่ทำ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยมักเกิดขึ้นกับกลุ่มคนที่ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล

สอดคล้องกับ Schaufeli และคณะ (2009) ได้กล่าวไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นอาการที่เกิดขึ้นกับกลุ่มอาชีพทางการแพทย์ นักสังคมสงเคราะห์ และอาจารย์ ที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมากเป็นประจำ ซึ่งส่งผลกระทบทั้งทางร่างกายและสภาวะทางจิตนำไปสู่ความเหนื่อยหน่าย

เช่นเดียวกันกับ วีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ (2560) ที่ได้ให้คำนิยามความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นการตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นระยะเวลาอันยาวนานและต่อเนื่อง และไม่สามารถจัดการกับความเครียดนั้นได้

สำหรับองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายจากแนวคิดของ Maslach และ Leiter (2016) สามารถแบ่งได้เป็น 3 มิติ ได้แก่

1. ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลเกิดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวังจนทรพยากรทั้งกายและทางอารมณ์เริ่มหมดลง และมีไม่เพียงพอที่จะเผชิญหน้ากับการทำงานและการให้บริการต่อลูกค้า

2. การลดคุณค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) หมายถึง การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้รับบริการหรืองาน บุคคลจะแสดงอาการเฉยเมยและเย็นชาโดยปราศจากความสุภาพอ่อนโยน ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ล้มเหลวในการให้ความช่วยเหลือและแยกตัวจากผู้อื่น

3. การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduce personal accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลไร้ความสามารถที่จะช่วยเหลือหรือให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทำให้สูญเสียความนับถือตนเอง

สรุปได้ว่า ความเหนื่อยหน่ายเป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดคุณค่าความเป็นบุคคล และลดความสำเร็จส่วนบุคคล จากการที่ไม่สามารถปรับตัวเมื่อเผชิญกับความเครียดได้อย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความคิดในแง่ลบต่อตนเองและผู้อื่น รวมถึง ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มักเกิดขึ้นกับกลุ่มวิชาชีพด้านงานบริการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับอารมณ์ของบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานบริการ พบว่า เป็นผลมาจากการที่ผู้ให้บริการต้องมีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม ตามบรรทัดฐานขององค์กร เรียกว่า แรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) เมื่อการแสดงออกของผู้ให้บริการไม่สอดคล้องกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นจริงในขณะนั้น จะทำให้เกิดเป็นความขัดแย้งทางอารมณ์ หากบุคคลผู้นั้นไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้อย่างเหมาะสม จะเกิดความเหนื่อยหน่ายในที่สุด (Mesmer-Magnus, 2012)

แรงงานทางอารมณ์ (Emotional Labor)

Hochschild (1983) ได้ให้คำนิยามแรงงานทางอารมณ์ไว้ว่า เป็นการจัดการกับความความรู้สึกที่แสดงออกมาให้ผู้อื่นได้รับรู้ทางสีหน้าและท่าทาง เป็นสิ่งที่พนักงานพึงปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม โดยได้นำเสนอมุมมองในการมีปฏิสัมพันธ์

ระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ ว่าเปรียบเสมือนการแสดงละคร ผู้รับบริการเป็นผู้ชม ส่วนพนักงานเป็นนักแสดง โดยมีสถานที่ทำงานเป็นเวที

Grandey (2003) ที่ได้กล่าวไว้ว่า แรงงานทางอารมณ์เป็นกระบวนการในการจัดการกับความรู้สึก เพื่อให้มีความเหมาะสมกับนโยบายขององค์กรและเพื่อความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน อันเนื่องมาจากบางหน่วยงานหรือบางอาชีพอาจมีข้อจำกัดที่พึงปฏิบัติในการแสดงออก ระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

เช่นเดียวกับ พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร (2559) ที่ได้กล่าวไว้ว่า แรงงานทางอารมณ์ หมายถึง สภาวะอารมณ์ของบุคคลในการทำงาน บุคคลจะต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองในขณะทำงานตามหน้าที่รับผิดชอบ เพื่อให้การแสดงอารมณ์ในระหว่างทำงานของตนถูกต้องตามกาลเทศะ ซึ่งอาจจะมีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจและพึงพอใจ

จากนิยามข้างต้นสรุปได้ว่า แรงงานทางอารมณ์ เป็นกระบวนการในการจัดการกับความรู้สึก เพื่อใช้ในการแสดงออกระหว่างการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เป็นสิ่งที่พนักงานพึงปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายหรือบรรทัดฐานที่คนในองค์กรเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม

สำหรับองค์ประกอบแรงงานทางอารมณ์จากแนวคิดของ Grandey (2019) สามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ ได้แก่

