



Emotional Labour among Professional Nurses Working in Community Hospitals

Maturada Bunjongkarn,* Thansinee Prompradit**

(Received June 11, 2020, Revised: August 11, 2020, Accepted: October 1, 2020)

Abstract

Nurses should be encouraged to understand and learn to manage their emotions, which connect between people and society effectively. This study aimed to examine emotional labour and emotional management methods of professional nurses working in community hospitals. This qualitative research used ethnomethodological approach. Data were collected by semi-structured interviews and unstructured observations. 16 professional nurses were conducted by purposive sampling. Data were analysed by thematic analysis approach.

The findings illustrated that emotional labor actually happened and became an important part of working life. Participants always used surface acting and deep acting for manage their feelings and emotions depending on personal experience. 3 themes emerged as follows: Emotional labour as a commitment, emotional labor as a mental conditioning process, and emotional labor means responsibility for happiness and expectations of others. This research underscores the importance of emotional labour that occurs while performing tasks which cannot be avoided and ignored. Emotional labour is combined with physical and intellectual labor in order to achieve quality work. The concept of emotional labour can be applied to enhance the mental health in professional nurses.

Keywords: Emotional labour, Emotional management methods, Professional nurses

* Nurse Lecturer, Senior Professional Level, Phrapokklao Nursing College

** Nurse Lecturer, Senior Professional Level, Boromarajonani College of Nursing Sawanpracharaknakhon Sawan



แรงงานทางอารมณ์ในพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

มธุรดา บรรจงการ, * ธัญลีนี พรหมประดิษฐ์**

(วันรับบทความ : 11 มิถุนายน 2563, วันแก้ไขบทความ : 11 สิงหาคม 2563, วันตอบรับบทความ : 1 ตุลาคม 2563)

บทคัดย่อ

พยาบาลควรได้รับการส่งเสริมความเข้าใจให้เกิดการเรียนรู้ในการจัดการทางอารมณ์ที่ซึ่งเชื่อมโยงระหว่างตัวบุคคลและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแรงงานทางอารมณ์และวิธีการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้ทฤษฎีชาติพันธุ์วิทยา (Ethnomethodology) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง และการสังเกต กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 16 คน ถูกเลือกแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบแก่นสาระ (Thematic analysis)

ผลการศึกษาพบว่าแรงงานทางอารมณ์เกิดขึ้นจริง และกลายเป็นส่วนสำคัญหนึ่งของการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีการจัดการทางอารมณ์โดยใช้การกระทำภายนอกและการกระทำภายในอย่างสม่ำเสมอทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ส่วนตัว แรงงานทางอารมณ์ของพยาบาลสามารถจำแนกออกเป็น 3 แก่นสาระ คือ แรงงานทางอารมณ์เป็นพลังแห่งความมุ่งมั่นตั้งใจ แรงงานทางอารมณ์เป็นกระบวนการปรับสภาพทางจิตใจ และแรงงานทางอารมณ์เป็นความรับผิดชอบต่อความสุขและการคาดหวังของผู้อื่น การวิจัยนี้เป็นการเน้นย้ำถึงความสำคัญของแรงงานทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงและที่ไม่อาจถูกเพิกเฉยได้ โดยแรงงานทางอารมณ์ได้ผสมผสานกับแรงงานทางร่างกายและปัญญาเพื่อทำให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และแนวคิดแรงงานทางอารมณ์สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างเสริมสุขภาวะด้านจิตใจของพยาบาลวิชาชีพต่อไป

