

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

แบงก์ชาติ จินตรัตน์, พ.บ., พรชัย สิทธิศรีณย์กุล, พ.บ., ส.ม., ส.ค.

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Received: January 3, 2022 Revised: February 11, 2022 Accepted: March 12, 2022

บทคัดย่อ

ที่มาของปัญหา: แรงงานทางอารมณ์หรือการควบคุมความรู้สึกละทำงานเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพพยาบาล พยาบาลต้องใช้แรงงานทางอารมณ์ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการมีระดับแรงงานทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพราะฉะนั้นความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นประเด็นที่ควรทำความเข้าใจ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาระดับแรงงานทางอารมณ์ ความสุขและระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ

วิธีการศึกษา: การศึกษาภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลในพยาบาลวิชาชีพ 217 คน ของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบวัดแรงงานทางอารมณ์และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลซ ระหว่างกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2564 วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาและสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สันหาความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ผลการศึกษา: กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงงานทางอารมณ์ ได้แก่ กลุ่มยุทธด้านการแสดงแสดงความรู้สึกละอยู่ในระดับต่ำ ด้านการปรับความรู้สึกภายในอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความสุขของความเหนื่อยหน่ายเท่ากับร้อยละ 20.3 มีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ การแสดงแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=0.35, p<0.001, r=0.34, p<0.001$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.26, p<0.001$) ในขณะที่การปรับความรู้สึกภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=-0.62, p<0.001, r=-0.24, p<0.001$ ตามลำดับ)

สรุป: จากผลการวิจัยควรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพใช้การปรับความรู้สึกภายในเพื่อลดการเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

คำสำคัญ: อารมณ์, ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน, พยาบาลวิชาชีพ, แรงงานทางอารมณ์, แรงงาน

ORIGINAL ARTICLE

The Relationship between Emotional Labor and Burnout among Registered Nurses**Bankchart Jintarat, M.D., Pornchai Sithisarankul, M.D., M.P.H., Dr.P.H.**

Department of Preventive and Social Medicine, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University

ABSTRACT

BACKGROUND: Nurses are required to perform emotional labor as part of their job. Nurses are expected to manage their emotions appropriately and with a high level of control to do their jobs efficiently. If emotional labor is not in appropriate level, it may lead to burnout. So, it is essential to understand the effect of nurses' emotional labor on burnout.

OBJECTIVES: To study the level of emotional labor, prevalence, and level of burnout and to examine relationship between two strategies of emotional labor (surface acting, deep acting) and burnout, among registered nurses.

METHODS: The study design was a cross-sectional analytical study. Data were collected, between July and august 2021, from 217 registered nurses who were working at a general hospital in Ayutthaya Province, by using emotional labor questionnaire and Maslach burnout inventory (MBI). Data were analyzed by descriptive statistics and Pearson's correlation analyses.

RESULTS: The results reveal that surface acting was low and deep acting was moderate. The prevalence of overall burnout was 20.3%. The results indicated moderate levels of emotional exhaustion and reduced personal accomplishment but low level of depersonalization. There was a positive relationship between surface acting and emotional exhaustion as well as depersonalization ($r=0.35$, $p<0.001$, $r=0.34$, $p<0.001$ respectively) while there was a negative relationship between surface acting and personal accomplishment ($r=-0.26$, $p<0.001$). There was a negative relationship between deep acting and emotional exhaustion as well as depersonalization ($r=-0.62$, $p<0.001$, $r=-0.24$, $p<0.001$ respectively).

CONCLUSIONS: The findings suggest that the intervention program of emotional labor that enhance using deep acting should be developed in order to reduce burnout among registered nurses.