1. การแสดงออกระดับลึก (deep acting) พนักงานจะปรับความรู้สึกของตนเองให้มีการแสดงออกทางอารมณ์ด้านบวกอย่างแท้จริง จากการปรับความรู้สึกภายในและแสดงออกมาให้เห็นทางสีหน้าท่าทางภายนอก เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม ในขณะที่ทำงาน เป็นการแสดงออกที่พนักงานมีความเชื่อในสิ่งที่ตนกำลังทำด้วยเจตนาที่ดี

2. การแสดงออกระดับพื้นผิว (surface acting) พนักงานจะไม่พยายามปรับความรู้สึกภายในของตนให้มีความสอดคล้องกับสิ่งที่แสดงออกมา แต่จะแสร้งแสดงออกทางสีหน้าและท่าทางให้เป็นไปตามสิ่งที่องค์กรมุ่งหวัง โดยที่ความรู้สึกที่แท้จริงจะไม่มีเปลี่ยนแปลง

ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามมาจากการแสดงออกระดับพื้นผิว คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (emotional dissonance) เมื่อความรู้สึกที่แท้จริงของพนักงานไม่สอดคล้องกับอารมณ์ที่ต้องแสดงออกมา เป็นความขัดแย้งกันระหว่างบทบาทหน้าที่กับความรู้สึกภายในของพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีการแสดงออกในระดับพื้นผิวสูง จะมีความพึงพอใจในงานและมีผลการปฏิบัติงานต่ำ อันเนื่องมาจากความเครียดสะสมจากการที่ต้องควบคุมอารมณ์และต้องแสดงอารมณ์ทางบวกออกมา อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อพนักงานทั้งทางด้านจิตใจและทางกาย และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (Jeung et al., 2018; Mesmer-Magnus, 2012; Totterdell & Holman, 2003)

ในทางตรงกันข้ามพบว่า พนักงานที่มีการแสดงออกระดับสูง จะพยายามปรับความรู้สึภายใน ให้มีความสอดคล้องกับภายนอก ทำให้พนักงานมีสุขภาวะทางจิตที่ดี มีผลการปฏิบัติงานดีและมีความพึงพอใจในงานสูง อีกทั้งยังช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Gabriel & Diefendorff, 2015; Grandey, 2000; Lone et al., 2018; Philipp & Schüpbach, 2010)

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีการแสดงออกระดับพื้นผิวสูงจะส่งผลกระทบต่อทางด้านลบต่อพนักงานและการทำงาน ในขณะที่พนักงานที่มีการแสดงออกระดับลึกสูง จะมีผลทางด้านบวกทั้งต่อตัวพนักงานและการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีการแสดงออกระดับลึกสูงขึ้น และมีการแสดงออกทางพื้นผิวลดลง เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (Empathy)

Batson (2011) ให้นิยามการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกว่า เป็นการตระหนักถึงสภาวะทางความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ผ่านการสังเกตลักษณะท่าทางและการแสดงออก แล้วลองจินตนาการว่าเขานั้นมีความคิดและความรู้สึกอย่างไร จากการมองโลกในมุมมองของผู้อื่น ซึ่งถือเป็นการเข้าใจทัศนคติของผู้อื่นด้วยความสามารถในการมองโลกจากมุมมองของผู้อื่น และเป็นการรับรู้และไวต่ออารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น ช่วยกระตุ้นให้มีการตอบสนองได้อย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างสัมพันธภาพที่มีความหมายระหว่างบุคคล นำไปสู่การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (Hoffman, 2000)

สอดคล้องกับ นพรุจน์ อุทัยทวีป (2560) ที่ให้คำนิยามว่า เป็นการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนเป็นโลกของตัวเอง ตระหนักและเข้าใจทางความคิดและอารมณ์ของผู้อื่น โดยไม่นำตนเองเข้าไปตัดสินและไม่สูญเสียความเป็นตัวของตัวเอง

เช่นเดียวกันกับ สุขชาววัลย์ ชนะศักดิ์ (2561) ได้ให้ความหมายการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกว่า หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึกส่วนตัวและความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น โดยการใช้สัญชาตญาณ จินตนาการ และสวมบทบาททางความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนว่าตนอยู่ในสถานการณ์นั้น และตอบสนองกลับไปยังบุคคลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม

สรุปได้ว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก เป็นความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และความคิดของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการมองโลกในมุมมองของผู้อื่นและสื่อสารความเข้าใจนี้ให้ผู้อื่นได้รับทราบ ว่า ความคิดและความรู้สึกของเขานั้นได้รับการรับรู้และเข้าใจแล้ว โดยผู้ให้บริการจะไม่คล้อยตามหรือสูญเสียความเป็นตัวเองไป และยังสามารถดำเนินการให้บริการต่อไปได้

การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสามารถแบ่งได้เป็น 2 มิติ (Lamothe, 2014) ได้แก่

1) การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) เป็นการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึกของอีกคนหนึ่ง โดยการเข้าใจถึงความทุกข์ของผู้อื่นและแสดงความห่วงใยเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ จากการเข้าไปร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์ของบุคคลอื่น