คำสำคัญ: แรงงานทางอารมณ์, การจัดการทางอารมณ์, พยาบาลวิชาชีพ

* อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี

** อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์



บทนำ

แรงงานทางอารมณ์ (Emotional labour) เป็นกระบวนการจัดการทางอารมณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ กระบวนการนี้เกิดจากการระงับอารมณ์และความรู้สึกที่ไม่เหมาะสม (suppression) ด้วยวิธีการสร้างหรือจินตนาการความรู้สึกที่ต้องการให้เกิดขึ้นภายในจิตใจ จากนั้นบุคคลจะสามารถแสดงอารมณ์ สีหน้า ท่าทาง (expression) ที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมออกสู่สาธารณะได้ คำว่า “แรงงานทางอารมณ์” เริ่มใช้ครั้งแรกจากผลการวิจัยที่เกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเหล่านั้น มีรูปแบบของการจัดการทางอารมณ์ประเภทหนึ่งที่เฉพาะเจาะจงและเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอขณะที่ทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้าให้มากที่สุด ทั้งนี้เป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสายการบิน ซึ่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ต้องแสดงสีหน้ายิ้มแย้มและท่าทางที่สดชื่น เป็นมิตรอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด (Hochschild, 1979) ซึ่งแรงงานทางอารมณ์นับว่าเป็นข้อกำหนดของการทำงานที่บุคคลจะต้องแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้าหรือผู้อื่น

แนวคิดแรงงานทางอารมณ์เป็นการผสมผสานกันระหว่างการรับรู้ของแต่ละบุคคลกับกฎเกณฑ์ทางสังคม ซึ่งส่งผลให้เกิดการแสดงออกทางอารมณ์ ที่ถูกสนับสนุนด้วยประสบการณ์ทางอารมณ์ที่บุคคลนั้นๆ มีอยู่ (Pfeffer, 2010) โดยมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) กฎแห่งความรู้สึก (Feeling rules) เป็นสิ่งที่บุคคลหนึ่งๆ จินตนาการว่าควรหรือไม่ควรรู้สึก หรือว่าต้องการที่จะรู้สึกอะไรในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตรงหน้า ซึ่งเปรียบเสมือนข้อบังคับหรือการชี้แนะแนวทางเพื่อให้บุคคลแสดงอารมณ์ความรู้สึกที่เหมาะสมต่อความคาดหวังของสังคมออกมา 2) กระบวนการจัดการทางอารมณ์ (Emotional labour process) เป็นการกระทำที่บุคคลหนึ่งๆ พยายามจัดการกับความรู้สึกตนเอง เพื่อการแสดงออกทางอารมณ์อย่างเหมาะสม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การกระทำภายนอก (Surface acting) เป็นการจัดการกับการแสดงอารมณ์ความรู้สึกแต่เพียงภายนอกเท่านั้น โดยบุคคลจะปกปิดอารมณ์ความรู้สึกที่แท้จริงไว้ภายใน และการกระทำภายใน (Deep acting) เป็นการสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกจากภายในแสดงออกมาสู่ภายนอก โดยบุคคลจะระงับความรู้สึกที่ไม่พึงปรารถนาและพยายามเปลี่ยนให้ความรู้สึกนั้นเป็นไปอย่างที่ต้องการให้สอดคล้องกับสถานการณ์นั้น (Hochschild, 1983)

แรงงานทางอารมณ์นับว่าเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญมากของบุคลากรทางสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Muangman, 2017) คณะผู้วิจัยจึงสนใจแนวคิดแรงงานทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของแรงงานทางอารมณ์ และการจัดการทางอารมณ์ในขณะที่บุคคลเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการเกิดขึ้นและแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงงานทางอารมณ์ที่ควรได้รับความตระหนักและให้ความสนใจเทียบเคียงกับการใช้แรงงานทางด้านร่างกาย และสติปัญญา รวมทั้งสามารถเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการเกิดทักษะการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารการพยาบาลที่เอื้อต่อการเสริมสร้างสุขภาวะทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ของแรงงานทางอารมณ์และวิธีการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย 4 ด้าน คือ 1) ด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาแรงงานทางอารมณ์และวิธีการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน 2) ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จำนวน 16 คน 3) ด้านพื้นที่ คือ โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ 4) ด้านเวลางานวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาในระหว่างระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน 2563

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาแรงงานทางอารมณ์และวิธีการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน โดยใช้ทฤษฎีชาติพันธุ์วิทยา (Ethnomethodology) ซึ่งเป็นวิธีการเข้าใจบุคคลจากบรรทัดฐานและการจัดระเบียบทางสังคม รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล โดยการวิเคราะห์การให้ความหมายและเหตุผลของการแสดงพฤติกรรม (Garfinkel, 1967)