KEYWORDS: emotions, burnout, nurse clinicians, psychology

บทนำ

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานคือภาวะทางจิตใจที่ตอบสนองต่องานในเชิงลบซึ่งเป็นผลมาจากการสัมผัสสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเครียด ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานประกอบด้วยกลุ่มอาการสามด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล¹ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานนอกจากจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพและจิตใจของพนักงานแล้วยังส่งผลกระทบต่อองค์กรของพนักงานด้วย นอกจากนี้ผลกระทบจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงานยังเป็นปัญหาสำคัญของบุคลากรทางการแพทย์ เพราะถ้าประสิทธิภาพในการทำงานลดลงก็จะส่งผลเสียต่อสุขภาพของผู้ป่วยที่ดูแลได้¹ คำว่าแรงงานทางอารมณ์ (emotional labor) หมายถึง การควบคุมความรู้สึกขณะทำงาน ซึ่งคำนี้ได้ถูกใช้ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1983 โดย Arie Russell Hochschild นักสังคมวิทยาได้เสนอแนวคิดว่า ในงานบริการพนักงานจะต้องแสดงความรู้สึกขณะทำงานออกมาในหลายรูปแบบ โดยแสดงออกทางสีหน้าท่าทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์และบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น โดย Hochschild ได้แบ่งกลยุทธ์ของแรงงานทางอารมณ์ออกเป็นสององค์ประกอบ คือ การแสวงแสดงความรู้สึก (surface acting) และการปรับความรู้สึกจากภายใน (deep acting)² ประโยชน์ของแรงงานทางอารมณ์คือ ช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพให้กับองค์กร แต่การควบคุมความรู้สึกที่มากเกินไปอาจก่อให้เกิดความเครียดอันเกิดจากการควบคุมอารมณ์ตนเอง จากการศึกษาการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าผลกระทบของความไม่สอดคล้องกันระหว่างอารมณ์ที่ต้องแสดงออกภายนอกกับภายใน ซึ่งจะปรากฏออกมาจากการแสวงแสดงความรู้สึกอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน³ แต่การพยายามแสดงความรู้สึกซึ่งเป็นกระบวนการทำงานของการปรับความรู้สึกจากภายในกลับสัมพันธ์กับปัจจัยด้านบวกมากกว่า เช่น เพิ่มความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

แนวคิดเรื่องแรงงานทางอารมณ์ได้รับการสอนและบูรณาการเข้ากับงานด้านการพยาบาลเพื่อให้พยาบาลสามารถให้การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมมากกว่าเพียงให้บริการผู้ป่วย สำหรับพยาบาล แรงงานทาง

อารมณ์ถือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาทั้งในส่วนของบุคคลและวิชาชีพ และมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานด้านการพยาบาล และการสร้างแนวทางการดูแลอย่างเหมาะสม โดยการสนับสนุนให้พยาบาลสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการทางอารมณ์ที่ซับซ้อนซึ่งเชื่อมโยงระหว่างเอกลักษณ์ส่วนบุคคลและสังคมของพวกเขา⁴ งานวิจัยพบว่าผลด้านลบของแรงงานทางอารมณ์ในการศึกษาด้านการพยาบาลเกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน⁵ แต่ยังไม่พบรายงานการศึกษาถึงผลกระทบของแรงงานทางอารมณ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของอาชีพพยาบาลในประเทศไทย

จากเหตุผลข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แรงงานทางอารมณ์มีความสำคัญต่ออาชีพพยาบาลมาก หากพยาบาลมีระดับแรงงานทางอารมณ์ที่เหมาะสมก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยและโรงพยาบาล แต่ถ้าระดับแรงงานทางอารมณ์นั้นมากเกินไป จนเกิดความไม่สอดคล้องกันของความรู้สึกภายในและภายนอก ก็อาจจะเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลในประเทศไทย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงงานทางอารมณ์ ความซุกและระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง เก็บข้อมูลระหว่างมิถุนายนถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2564 และได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ IRB No. 165/64

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งถูก

เลือกมาจากการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งชั้นภูมิตามแผนกการทำงาน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตร Correlation sample size ของ Stephen B. Hulley⁶ ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับร้อยละ 5 อำนาจการทดสอบเท่ากับร้อยละ 80 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันที่ คาดหวังเท่ากับ 0.2 ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 194 คน และคาดว่าจะมี non-response rate 25% เพราะฉะนั้นจะต้องมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพเข้าร่วมการวิจัยเท่ากับ 258 คน