2) การเข้าใจทัศนะ (perspective taking) เป็นการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจสภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกภายในของบุคคลอื่นได้อย่างถ่องแท้ ด้วยการมองโลกในมุมมองของบุคคลอื่น เพื่อที่จะเข้าใจถึงความรู้สึกนั้นและสามารถตอบสนองถึงความต้องการของบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง โดยไม่จำเป็นต้องประสบกับความทุกข์เหล่านั้นด้วยตนเอง

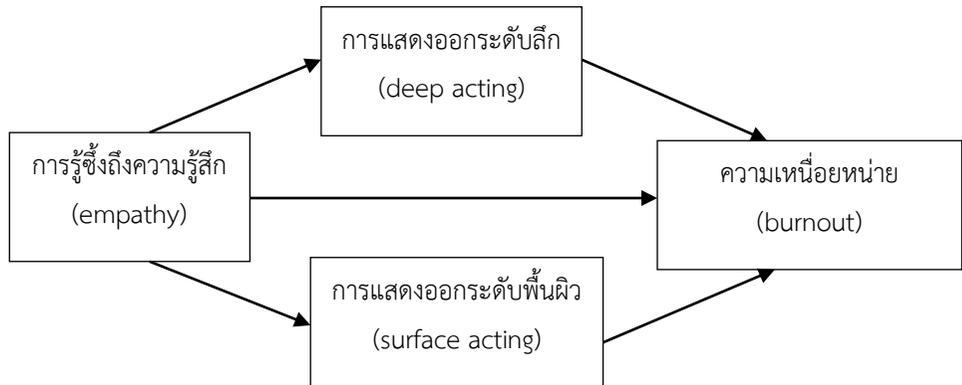
จากการศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในบริบทของงานบริการ พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและความคิดของผู้รับบริการ ส่งผลให้พนักงานพยายามที่จะปรับความรู้สึกภายในให้สอดคล้องกับภายนอก เพื่อที่จะแสดงออกถึงความใส่ใจในการให้บริการ (Ashforth & Humphrey, 1993) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zammuner และ Galli (2005) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับแรงงานทางอารมณ์ในแพทย์ พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงออกระดับลึก กล่าวคือ คนที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูง จะมีการแสดงออกระดับลึกสูงขึ้นไปด้วย และประสบความสำเร็จในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่เป็นไปอย่างเหมาะสม ในขณะที่การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงออกระดับพื้นผิว กล่าวคือ ผู้ที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงจะมีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลงตามไปด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่าการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีความสำคัญในการช่วยลดความเหนื่อยหน่ายจากการศึกษาของ Lamothe (2014) ถึงบทบาทการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในแพทย์ พบว่า สามารถลดความเหนื่อยหน่ายได้อย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Torres (2015) และ Wilczek-Ruzyczka (2011) พบว่า การพัฒนาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในแพทย์และพยาบาลสามารถป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายได้ โดยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ซึ่งประกอบด้วย การคำนึงถึงความรู้สึกและด้านการเข้าใจทัศนะ มีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการลดความเป็นบุคคล ในขณะที่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งเป็นอีกหนึ่งในองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่าย

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มการแสดงออกระดับลึกและลดการแสดงออกระดับพื้นผิว อีกทั้งยังสามารถลดความเหนื่อยหน่ายในผู้

ให้บริการ ซึ่งจะส่งผลดีต่อตัวพนักงานในด้านผลการปฏิบัติงานและต่อองค์กรในด้านการรักษา
 ภาพลักษณ์และการบริการที่ดี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

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

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

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenient sampling) จากพนักงานบริการโรงพยาบาลที่มีหน้าที่ติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการเป็นประจำ โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเชิงเส้นของ Hair และคณะ (2006) ที่กำหนดว่า 10-20 คนต่อ 1 เส้นพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า ในงานวิจัยนี้จะใช้เกณฑ์ขนาดตัวอย่างเป็น 20 เท่า โดยมีพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าทั้งหมด 9 ตัว ดังนั้น ขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม คือ 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เป็นต้น

ตอนที่ 2 มาตรวัดความเหนื่อยหน่าย (burnout) ของ Maslach และคณะ (1986) ปรับปรุงและพัฒนาด้านภาษาไทยโดย ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์ (2554) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 7 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 7 มีองค์ประกอบ 3 มิติ จำนวน 22 ข้อ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 9 ข้อ ($\alpha=.76$) การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) 5 ข้อ ($\alpha=.77$) และความสำเร็จส่วนบุคคล (personal accomplishment) 8 ข้อ ($\alpha=.74$)

ตอนที่ 3 มาตรวัดแรงงานทางอารมณ์ (emotional Labor) ของ Diefendorff และคณะ (2005) เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ มีองค์ประกอบ 2 มิติ จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ การแสดงออกระดับลึก (deep acting) 4 ข้อ ($\alpha=.71$) และการแสดงออกระดับพื้นผิว (Surface acting) 7 ข้อ ($\alpha=.77$)