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จากโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 2 แห่ง

เกณฑ์การเลือกตัวอย่างเข้าร่วมการวิจัย (Inclusion criteria) คือ เข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ และปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยโดยตรงอย่างน้อย 1 ปี

เกณฑ์การไม่เลือกตัวอย่างเข้าร่วมการวิจัย (Exclusion criteria) คือ ได้รับการวินิจฉัยเป็นโรคทางจิตเวช และยกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยก่อนกำหนดเวลา

เครื่องมือวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานที่ทำงาน ระยะเวลาการทำงาน

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ส่วนตัวในการเกิดภาวะไม่พึงประสงค์ทางด้านอารมณ์ความรู้สึกในขณะที่ปฏิบัติงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้มาใช้บริการพยาบาล และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเมื่อเกิดสถานการณ์นั้นๆ รวมถึงวิธีการในการจัดการทางอารมณ์ความรู้สึก

3. การสังเกตแบบไม่มีระบบ (Unstructured observation) โดยสังเกตพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกในขณะที่ปฏิบัติงานที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการขอจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ หมายเลข SPRNW-REC 019/2019



2. อาสาสมัครแต่ละคนจะถูกสัมภาษณ์คนละ 1 ครั้ง และขออนุญาตบันทึกเสียงขณะสัมภาษณ์
 3. สังเกตพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางอารมณ์ต่อสาธารณะของอาสาสมัครขณะปฏิบัติงานอย่างน้อยคนละ 1 ครั้ง
 4. การบันทึกภาคสนาม (Field notes) จะถูกบันทึกทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์
- การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างและจริยธรรมวิจัย**

การพิทักษ์สิทธิของอาสาสมัครและขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายรายละเอียดการวิจัยให้อาสาสมัครทราบ อาสาสมัครสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยได้ตลอดเวลาและจะไม่มีผลใดๆ ต่ออาสาสมัคร ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเก็บเป็นความลับ จะนำเสนอในภาพรวมและนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ให้อาสาสมัครลงลายมือชื่อยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย

ความเชื่อถือของงานวิจัย

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data source triangulation) ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลจากหลายแหล่งโดยใช้คำถามแบบเดียวกัน โดยการใช้การเปรียบเทียบความแน่นอนของข้อมูลโดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสังเกตมาเปรียบเทียบกัน
2. วิธีการตรวจสอบข้อมูลโดยสมาชิก (Member check) โดยการสรุปใจความสำคัญจากการถอดถ้อยคำมา ให้กลุ่มตัวอย่างตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ถ้ามีข้อความใดแก้ไขหรือคลุมเครือ จะมีการทวนสอบเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างและผู้วิจัย (Polit and Beck, 2010)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยร้อยละ จำนวน และค่าเฉลี่ย
2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) โดยการถอดถ้อยคำออกมาเป็นข้อความ อ่านเพื่อทำความเข้าใจแต่ละข้อความอย่างน้อย 2 ครั้งโดยมีการอ่านบันทึกภาคสนาม (field notes) ร่วมด้วยและมีการบันทึกโทนเสียง ความหนักเบาและจังหวะของการพูดเพื่อประโยชน์ในการตีความหมายของข้อความนั้นๆ จากนั้นจับประเด็นสำคัญตั้งเป็นดัชนี จัดระบบให้รหัสของแต่ละประเด็นจำแนกออกเป็นหมวดหมู่ ตีความและให้ความหมายของแต่ละหมวดหมู่ สร้างข้อสรุปจากดัชนีหมวดหมู่และความหมายทั้งหมดออกมาเป็นแก่นสาระ การตีความหมายจะกระทำร่วมกับข้อมูลจากการสังเกต (Nowell et.al, 2017)

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 16 คน ทุกคนเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 38-58 ปี มีอายุเฉลี่ย 49.38 ปี มีรายได้อยู่ระหว่าง 38,00-50,000 บาทต่อเดือน ทำงานในโรงพยาบาลชุมชนมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 93.75 ปฏิบัติงานโดยตรงกับผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62.50 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.25 และ 37.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท ตามลำดับ

จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แรงงานทางอารมณ์เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานทั้งในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล โดยแรงงานทางอารมณ์จะเกิดขึ้นเมื่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคลนั้นไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ควรจะเป็นหรือสถานการณ์ที่คาดหวังไว้ ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มตัวอย่างยิ้มและแสดงท่าทางสงบเสถียรให้กับผู้บังคับบัญชาในขณะที่ถูกตำหนิเรื่องการการทำงานล่าช้า กลุ่มตัวอย่างทำสีหน้าเรียบเฉยพร้อมทั้ง



หายใจลึกอย่างเชื่องช้าขณะให้คำแนะนำเรื่องเดิมเป็นครั้งที่สามกับกับญาติผู้ป่วยรายหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างใช้น้ำเสียงราบเรียบในการอธิบายเรื่องลำดับการเข้าพบแพทย์กับผู้ป่วยรายเดิมที่เดินมาถามเป็นครั้งที่สี่ กลุ่มตัวอย่างมองหน้าผู้ป่วยที่กำลังแสดงอารมณ์ฉุนเฉียวโดยใช้วิธีการหลบตาครู่หนึ่งจากนั้นให้การพยาบาลต่อไปโดยไม่แสดงอารมณ์ความรู้สึกใดออกมา กลุ่มตัวอย่างแสดงท่าทางเป็นมิตรโดยการยิ้มและรับฟังผู้ป่วยที่กำลังใช้วาจาไม่สุภาพกับตนเอง เป็นต้น ในภาพรวมพบว่าในขณะที่ปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างทุกคนสามารถธำรงไว้ซึ่งสีหน้าท่าทาง รวมไปถึงคำพูดและน้ำเสียง ตามแบบอย่างของพยาบาลมืออาชีพ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ความกดดัน หรือในสถานการณ์ที่มีการทำงานตามปกติก็ตาม สามารถกล่าวได้ว่าในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์และเปี่ยมเบนไปจากปกติสุข บุคคลจะแสดงออกถึงการเกิดแรงงานทางอารมณ์อย่างเป็นธรรมชาติ และผสมกลมกลืนไปกับกรปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ

จากการสัมภาษณ์พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์การเกิดแรงงานทางอารมณ์และความยากลำบากทางอารมณ์ความรู้สึกในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เครียด โกรธ เสียใจ ผิดหวังคับข้องใจ และไม่เข้าใจ เป็นต้น ซึ่งอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งในประสบการณ์ชีวิตที่เกิดขึ้นมาพร้อมๆ กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมีวิธีการจัดการทางอารมณ์ที่แตกต่างกันทั้งการกระทำภายนอก (Surface acting) โดยกลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงสีหน้าเรียบเฉยและปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบเมื่อผู้ป่วยแสดงอาการไม่พอใจต่อการให้บริการ โดยให้เหตุผลว่าที่ตนเองแสดงสีหน้าท่าทางดังกล่าวเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับมา เมื่อแสดงการตอบโต้ด้วยอารมณ์รุนแรงทำให้ผู้ป่วยและญาติมีอาการรุนแรงกลับมาหลายเท่า การแสดงสีหน้ายิ้มรับบางครั้งอาจทำให้ผู้ป่วยและญาติรู้สึกว่าเป็นการเย้ยหยันสุดท้ายพบว่า การแสดงสีหน้านิ่งเฉยนั้นเกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด แต่สิ่งนี้ทำให้เกิดอาการเหน็ดเหนื่อยทางด้านจิตใจของตนเองเป็นอย่างมาก เพราะแม้ว่าจะแสดงสีหน้านิ่งเฉยแต่ก็บกกดความไม่พอใจไว้ภายในใจ กลุ่มตัวอย่างบางคนแสดงสีหน้ายิ้มให้กับสถานการณ์ยากลำบากที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน เป็นการปกป้องความรู้สึกที่แท้จริงไว้ในใจที่คุกรุ่นอยู่ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างบางคนที่ไม่พร้อมกับการจัดการทางอารมณ์ ได้ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ดังกล่าวเพื่อลดการปะทะรุนแรง