เกณฑ์การคัดเข้า คือ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุการทำงาน 1 ปีขึ้นไปของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลและอยู่ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เกณฑ์การคัดออก คือ พยาบาลวิชาชีพที่ลาคลอดหรือลาศึกษาระหว่างช่วงที่ทำการศึกษาและพยาบาลวิชาชีพที่มีโรคทางจิตเวชหรือกำลังได้รับการรักษาโรคทางจิตเวช

ซึ่งเมื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วพบว่าได้แบบสอบถามกลับคืนมาสมบูรณ์พอที่จะนำไปวิเคราะห์อยู่ 222 ฉบับ จาก 258 ฉบับ ถูกคัดออกตามเกณฑ์คัดออก 5 ราย ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพที่มีโรคทางจิตเวชหรือกำลังได้รับการรักษาโรคทางจิตเวช 5 ราย สรุปมีจำนวนพยาบาลวิชาชีพที่เข้าเกณฑ์กลุ่มตัวอย่าง 217 ราย

เครื่องมือวิจัย

ใช้แบบสอบถามประเภทผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นคนตอบเอง (Self-administered questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ได้แก่ อายุ เพศ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา โรคประจำตัว การสูบบุหรี่ การดื่มสุรา และข้อมูลปัจจัยจากงาน ได้แก่ อายุการทำงาน ปริมาณงาน แผนกที่ทำงาน การทำงานเป็นกะ การสนับสนุนทางสังคม ส่วนที่ 2 แบบวัดแรงงานทางอารมณ์ จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายใน มีลักษณะตัวเลือกเป็นตารางที่ 1 เกณฑ์การแบ่งระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานในแต่ละด้าน

มาตรวัด 5 ระดับ โดยผู้วิจัยพัฒนาและปรับปรุงมาจาก Emotional labor scale ของ Brotheridge & Lee เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.85 และ 0.77 ตามลำดับ ส่วนที่ 3 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของแมสแลช Maslach burnout inventory (MBI) จำนวน 22 ข้อ ซึ่งแปลเป็นภาษาไทยโดย สิริยา สัมมาวาจ⁷ แบ่งการวัดออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 9 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคล (depersonalization) 5 ข้อ และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) 8 ข้อ โดยมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.92, 0.66 และ 0.65 ตามลำดับ แต่ละข้อคำถามเป็นมาตรวัดประมาณค่า 7 ระดับ ตั้งแต่ไม่เคยมีความรู้สึกเช่นนั้น จนถึงมีความรู้สึกเช่นนั้น ทุกๆ วัน ซึ่งให้คะแนนเรียงจาก 0 ไป 6 คะแนน โดยผลรวมของคะแนนแต่ละข้อของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแต่ละด้านจะถูกแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ มีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับต่ำ ปานกลาง และสูง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยข้อมูลเชิงคุณภาพนำเสนอด้วยจำนวนและร้อยละ ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณนำเสนอด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับระดับแรงงานทางอารมณ์ วิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้ ความกว้างอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น ส่วนความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแปลผลตามผลรวมของคะแนนในแต่ละด้านตามเกณฑ์ของแมสแลช (ตารางที่ 1) วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน กำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

	ระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	0-18	19-26	27-54
การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น	0-5	6-9	10-30
การลดความสำเร็จส่วนบุคคล	40-48	34-39	0-33

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 208 คน (ร้อยละ 95.9) มีอายุเฉลี่ย 38 ± 11.5 ปี กลุ่มตัวอย่างมากที่สุดมีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 115 และ 91 คน (ร้อยละ 53 และ 41.9 ตามลำดับ) นับถือศาสนาพุทธ 196 คน (ร้อยละ 90.3) ระยะเวลาที่ประกอบอาชีพพยาบาลเฉลี่ย 15.8 ± 11.6 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 203 คน (ร้อยละ 93.5) ไม่มีโรคประจำตัว 156 คน (ร้อยละ 71.8) ส่วนใหญ่ไม่เคยสูบบุหรี่ 213 คน (ร้อยละ 98.1) และไม่เคยดื่มสุรา 160 คน (ร้อยละ 73.7)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในแผนกผู้ป่วยในจำนวน 163 คน (ร้อยละ 75.1) รองลงมา คือ แผนกผู้ป่วยนอก 24 คน (ร้อยละ 11) แผนกห้องผ่าตัด 16 คน (ร้อยละ 7.3) และแผนกห้องฉุกเฉิน 14 คน (ร้อยละ 6.4)