ตอนที่ 4 มาตรวัดการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก (empathy) ของ Davis (1980) แปลไทยโดย สรียา โชติธรรม (2553) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาแบบวัด เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 มีองค์ประกอบ 2 มิติ รวมจำนวน 12 ข้อ ($\alpha=.86$) ได้แก่ การคำนึงถึงความรู้สึก (empathic concern) จำนวน 7 ข้อ และการเข้าใจทัศนะผู้อื่น (perspective taking) จำนวน 5 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยจัดทำหนังสือเพื่อขออนุญาตใช้แบบสอบถาม และนำข้อคำถามมาแปลเป็นภาษาไทยและแปลย้อนกลับเพื่อความถูกต้อง (backward translation) โดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษา แล้วจึงให้ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาตรวจสอบความถูกต้อง จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานบริการโรงพยาบาล จำนวน 10 คน เพื่อรวบรวมข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแบบสอบถาม เช่น คำที่ไม่ชัดเจน หรือคำที่มีความหมายกำกวม เป็นต้น แล้วนำมาปรับแก้และให้ผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง ซึ่งเป็นพนักงานบริการโรงพยาบาลจำนวน 185 คน และนำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ ตรวจสอบค่าความเที่ยง (Reliability) พบว่า มีค่าครอนบาคแอลฟาอยู่ระหว่าง .71-.86 ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Drost, 2011)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูล และกระจายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังหน่วยงาน ได้ชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล และวัตถุประสงค์ในการวิจัย รวมถึงสิทธิในการเข้าร่วมหรือปฏิเสธที่จะไม่เข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ได้ โดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะถูกทำลายภายใน 1 ปี โดยผู้วิจัยจะนำเสนอภาพรวมและนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น
- 2) สถิติสหสัมพันธ์ (correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3) การวิเคราะห์อิทธิพลส่งผ่าน (mediation analysis) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS Process (Hayes, 2013) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาด้วยการแจกแจงความถี่และคำนวณค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการด้านสุขภาพ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 229 คน และเมื่อทำการคัดกรองแล้วเหลือผู้ที่ตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ จำนวน 185 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 111 คน (ร้อยละ 60) รองลงมาเป็นเพศชาย 64 คน (ร้อยละ 34.6) มีอายุระหว่าง 21-45 ปี

($M = 31.27, SD = 4.98$) กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษามากที่สุดคือปริญญาตรี 147 คน (ร้อยละ 79.5) รองลงมา คือ ต่ำว่าปริญญาตรี 29 คน (ร้อยละ 15.7) มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1-22 ปี ($M = 5.42, SD = 3.94$) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-5 ปี 117 คน (ร้อยละ 63.2) รองลงมาอยู่ในช่วง 6-10 ปี 50 คน (ร้อยละ 27) ส่วนตำแหน่งงานที่พบส่วนใหญ่ คือ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน 52 คน (ร้อยละ 28.1) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ 34 คน (ร้อยละ 18.4) เจ้าหน้าที่การเงิน 33 คน (ร้อยละ 17.8) เจ้าหน้าที่เคลื่อนย้ายผู้ป่วย 29 คน (ร้อยละ 15.7) เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า 15 คน (ร้อยละ 8.1) และตำแหน่งอื่นๆ 22 คน (ร้อยละ 11.9)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย พบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดมีค่าสหสัมพันธ์มากกว่า .80 ซึ่งหากพบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .80 อาจจะมีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity) (Hair Jr et al., 2010) กล่าวคือ การที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูง อาจทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อน ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในงานวิจัยนี้ มีค่าเท่ากับ -.576 ถึง .579 จึงไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ดังกล่าวเกิดขึ้น รายละเอียดผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1

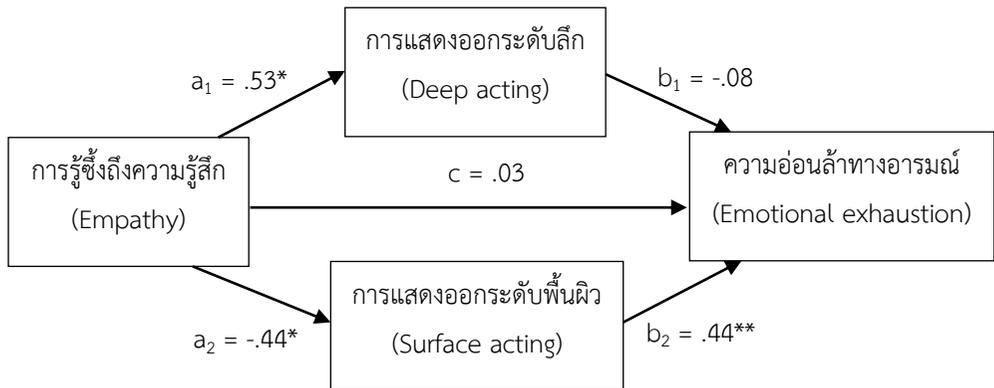
ตาราง 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย (N = 185)