และการกระทำภายใน (Deep acting) โดยกลุ่มตัวอย่างแสดงสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส แสดงสีหน้าเรียบเฉยไม่แสดงอารมณ์ขุ่นมัว แสดงสีหน้าท่าทางและแววตาตามปกติ ออกมาสู่สังคมภายนอก เหล่านี้เกิดจากความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจของบุคคลนั้น ได้แก่ การสั่งใจตนเองให้สงบมีสมาธิจดจ่ออยู่กับหน้าที่ การพยายามทำความเข้าใจสถานการณ์ตรงหน้าก่อนและฝึกแสดงสีหน้าท่าทางอย่างเป็นธรรมชาติโดยอัตโนมัติ การเข้าใจความแตกต่างของผู้อื่นและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นทำให้เกิดความเมตตาส่งผลให้การแสดงออกมามีความนุ่มนวลและเป็นปกติวิสัย อย่างไรก็ตามการแสดงอารมณ์และสีหน้าท่าทางเหล่านี้ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวม รวมไปถึงประสบการณ์ของตนเองที่สั่งสมมา

ในการวิเคราะห์แก่นสาระโดยใช้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสังเกต พบว่า แรงงานทางอารมณ์มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบตามบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ สามารถจำแนกออกเป็น 3 แก่นสาระ คือ แรงงานทางอารมณ์เป็นพลังแห่งความมุ่งมั่นตั้งใจ แรงงานทางอารมณ์เป็นกระบวนการปรับสภาพทางจิตใจ และแรงงานทางอารมณ์เป็นความรับผิดชอบต่อความสุขและการคาดหวังของผู้อื่น



1. แรงงานทางอารมณ์เป็นพลังแห่งความมุ่งมั่นตั้งใจ

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อคิดเห็นว่าในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลต้องมีทุ่มเทกำลังและแรงใจเป็นอย่างมาก ในการเผชิญกับสถานการณ์เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น จากคำกล่าวด้านล่างแสดงให้เห็นถึงบทบาทของแรงงานทางอารมณ์ที่เข้าไปผสมผสานกับการปฏิบัติงานพยาบาลที่นอกจากการมีความรู้ความสามารถทางด้านวิชาการที่แม่นยำ ทันท่วงทีและทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลแล้ว ยังต้องทุ่มเทแรงใจด้านอารมณ์และความรู้สึก ในขณะที่ปฏิบัติงานด้วย นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของการใช้กำลังใจในการปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความอดทนและอดกลั้นที่ต้องเผชิญกับผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และเพื่อนร่วมงาน

อยากช่วยให้ทุกคนได้รับบริการอย่างดี รวดเร็ว แต่บางครั้งมาแบบจู่โจม ฝืดกมลเทศะ กำลังคุยกับรายอื่นอยู่ ก็เข้ามาเรียกร่องแบบไม่มีมารยาท ไม่เชื่อฟังคำแนะนำ แต่ก็คิดและระลึกว่านั่นคือสิ่งที่เราต้องเผชิญเมื่อมาทำงานในแผนกนี้ ทำให้ดีที่สุดในมาตรฐาน (พยาบาล 9)

เจอคำปฏิเสธมาเยอะ มุ่งมั่นทำต่อไป ด้วยเชื่อว่าสักวันเขาจะเข้าใจทุกอย่างที่เราตั้งใจทำเพื่อเขา เพราะเขาไม่รู้เขาจึงแสดงสิ่งเหล่านั้นออกมา จะไม่จมอยู่กับความผิดหวังนานนัก เพราะจะทำให้ห่อเหี่ยวไร้แรงใจ (พยาบาล 11)

หลักการทำงานเพื่อความสบายใจของตนเอง ก็คือต้องไม่ตัดสินคนอื่น พยายามเข้าใจ มองที่ตนเองและปรับกระบวนการคิดของตนเอง แต่กว่าจะทำได้แบบนี้มันนานมากเลย ล้มลุกคลุกคลานเลยแหละ (พยาบาล 14)

