

ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล เขตภาคกลาง

The Antecedents and Consequence of Emotional Exhaustion of Hospital Pharmacists in Central Region

(Received: January 12, 2021; Revised: February 19, 2021; Accepted: March 19, 2021)

ปพิชญา สนธิชัย^{1*} วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์²

Papichaya Sonthichai^{1*} Wongladda Weerapaiboon²

บทคัดย่อ

เภสัชกรเป็นหนึ่งในอาชีพผู้ให้บริการแก่ผู้ป่วยในเรื่องการจ่ายยาและแนะนำวิธีการใช้ยา ซึ่งถือว่าเป็นอาชีพที่มีบทบาทสำคัญในหน่วยงานด้านการแพทย์ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของความก้าวร้าวของลูกค้ำที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก และสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล 2) ศึกษาอิทธิพลของความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล และ 3) ศึกษาอิทธิพลของความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล งานการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวัด กลุ่มตัวอย่าง คือ เภสัชกรโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนบริเวณภาคกลางในประเทศไทย จำนวน 380 คน ผลการวิจัยพบว่า มีการยอมรับ 6 สมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ 1) ความก้าวร้าวของลูกค้ำมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล 2) ความก้าวร้าวของลูกค้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล 3) ความก้าวร้าวของลูกค้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกของเภสัชกรโรงพยาบาล 4) ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล 5) ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล และ 6) ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างจากการใช้โปรแกรม AMOS มีค่าผลของโมเดลที่เหมาะสมที่สุดซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ $CMIN/df = 2.328$, $RMR = 0.049$, $GFI = 0.960$, $CFI = 0.914$, $SRMR = 0.000$, $RMSEA = 0.045$ ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นแนวทางให้ผู้บริหารหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์นำไปใช้ในการพัฒนาสุขภาวะและธำรงรักษาบุคลากรด้านเภสัชกรในโรงพยาบาล

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management, Silpakorn University

* e-mail: lordpalm_777@hotmail.com

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Faculty of Management, Silpakorn University

คำสำคัญ: ความก้าวร้าวของลูกค้า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก สุขภาวะ เภสัชกรโรงพยาบาล

Abstract

Pharmacist is one of service provider with patients in the field of dispensing and recommending how to use the drug, which is considered to play an important role in the medical treatment. The objectives of this study were: 1) to study the effect of customer aggressive on emotional dissonant, emotional exhaustion, and well-being of pharmacists; 2) to study the effect of emotional dissonant on emotional exhaustion and well-being of pharmacists and 3) to study the effect of emotional exhaustion on well-being of pharmacists. This study is the quantitative research and the questionnaire was employed. The 380 participants were the pharmacists who worked for the government and private hospitals in central region in Thailand. The results showed

that sixed hypotheses were supported: 1) the customers aggressive had a negative effect on well-being of hospital pharmacists; 2) the customers aggressive had a positive effect on emotional exhaustion of hospital pharmacists; 3) the customers aggressive had a positive effect on emotional dissonant of hospital pharmacists; 4) the emotional dissonant has a positive effect on emotional exhaustion of hospital pharmacists; 5) the emotional dissonant has a negative effect on well-being of hospital pharmacists; and 6) the emotional exhaustion has a negative effect on well-being of hospital pharmacists. The result of the Structural Equation Model using AMOS analysis program indicated that the model fit well to the empirical data by the indicators of CMIN/df = 2.328, RMR = 0.049, GFI = 0.960, CFI = 0.914, SRMR = 0.000, RMSEA = 0.045. The implication of this study will be the direction for the human resource manager to improve the well-being and retain the pharmacists in the hospital.

Keywords: Customers aggression, Emotional exhaustion, Emotional dissonance, Well-being, Hospital pharmacists

บทนำ

งานบริการ คือ งานที่เกิดจากการที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และส่งเสริมการขายสำหรับผู้ให้บริการ ดังนั้นการบริการที่มี