ตัวแปร	EM	DA	SA	EE	DE	PA
EM	-					
DA	.178*	-				
SA	-.158*	-.576**	-			
EE	-0.07	-.337**	.490**	-		
DE	-.167*	-.446**	.579**	.356**	-	
PA	.188*	.376**	-.391**	-.191**	-.399**	-

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)

สมมติฐานในการวิจัยที่ 1



ภาพประกอบ 2 สมมติฐานในการวิจัยที่ 1

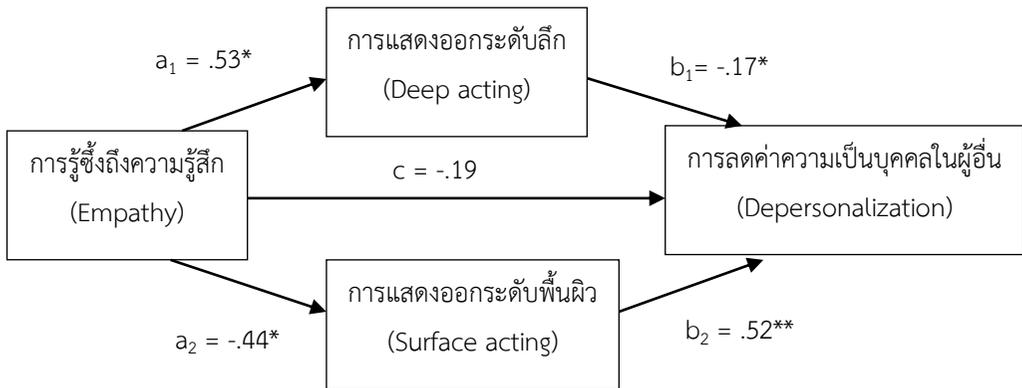
ผลทางอ้อม (Indirect effect) $a_1b_1 = .53(-.08) = -.04$ จากอิทธิพลส่งผ่านของแรงงานทางอารมณ์การแสดงออกระดับลึก ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 95% CI = (-.1299, .0376)

ผลทางอ้อม (Indirect effect) $a_2b_2 = -.44(.44) = -.19$ จากอิทธิพลส่งผ่านของแรงงานทางอารมณ์การแสดงออกระดับพื้นผิว พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 95% CI = (-.4045, -.0235)

ผลทางตรง (Direct effect) หรือ $c = .03$ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .18$) 95% CI = (-.3248, .3909)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรความอ่อนล้าทางอารมณ์ มีค่าเท่ากับ .24 ซึ่งแปลความได้ว่าตัวแปรทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความอ่อนล้าทางอารมณ์ในภาพรวมได้ร้อยละ 24

สมมติฐานในการวิจัยที่ 2



ภาพประกอบ 3 สมมติฐานในการวิจัยที่ 2

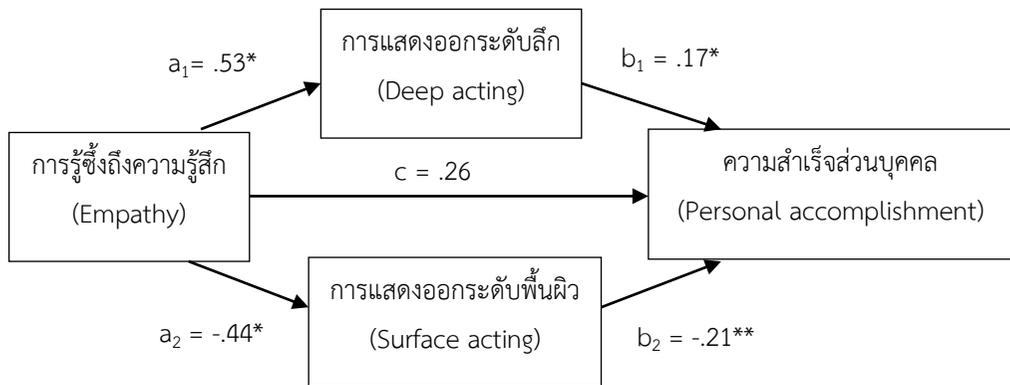
ผลทางอ้อม (Indirect effect) $a_1b_1 = .53(-.17) = -.09$ จากอิทธิพลส่งผ่านของแรงงานทางอารมณ์การแสดงออกระดับลึก พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 95% CI = (-.2109, -.0067)

ผลทางอ้อม (Indirect effect) $a_2b_2 = -.44(.52) = -.23$ จากอิทธิพลส่งผ่านของแรงงานทางอารมณ์การแสดงออกระดับพื้นผิว พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 95% CI = (-.4632, -.0282)

ผลทางตรง (Direct effect) หรือ $c = -.19$ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .29$) 95% CI = (-.5573, .1721)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น มีค่าเท่ากับ .36 ซึ่งแปลความได้ว่าตัวแปรทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นในภาพรวมได้ร้อยละ 36