2. การจัดการทางอารมณ์เป็นกระบวนการปรับสภาพทางจิตใจ

กลุ่มตัวอย่างกล่าวถึงการใช้พลังงานอย่างมากในการจัดการทางอารมณ์ความรู้สึกของตนเองต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ เหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นได้ทุกขณะและอย่างสม่ำเสมอในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น โดยแต่ละบุคคลมีแนวทางและลำดับขั้นตอนในการปรับสภาพอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นของตัวเอง เพื่อให้สามารถดำรงคงไว้ซึ่งสีหน้าและอากัปกริยาของผู้ปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาลที่เหมาะสม และปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี การจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นมีลำดับการดำเนินการอย่างเป็นขั้นเป็นตอนต่อเนื่องกัน ตั้งแต่การรับรู้ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การระบุนำสถานการณ์นั้น เบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายหรือไม่อย่างไร เมื่อสถานการณ์นั้นถูกระบุนำไม่เป็นไปตามความคาดหวังจะเกิดการตัดสินใจในการเผชิญกับสถานการณ์นั้นอย่างเหมาะสม ภายใต้การใช้ความรู้ความเข้าใจ ประสบการณ์ส่วนตัว รวมไปถึงบรรทัดฐานและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง จนถึงการแสดงออกซึ่งสีหน้าท่าทางต่อสาธารณะชน ซึ่งกระบวนการนี้ทำให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้และเปลี่ยนไปเป็นประสบการณ์ส่วนตัวต่อไป

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามปกติ พยายามเอาใจเขามาใส่ใจเรา และต้องเข้าใจว่าบางครั้งเราก็ยังทำงานพลาด คนทั่วไปไปย่อมมีผิดพลาดบ้าง (พยาบาล 3)

ส่วนมากไม่พอใจที่ผู้ป่วยไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของเรา ต้องย่ำ พุดกันบ่อยๆ แต่ก็พุดด้วยสีหน้าเป็นปกติ เพราะเจอบ่อย รู้อยู่แล้วว่าต้องเกิดแบบนี้แน่ๆ (พยาบาล 4)

วางแผน สงบสติอารมณ์ ช่มใจ ไม่ให้แสดงความโกรธออกมา ใช้ความพยายามมากในตอนแรก แต่พอชิน มันก็ชินไปได้เอง (พยาบาล 7)

เมื่อเกิดเรื่องที่ไม่พอใจ ความหงุดหงิดมันมีอยู่แล้ว แต่เราต้องพยายามเข้าใจคนอื่นให้มากๆ โดยหาเหตุผลว่า เขาอาจจะกังวล กลัว บางครั้งมากกว่าตัวเองซะอีก กลับบ้านไปหมดแรง อยู่กับตนเองสักพัก ทำใจให้



สบายแล้วก็ลืมทุกอย่างไป ไม่น่ากลับมาคิดเป็นอารมณ์ ถ้าไม่จบเราจะแยเอง (พยาบาล 10)

เมื่อรับรู้ว่าจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ ต้องเตรียมตัว คาดการณ์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ดึงสติและค่อยๆแสดงออกมา (พยาบาล 16)

3. แรงงานทางอารมณ์เป็นความรับผิดชอบต่อความสุขและการคาดหวังของผู้อื่น

กลุ่มตัวอย่างหลายคนกล่าวถึงหน้าที่สำคัญของการปฏิบัติงานในฐานะพยาบาลวิชาชีพ ที่ต้องแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อหน้าที่แล้ว กลุ่มตัวอย่างยังแสดงออกถึงความคับข้องใจเกี่ยวกับหน้าที่ การเผชิญหน้า และตอบสนองต่ออารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ความคาดหวัง และการยอมรับนับถือของผู้ใช้บริการ ดังตัวอย่าง

จัดการทางอารมณ์ไม่ดี จะมีผลต่อภาพลักษณ์และความเหมาะสมของการแสดงออก (พยาบาล 2)