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงงานทางอารมณ์ (n=217)

แรงงานทางอารมณ์	mean $\pm$ SD	แปลผล
การแสดงความรู้สึก	2.4 $\pm$ 0.9	ต่ำ
การปรับความรู้สึกภายใน	2.8 $\pm$ 1.0	ปานกลาง

ความชุกและระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน
กลุ่มตัวอย่างมีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์เฉลี่ย 22.3 ± 12.5 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ระดับการลดความเป็นบุคคลเฉลี่ย 4.0 ± 4.3 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในระดับต่ำ และระดับการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแต่ละด้าน (n=217)

ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน	mean $\pm$ SD	แปลผล
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	22.3 $\pm$ 12.5	ปานกลาง
การลดความเป็นบุคคล	4.0 $\pm$ 4.3	ต่ำ
การลดความสำเร็จส่วนบุคคล	36.0 $\pm$ 9.1	ปานกลาง

ความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแต่ละด้านด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) พบว่าการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.35$, $p<0.001$; $r=0.34$, $p<0.001$ ตามลำดับ) นอกจากนี้ยังพบว่า การแสดงความรู้สึก

มีภาระงานที่รับผิดชอบในเวลาราชการที่โรงพยาบาลเฉลี่ย 20.9 ± 5 กะทำงานต่อเดือน มีภาระงานนอกเวลาราชการเฉลี่ย 10.3 ± 8.1 กะทำงานต่อเดือน ส่วนใหญ่รู้สึกว่ามีปริมาณงานที่โรงพยาบาลอยู่ในระดับที่มากเกินไปจำนวน 133 คน (ร้อยละ 61.2) ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าเพียงพอ 172 คน (ร้อยละ 79.3) ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเพียงพอ 190 คน (ร้อยละ 87.6) ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรเพียงพอ 139 คน (ร้อยละ 64.1)

ระดับแรงงานทางอารมณ์

กลุ่มตัวอย่างมีระดับการแสดงความรู้สึกเฉลี่ย 2.4 ± 0.9 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ ในขณะที่มีระดับการปรับความรู้สึกภายในเฉลี่ยอยู่ที่ 2.8 ± 1.0 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 2)

เฉลี่ย 36.0 ± 9.1 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง มีผู้ที่เข้ากับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานตามเกณฑ์ของ Maslach คือ ผู้มีคะแนนสูงด้านใดด้านหนึ่งตั้งแต่ 2 ด้านขึ้นไป จำนวน 44 คน (ร้อยละ 20.3) (ตารางที่ 3)

มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=-0.26$, $p<0.001$)

การปรับความรู้สึกภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=-0.62$, $p<0.001$) และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลดความเป็นบุคคลในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.24$, $p<0.001$) อย่างไรก็ตามไม่พบความสัมพันธ์กับความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.01$, $p=0.85$) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของแรงงานทางอารมณ์กับคะแนนเฉลี่ยของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในแต่ละด้าน (n=217)

ตัวแปร	mean±SD	1	2	3	4	5
1.การแสวงหาความรู้	2.4±0.9					
2.การปรับความรู้สึกภายใน	2.8±1.0	0.02				
3.ความอ่อนล้าทางอารมณ์	22.3±12.5	0.35	-0.62			
4.การลดความเป็นบุคคล	4.0±4.3	0.34	-0.24	0.56		
5.ความสำเร็จส่วนบุคคล	36.0±9.1	-0.26	-0.01	-0.15	-0.28	