สมมติฐานในการวิจัยที่ 3



ภาพประกอบ 4 สมมติฐานในการวิจัยที่ 3

ผลทางอ้อม (indirect effect) $a_1b_1 = .53(.17) = .09$ จากอิทธิพลส่งผ่านของแรงงานทางอารมณ์การแสดงออกระดับลึก พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 95% CI = (.0129, .1877)

ผลทางอ้อม (indirect effect) $a_2b_2 = -.44(-.21) = .09$ จากอิทธิพลส่งผ่านของแรงงานทางอารมณ์การแสดงออกระดับพื้นผิว พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 95% CI = (.0092, .2141)

ผลทางตรง (direct effect) หรือ $c = .26$ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = .10$) 95% CI = (-.0554, .5754)

และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) พบว่า ตัวแปรความสำเร็จส่วนบุคคลมีค่าเท่ากับ .20 ซึ่งแปลความได้ว่าตัวแปรทำนายทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จส่วนบุคคลในภาพรวมได้ร้อยละ 20

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยนี้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ $-.04$ จึงกล่าวได้ว่าพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่ได้มีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พนักงานที่มีการรู้

ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีความสามารถในการแสดงออกระดับลึก ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งทางอารมณ์ของพนักงาน จากการที่พนักงานสามารถปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับการแสดงออกภายนอก จากการการมองโลกในมุมมองของผู้รับบริการ ทำให้มีการรับรู้อารมณ์และความคิดของผู้รับบริการได้ ส่งผลให้ลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Wróbel, 2013) อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่พบอิทธิพลการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผ่านการแสดงออกระดับลึก จึงอาจเป็นไปได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงจะมีความสามารถในการปรับความรู้สึกภายในให้สอดคล้องกับภายนอก และแสดงออกมาได้ตรงกับสิ่งที่ต้องการคาดหวัง จากการร่วมประสบการณ์ทางอารมณ์และแบ่งปันอารมณ์ความรู้สึก ความทุกข์ใจของผู้อื่น ซึ่งไม่สามารถลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในตัวพนักงานแต่อย่างใด (Whiting, 2011)

สมมติฐานที่ 1.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ $-.19$ จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล ซึ่งโดยปกติแล้วพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีความสามารถในการเข้าใจผู้อื่น จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เป็นการสวมบทบาททางความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นเสมือนว่าตนอยู่ในสถานการณ์นั้น และตอบสนองกลับไปยังบุคคลดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม ทำให้แสดงออกและตอบสนองได้อย่างเป็นธรรมชาติ ส่งผลให้ลดความขัดแย้งทางอารมณ์ที่อาจเกิดขึ้นในพนักงานที่ไม่สามารถปรับความรู้สึกให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่ต้องแสดงออกได้ พนักงานที่มีความสามารถในการรู้ซึ่งถึงความรู้สึก จึงลดการแสดงออกระดับพื้นผิวลง ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Aw et al., 2018) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงนั้น จะสามารถลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 1.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ($b = .03, p = .18$) โดยจะพบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผ่านตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับพื้นผิว แต่ไม่พบอิทธิพลของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์

ผ่านการแสดงออกระดับลึกจึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง เมื่อมีแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล เนื่องจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจอารมณ์และความคิดของผู้รับบริการ ทำให้พนักงานปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกันกับบทบาทของงาน ซึ่งสามารถลดความขัดแย้งทางอารมณ์ของพนักงานได้ จึงทำให้มีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลง ซึ่งเป็นผลให้ลดความอ่อนล้าทางอารมณ์ในพนักงาน สอดคล้องกับ Waloha (2013) ที่พบว่าแพทย์ที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูง จะสามารถเข้าใจความคิดและความรู้สึกในมุมมองของผู้ป่วยได้ โดยผู้ให้บริการยังสามารถรักษาระยะห่างและดำเนินการบริการต่อไปได้โดยไม่สูญเสียความเป็นตัวเอง จึงทำให้มีแนวโน้มที่จะมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ลดลง

สมมติฐานที่ 2.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ $-.09$ จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล โดยพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจะสามารถมองโลกในมุมมองของผู้อื่น ทำให้สามารถปรับการแสดงออกภายในให้สอดคล้องกับการแสดงออกภายนอก จึงสามารถแสดงออกได้ถึงความจริงใจและความเอาใจใส่ในการให้บริการ อีกทั้งยังสามารถให้ความช่วยเหลือและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมถึงคนรอบข้างอย่างเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้มีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นที่ต่ำลง (Celiker, 2019) ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงนั้น จะสามารถลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ผ่านการแสดงออกระดับลึก

สมมติฐานที่ 2.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางลบต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ $-.23$ จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง เมื่อมีการแสดงออก

ระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล โดยการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนั้น เป็นความสามารถในการตระหนักถึงสภาวะภายในของผู้อื่น ทั้งความคิดและความรู้สึก จากการสังเกตลักษณะท่าทางหรือการแสดงออก แล้วลองจินตนาการว่าเขารู้สึกและคิดอย่างไรพนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงใช้การร่ำแสดงออกลดลง ซึ่งส่งผลให้พนักงานสามารถเข้าหาลูกค้าได้อย่างเป็นมิตร ไม่แสดงท่าทีเฉยเมยหรือมองลูกค้าเป็นเพียงวัตถุ รวมถึงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงหรือแยกตัวออกจากลูกค้า ซึ่งเป็น การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Brotheridge & Grandey, 2002) สอดคล้องกับ Hoffman (2000) ที่กล่าวไว้ว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธ์ภาพที่มีความหมาย และทำให้บุคคลสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงนั้น จะลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงนั้น จะสามารถลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 2.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ($b = -.19, p = .29$) โดยจะพบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น ผ่านตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ทั้งด้านการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นลดลง เมื่อมีแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับลึกหรือการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล เนื่องจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้รับบริการ จึงส่งผลให้พนักงานสามารถปรับความรู้สึกภายในให้มีความสอดคล้องกับภายนอก และลดการร่ำแสดงความรู้สึกลง ทำให้พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยการแสดงออกที่เป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yoguero (2017) ที่พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นปัจจัยพื้นฐานในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการช่วยลดการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น

สมมติฐานที่ 3.1 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ

(Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .09 จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เมื่อมีการแสดงออกระดับลึกเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนั้น เป็นความสามารถในการรับรู้โลกส่วนตัวของบุคคลอื่นด้านอารมณ์และความคิด ราวกับว่าเป็นโลกของตนเอง ทำให้เกิดความสอดคล้องกันระหว่างภายในและภายนอกที่ต้องการสื่อออกมาให้ผู้รับบริการได้เห็น ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มการแสดงออกระดับลึก ส่งผลให้สามารถแสดงออกถึงความจริงใจและมีความน่าเชื่อถือ ทำให้ได้รับการตอบรับที่ดีจากลูกค้า จึงประสบความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสำเร็จส่วนบุคคล (Hülshager & Schewe, 2011) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงนั้น จะสามารถเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล ผ่านการแสดงออกระดับลึก

สมมติฐานที่ 3.2 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อความสำเร็จส่วนบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบเต็มรูปแบบ (Full mediation) และมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ .09 จึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เมื่อมีการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล ซึ่งจากการศึกษาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในงานวิจัยทางการแพทย์ที่ผ่านมาพบว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกนั้น จะมีการมีการแสดงออกระดับพื้นผิวลดลง จากความสามารถรับรู้โลกในมุมมองของผู้รับบริการถึงอารมณ์และความคิดของผู้รับบริการในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นความสุข หรือความเศร้า ซึ่งทำให้พนักงานสามารถสื่อสารผ่านการสะท้อนกลับไปที่ผู้รับบริการว่า ความรู้สึกของพวกเขาได้รับการเข้าใจแล้ว ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อพนักงาน และให้ความร่วมมือในกระบวนการต่างๆเป็นอย่างดี จึงเป็นการเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงาน (Iggulden et al., 2009) การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกจึงถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริการทางสุขภาพ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกสูงนั้น จะสามารถเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคล ผ่านการแสดงออกระดับพื้นผิว

สมมติฐานที่ 3.3 การรู้ซึ่งถึงความรู้สึก ไม่มีอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ผลการวิจัยนี้ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกไม่มีอิทธิพลทางตรงที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ($b = .26, p = .10$) โดยจะพบอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ผ่านตัวแปรแรงงานทางอารมณ์ทั้งด้านการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว จึงอาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกมีแนวโน้มที่จะมีความสำเร็จส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เมื่อมีแรงงานทางอารมณ์ด้านการแสดงออกระดับลึกหรือการแสดงออกระดับพื้นผิวเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล เนื่องจากการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นความสามารถในการเข้าใจความคิดและอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง จากการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้พนักงานมีความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกภายในและการแสดงออกภายนอก เป็นผลให้ลดความขัดแย้งทางความรู้สึก จึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม และปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างที่เหมาะสมจะได้รับ ผู้รับบริการจึงให้ความร่วมมือในการรักษาเป็นอย่างดี จึงทำให้สามารถดำเนินการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เป็นการเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงาน (Yoguero, 2017)