บางอย่างเราไม่สามารถตอบสนองความต้องการของคนไข้ได้ทุกอย่างที่ต้องการ ถ้าอธิบายแล้วยอมรับได้ก็จบ แต่ถ้าไม่ ก็ต้องหาทางให้เข้าใจ จะอธิบายเพิ่มหรืออย่างอื่น (พยาบาล 10)

รองรับอารมณ์ผู้อื่น โดยที่ไม่ได้ถูกใส่ใจจากสักคนว่ามันเจ็บแค่ไหน (พยาบาล 12)

อภิปรายผล

แรงงานทางอารมณ์สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง เป็นที่รับรู้ว่าการพยาบาลเป็นหนึ่งในงานที่ทำให้เกิดความเครียดสูง อีกทั้งเป็นงานที่ต้องใช้สมรรถนะในการควบคุมอารมณ์และความอ่อนไหวทางอารมณ์ในขณะที่มีการเผชิญหน้ากับผู้ให้บริการ (Tamrongrak, 2014) นอกจากนี้พยาบาลส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงซึ่งอาจจะเกิดแรงงานทางอารมณ์ได้ง่าย สอดคล้องกับรายงานการศึกษาที่พบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มที่จะเกิดแรงงานทางอารมณ์และใช้การกระทำภายนอก (Surface acting) ในการจัดการกับสภาวะอารมณ์ที่เบี่ยงเบนไปจากปกติมากกว่าเพศชาย (Boucher, 2016) เป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาคั้งนี้ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกคนรับรู้ถึงการมีอยู่ของแรงงานทางอารมณ์ ยอมรับและแสดงออกถึงการใช้พลังงานทางร่างกายและพลังใจในการจัดการอารมณ์และความรู้สึกที่เกิดขึ้นอย่างเป็นปกติในการทำงาน ทั้งในสถานการณ์ที่เคยมีประสบการณ์ และสถานการณ์ที่เพิ่งเคยประสบครั้งแรก รวมไปถึงมีการเตรียมความพร้อมทางด้านจิตใจและอารมณ์ในการเผชิญปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

กลุ่มตัวอย่างทุกคนให้ข้อมูลว่า แรงงานทางอารมณ์เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ในทุกขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ให้บริการ เป็นแรงงานที่ต้องใช้พลังในการกระทำที่ไม่สามารถระบุงความหนักเบาได้อย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นแรงงานที่ไม่สามารถมองเห็นได้ และจับต้องไม่ได้ สามารถกล่าวได้ว่าแรงงานทางอารมณ์เป็นแรงงานที่ไม่สามารถมองเห็นได้แต่จำเป็นต้องมีอยู่เพื่อความราบรื่นของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า แรงงานทางอารมณ์ส่วนหนึ่งที่จำเป็นในการทำงาน และซ่อนเร้นอยู่ภายใต้ความสำเร็จของงาน (Smith, 2019) ในเมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับรู้ว่าในทุกขณะของการปฏิบัติงาน มีการใช้แรงงานทางอารมณ์ร่วมกับแรงงานทางร่างกาย ทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงงานทางปัญญา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเสนอต่อผู้บริหาร ให้มีการผนวกคุณค่าของแรงงานทางอารมณ์เข้าไปกับคุณค่าของงานตามหน้าที่รับผิดชอบ



วิธีการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล มีหลากหลายซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ การกระทำภายนอก (Surface acting) และการกระทำภายใน (Deep acting) จากการสัมภาษณ์และการสังเกตพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การกระทำภายนอก มีความเห็นและแสดงออกถึงความเหนื่อยล้าหลังจากการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในสถานการณ์ที่เบี่ยงเบนไปจากปกติและไม่พึงประสงค์อย่างชัดเจนกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้การกระทำภายในช่วยในการจัดการทางอารมณ์ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า การกระทำภายนอกมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความเหนื่อยใจในระดับมาก ในขณะที่ไม่พบว่าความเหนื่อยใจมีความสัมพันธ์ในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้การกระทำภายใน ซึ่งความเหนื่อยใจทางใจที่เกิดจากแรงงานทางอารมณ์ส่งผลอย่างมากต่อการหมดไฟในการทำงาน (burn out) ความท้อแท้และคุณภาพของการทำงาน (Biron & Veldhoven, 2012)