อภิปรายผล

ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีแรงงานทางอารมณ์ในด้านการปรับความรู้สึกภายในสูงกว่าการแสวงหาความรู้เล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพมีการใช้แรงงานทางอารมณ์ขณะปฏิบัติงาน ทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hochschild ได้ให้ความหมายของแรงงานทางอารมณ์ไว้ว่าสภาวะของอารมณ์ที่พนักงานบริการจะต้องควบคุมและแสดงออกมาทางสีหน้าท่าทางเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อองค์กรนั้น² โดยวิชาชีพพยาบาลก็เป็นอาชีพที่มีแนวโน้มในการใช้แรงงานทางอารมณ์สูงเพราะต้องทำตามมาตรฐาน จรรยาบรรณที่องค์กรวิชาชีพกำหนดไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับแรงงานทางอารมณ์ในกลุ่มประชากรอื่นแล้วพบว่า ระดับแรงงานทางอารมณ์ในพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประชากรทำงานกลุ่มอื่นๆ ได้แก่ การศึกษาในพนักงานบริการลูกค้าของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่ามีระดับแรงงานทางอารมณ์เฉลี่ย ได้แก่ การแสวงหาความรู้ 3.1 คะแนน และการปรับความรู้สึกภายใน 3.2 คะแนน³ และการศึกษาในพนักงานบริการส่วนหน้าพบว่าระดับแรงงานทางอารมณ์เฉลี่ย ได้แก่ การแสวงหาความรู้ 3.8 คะแนน และการปรับความรู้สึกภายใน 2.9 คะแนน อย่างไรก็ตามต้องระมัดระวังในการแปลผลเนื่องจากมาตรวัดของแต่ละการศึกษามีความแตกต่างกัน⁹

ความซุกซนของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่พบในการศึกษานี้เท่ากับร้อยละ 20.3 ซึ่งมีระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาอภิมานพบว่าความซุกซนทั่วโลกของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลเท่ากับร้อยละ 11.2 หรือความซุกซนของพยาบาลในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เท่ากับร้อยละ 13.7¹⁰

ซึ่งอาจอธิบายได้จากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในการวิจัยนี้อยู่ในแผนกผู้ป่วยใน ซึ่งมีปริมาณงานที่หนักกว่าแผนกอื่น อย่างไรก็ตามความซุกซนที่ต่างกันอาจมาจากเกณฑ์ในการวินิจฉัยที่หลากหลาย สำหรับการศึกษานี้ในอดีตที่ผ่านมาของประเทศไทยรายงานความซุกซนโดยใช้เกณฑ์ว่าเมื่อด้านใดด้านหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงอย่างน้อย 1 ด้านขึ้นไปนั้นถือว่ามีความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ไม่ได้ใช้เกณฑ์วินิจฉัยความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเหมือนกับการศึกษานี้¹¹ ซึ่งใช้เกณฑ์เมื่อระดับของความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความสำเร็จส่วนบุคคล หรือการลดความสำเร็จส่วนบุคคลสูงตั้งแต่ 2 ด้านขึ้นไป การใช้เกณฑ์ของการศึกษานี้ในอดีตอาจทำให้ความซุกซนเกินความเป็นจริง อีกทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ซึ่งเป็นมิติหนึ่งของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดสูง¹¹ อาจทำให้การแปลผลมีความกำกวม เมื่อพิจารณารายด้านของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง ระดับการลดความเป็นบุคคลระดับต่ำ และระดับการลดความสำเร็จส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาที่ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ¹²

การแสวงหาความรู้รู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคล และมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความสำเร็จส่วนบุคคล ในขณะที่การปรับความรู้สึกภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคล³ เนื่องจากการแสวงหาความรู้ก่อให้เกิดกลไกความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (emotive dissonance) โดยกลไกนี้จะทำให้นักศึกษาเกิดความพร่องในการควบคุมตนเองในด้านความรู้สึกซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง

จำกัดตามทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรที่มีค่า (conservation of resources theory-COR theory) ส่งผลให้ความสามารถในการทำงานที่ต้องใช้การควบคุมตนเองของบุคคลลดลงและอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน¹³ แต่ในขณะที่การปรับความรู้สึกภายในก่อให้เกิดกลไกที่เรียกว่าความพยายามในการแสดงออกทางอารมณ์ (emotive effort)¹⁴ ซึ่งใช้ทรัพยากรในการควบคุมตนเองน้อยกว่าจึงทำให้ไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าการปรับความรู้สึกภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นบุคคล ซึ่งการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแรงงานทางอารมณ์ที่ควรได้รับการตระหนักและให้ความสนใจเหมือนกับการใช้แรงงานทางกาย เพราะฉะนั้นข้อเสนอแนะจากงานวิจัย คือ พยายามควรเลือกใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในมากขึ้น โดยองค์กรวิชาชีพอาจจัดการฝึกอบรมให้พยาบาลรู้วิธีการแสดงออก สามารถปรับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ต่างๆ ได้โดยง่าย ซึ่งจะทำให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เกิดผลเสียต่อร่างกายและจิตใจของตนเอง นอกจากนี้ควรให้ความสนใจในการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรมากกว่าการควบคุม เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน หากพยาบาลมีพื้นฐานทางจิตใจที่ดีแล้วก็จะส่งผลดีต่อการควบคุมความรู้สึกขณะปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม และจากผลการศึกษาพบว่าพยาบาลมีความซุกซนของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงกว่าความซุกซนทั่วโลก เพราะฉะนั้นอาจเป็นหน้าที่ผู้มีอำนาจกำหนดนโยบาย เช่น การให้คำปรึกษา ลดภาระงานโดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ขึ้นเวรในแต่ละผลัดเพิ่มรายได้หรือสวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

ผลประโยชน์ทับซ้อน: ไม่มี

แหล่งเงินทุนสนับสนุน: ไม่มี

เอกสารอ้างอิง

- Montgomery A , Maslach C. Burnout in health professionals. In: bLlewellyn CD, Ayers S, McManus C, Newman S, Petrie KJ, Revenson TA, editors. Cambridge Handbook of Psychology, Health and Medicine. 3rd ed. Cambridge: Cambridge University Press; 2019. p. 353-6.
- Yang C, Chen A. Emotional labor: a comprehensive literature review. Human Systems Management 2021;40 :479-501.
- Jeung DY, Kim C, Chang SJ. Emotional labor and burnout: a review of the literature. Yonsei Med J 2018;59:187-93.
- Delgado C, Upton D, Ranse K, Furness T, Foster K. Nurses' resilience and the emotional labour of nursing work: An integrative review of empirical literature. Int J Nurs Stud 2017; 70:71-88.
- Kim JS. Emotional labor strategies, stress, and burnout among hospital nurses: a path analysis. J NursScholarsh 2020;52:105-12.
- Hulley SB, Cummings SR. Designing clinical research. New York: Wolters Kluwer; 2013.
- Summawart S. Burnout among the staff nurses in Ramathibodi hospital [dissertation]. Bangkok:Mahidol University; 1989.
- Manakarn A. Emotional labor and work-family conflict predicting job stress of customer service bank employees. SDU Research Journal 2018; 14(2):50-66.
- Rujivararat A. Frontline employees stress when employing emotional labor strategy [dissertation]. Bangkok:Silpakorn University; 2016.
- Woo T, Ho R, Tang A, Tam W. Global prevalence of burnout symptoms among nurses: a systematic review and meta-analysis. J Psychiatr Res 2020;123:9-20.
- Mousavi SV, Ramezani M, Salehi I, Hosseinkhanzadeh AA, Sheikholeslami F. The relationship between burnout dimensions and psychological symptoms (Depression, Anxiety and Stress) among nurses. J Holist Nurs Midwifery 2017;27(2) :37-43.
- Kakandee N, Cheevakasemsook A, Iwichtkhun D. Job burnout of generation Y professional nurses at government hospital. . Journal of the royal Thai army nurses 2020;21(1):293-301.
- Halbesleben J, Neveu JP, Paustian-Underdahl SC, Westman M. Getting to the "COR": understanding the role of resources in conservation of resources theory. Journal of Management 2014;40:1334-64.
- Mesmer-Magnus J, DeChurch LA, Wax A. Moving emotional labor beyond surface and deep acting: a discordance-congruence perspective. Organizational Psychology Review 2012;2:6-53.