สรุปผลจากงานวิจัยชิ้นนี้ พบว่า การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานมีการแสดงออกระดับลึกมากขึ้น ซึ่งส่งผลดีต่อพนักงานบริการในการจัดการกับความรู้สึก และสามารถแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในขณะปฏิบัติงาน นอกจากนี้ การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกยังสามารถลดการแสดงออกระดับพื้นผิว ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลเสียต่อพนักงานทั้งในด้านสุขภาวะทางจิตและด้านการทำงาน รวมถึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นอกจากนี้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกยังมีอิทธิพลทางอ้อมในการทำให้พนักงานมีการลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นต่ำลง และเพิ่มความสำเร็จส่วนบุคคลในพนักงานผ่านการแสดงออกระดับลึกและการแสดงออกระดับพื้นผิว ซึ่งบรรลุมิติประสงค่างานวิจัยชิ้นนี้ที่ต้องการศึกษาปัจจัยที่ช่วยลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายของพนักงานบริการทางการแพทย์ผ่านอิทธิพลการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย โดยมีแรงงานทางอารมณ์เป็นตัวแปรส่งผ่าน

ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริการในโรงพยาบาลเท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลาย เพื่อขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง และสามารถนำไปใช้ได้กว้างขวางมากขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งนี้ไม่พบความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย ดังนั้น จึงควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มตัวอย่างที่มีการใช้การรู้ซึ่งถึงความรู้สึกเป็นส่วนประกอบในการทำงาน เช่น นักสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น อาจจะทำให้เห็นผลความสัมพันธ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). *ธุรกิจโรงพยาบาลและสถานบริการพยาบาล*. สืบค้น 10 เมษายน 2563, จาก https://www.dbd.go.th/download/document_file/Statistic/2562/T26/T26_201903.pdf
- ดาริกา ปิตรุงคพิทักษ์. (2554). *การทดสอบแบบจำลองสองปัจจัยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของไซรอมและคณะ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- นพรุจน์ อุทัยทวีป. (2560). *ผลของการให้การปรึกษารายบุคคลตามแนวคิดของ โรเจอร์สที่มีต่อการเข้าถึงใจของนักศึกษามหาวิทยาลัย* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พิชัยณรงค์ สุวรรณมยุร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาระงาน อารมณ์ในขณะทำงาน การเปรียบเทียบทางสังคม กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูระดับมัธยมศึกษา* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วีระยุทธ บุญเกียรติเจริญ. (2560). *ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลห้องผ่าตัดในโรงพยาบาลของรัฐในกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สรียา โชติธรรม. (2553). *อิทธิพลตัวแปรส่งผ่านของการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกของผู้อื่น และอิทธิพลตัวแปรกำกับของเพศต่ออิทธิพลการสนับสนุนจากครอบครัวและสภาพการแข่งขันทางการเรียนต่อความก้าวร้าวและการช่วยเหลือ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุกชาวัลย์ ชนะศักดิ์. (2561). *การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อพัฒนาการรู้ซึ่งถึงความรู้สึกในการกลั่นแกล้งกันบนโลกโซเชียลของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

ภาษาอังกฤษ

- 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, July). The role of empathy on employees' emotional display strategies and subsequent outcomes. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2018, No. 1, p. 12742). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Batson, C. D. (2011). *Altruism in humans*. Oxford University Press, USA.

- 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.
- Celiker, N., Ustunel, M. F., & Guzeller, C. O. (2019). The relationship between emotional labour and burnout: a meta-analysis. *Anatolia, 30*(3), 328-345.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy.
- 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.
- Drost, E. A. (2011). Validity and reliability in social science research. *Education Research and perspectives, 38*(1), 105-123.
- 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.
- 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.
- Grandey, A. A., & Melloy, R. C. (2017). The state of the heart: Emotional labor as emotion regulation reviewed and revised. *Journal of Occupational Health Psychology, 22*(3), 407.
- Hayes, A. F. (2013). Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: Methodology in the Social Sciences. *Kindle Edition, 193*.

- Hair J.F., Black W.C., Babin B.J., Anderson R.E. & Tatham R.L. (2006). *Multivariate data analysis*. (6th ed.). Pearson Prentice Hall: New Jersey.
- Hair Jr, J. F., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *A GLOBAL PERSPECTIVE*. Kennesaw: Kennesaw State University.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA:University of California Press.
- Hoffman, M. L. (2000). *Empathy and moral development: Implications for caring and justice* Cambridge University Press. Cambridge, UK.
- 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).
- Jeung, D. Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional labor and burnout: A review of the literature. *Yonsei medical journal, 59*(2), 187-193.
- 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.
- Lone, M. A., & Andrabi, S. N. (2018). Emotional Labor Predicts Burnout: Evidence from A Micro Level Analysis of Banking Sector in Kashmir.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463-3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- 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.

- 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.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 30*(7), 893-917.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: testing a model of emotional labor. *Journal of occupational health psychology, 8*(1), 55.
- Walocha, J., Walocha, E., Tomaszewski, K. A., & Wilczek-Rużyczka, E. (2013). Empathy and burnout among physicians of different specialities. *Folia Medica Cracoviensia*.
- 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.
- 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.
- Yuguero Torres, O., Esquerda Aresté, M., Marsal Mora, J. R., & Soler-González, J. (2015). Association between sick leave prescribing practices and physician burnout and empathy. *PLoS One, 10*(7), e0133379.

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