จากผลการศึกษาที่กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของพยาบาลต้องใช้พลังและการลงใจในการทำงาน และการแสดงออกให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อความสุขและการคาดหวังของผู้อื่น มีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับจรรยาบรรณวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติ เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือนมโนธรรมและความรับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพในการควบคุมตนเองของวิชาชีพอย่างเป็นอิสระ รวมทั้งการนำเสนอให้สังคมได้รับรู้จุดมุ่งหมายของวิชาชีพการพยาบาลได้ดีขึ้น (The Nurses' Association of Thailand, 2003) สามารถกล่าวได้ว่าความคาดหวังทางสังคม นับได้ว่าเป็นกฎความรู้สึก (Feeling rules) ที่สำคัญอย่างหนึ่งที่พยาบาลต้องประพฤติปฏิบัติเพื่อธำรงไว้ซึ่งมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ ทั้งนี้การใช้แรงงานทางอารมณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาลนับได้ว่าเป็นการสร้างสมดุลในการจัดการความรู้สึกของตนเอง ให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และความคาดหวังของตนเอง วิชาชีพ และสังคม เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ นอกจากนี้พบว่าความสำคัญของการใช้แรงงานทางอารมณ์ในการต่อรองและกระบวนการจัดการความรู้สึกของผู้ประกอบวิชาชีพมีความเครียดสูง นอกจากจะต้องเอาใจใส่กับอารมณ์และความรู้สึกส่วนตัว ยังเกี่ยวข้องกับความเป็นมืออาชีพ และความตื่นตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Fabianowska & Hanlon, 2014)

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. เป็นข้อมูลสำคัญในการเกิดขึ้นและแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของแรงงานทางอารมณ์ที่ควรได้รับความตระหนักและให้ความสนใจเทียบเคียงกับการใช้แรงงานทางด้านร่างกาย และแรงงานทางปัญญา
2. เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมการเกิดทักษะการจัดการทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
3. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารการพยาบาลที่เอื้อต่อการเสริมสร้างสุขภาวะทางอารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์ซึ่งได้มอบทุนในการศึกษาวิจัย และขอบคุณพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้



เอกสารอ้างอิง

- Biron, M. & Veldhoven, M. V. (2012). Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation. *Human Relations*. 65(10), 1259-1282.
- Boucher, C. (2016). A Qualitative Study of the Impact of Emotional Labour on Health Managers. *The Qualitative Report*. 21(11), 2148-2160.
- Fabianowska, J. & Hanlon, N. (2014). Emotional labour in harm-reduction practice in Ireland. [online], Available: <https://www.lenus.ie/handle/10147/314631> (2019, 21 May).
- Garfinkel H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social-structure. *American Journal of Sociology*. 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Management Heart: The Commercialization of Human Feeling*. Berkely: University of California Press.
- Muangman, M. (2017). Emotional Labor in Nursing: A Review. *Journal of Health Science R Research*. 11(2), 11-17.
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. B. & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods* 16, 1-13.
- Pfeffer C. A. (2010). "Women's Work"? Women partners of transgender men doing housework And emotion work. *Journal of Marriage and Family*. 72(1), 165-183.
- Polit D. F. and C. T. Beck. 2018. *Essentials of Nursing Research: Appraising Evidence for Nursing Practice*. (9th ed.) London: Lippincott Williams& Wilkins.
- Smith, K. (2019). *Invisible Work: A Qualitative Study of the Emotional Labor of Professors*. Theses and Dissertations (All). 1731. <https://knowledge.library.iup.edu/etd/1731>.
- Tamrongrak. A. (2014). Emotional Labour: Public service leadership. *Sripatum Review of Humanities and Social Sciences*. 14(1), 138-141. (in Thai).
- The Nurses' Association of Thailand. (2003). *Nursing Ethics Issue 2003*. [online], Available: https://www.nur.psu.ac.th/Report_mis/file/b.pdf (2019, 21 May).