ประสิทธิภาพจะช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (เทียน ทองแก้ว, <http://wahnwanz.blogspot.com/2010/01/service-mind.html>, 2563) อย่างไรก็ตามเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในบางครั้งอาจจะเกิดสถานการณ์ความขัดแย้งหรือกระทบกระทั่งขึ้นได้ งานเภสัชกรรมเองก็ถือเป็นงานบริการประเภทหนึ่ง โดยมีเภสัชกร ผู้เชี่ยวชาญทางด้านยาเป็นผู้ให้บริการ บางครั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างสองฝ่าย คือ เภสัชกรกับลูกค้าหรือผู้ป่วยที่มาปรึกษา อาจจะเกิดความไม่เข้าใจกันเนื่องจากลูกค้าไม่พึงพอใจเภสัชกรระหว่างรับยา ซึ่งความรู้สึกไม่พึงพอใจดังกล่าวเป็นสาเหตุที่นำไปสู่การก่อให้เกิดการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะพฤติกรรมก้าวร้าวของลูกค้า ส่งผลให้สุขภาพของเภสัชกรลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akkawanitcha, Patterson, Buranapin et, al. (2015 : 268) เรื่อง การประเมินความรู้ความเข้าใจและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อเผชิญกับความก้าวร้าวของลูกค้าในวัฒนธรรมตะวันออก พบว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาพ นอกจากนี้พฤติกรรมก้าวร้าวของลูกค้าที่แสดงออกมาก็ทำให้เภสัชกรเกิดความเครียด และเมื่อความเครียดหรือความกดดันเหล่านั้นสะสมเป็นจำนวนมากขึ้นเรื่อยๆ ไม่สามารถระบายความรู้สึกตึงเครียดหรือความกดดันนั้นได้ก็จะส่งผลให้เภสัชกรเกิดความรู้สึกท้อแท้ อ่อนล้าทั้งร่างกายและจิตใจ หดงอกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gilardi, Guglielmetti, Converso et, al. (2019 : 21) เรื่อง ความก้าวร้าวของบุคคลที่สามและอารมณ์จากการทำงาน พบว่าความก้าวร้าวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ แต่ในฐานะที่เป็นเภสัชกรเป็นผู้ให้บริการที่ต้องรับมือกับลูกค้าและปัญหาที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์นั้นทำให้ไม่สามารถต่อต้านหรือปฏิเสธความก้าวร้าวที่ลูกค้าแสดงออกมาได้ สิ่งที่สามารถจะกระทำได้คือการยอมรับพฤติกรรมก้าวร้าว นั้น และพยายามที่จะแสดงความรู้สึกที่แตกต่างกับอารมณ์ความรู้สึกที่รู้สึกอยู่ในขณะนั้นออกมาเพื่อบริการให้ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ หรือที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Han, Kang and Park (2020 : 126) เรื่อง ผลกระทบของความก้าวร้าวของลูกค้าที่มีต่อองค์กร เบี่ยงเบนชีวิตและความคิดสร้างสรรค์โดยใช้ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกและความเครียดจากการทำงานเป็นสื่อกลาง พบว่าความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก นอกจากนี้การพยายามที่จะแสดงความรู้สึกที่แตกต่างกับอารมณ์ความรู้สึกที่รู้สึกอยู่ในขณะนั้นออกมา อาจส่งผลทำให้เภสัชกรเกิดความรู้สึกอ่อนล้าทั้งร่างกายและจิตใจ หดงอกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zhong (2019 : 33) เรื่อง ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความขัดแย้งในครอบครัว จากการทำงาน : การศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยในประเทศจีน พบว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ อีกทั้งความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกของเภสัชกรยังส่งผลให้สุขภาพของเภสัชกรลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alrawadieh, Cetin, Dincer et, al. (2020 : 50) เรื่อง ผลกระทบของความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตของมัคคุเทศก์ พบว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ในทางลบกับสุขภาพ เภสัชกรแม้จะเป็นผู้ให้บริการแต่หากต้องพบเจอกับความอ่อนล้าทางอารมณ์จนเกิดความเครียดสะสมก็จะทำให้สุขภาพของเภสัชกรลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Jeon, Buettner and Grant (2018 : 53) เรื่อง สุขภาวะทางจิตของครูปฐมวัย : การสำรวจผู้ทำนายนที่มีศักยภาพของภาวะซึมเศร้า ความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ ผลลัพธ์ดังกล่าวเหล่านี้มีโอกาสนำให้เภสัชกรเลิกกิจการหรือลาออกจากการทำงานด้านเภสัชกรรม จากสถิติข้อมูลสัดส่วนเภสัชกรต่อประชากร พ.ศ. 2552 – 2561 ของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ในระยะเวลา 10 ปี สัดส่วนเภสัชกรต่อประชากรลดลงจาก 8,253 ราย คงเหลือ 4,569 ราย และมีแนวโน้มที่จะลดลงทุกปี โดยปัจจัยในเรื่องของความก้าวร้าวของลูกค้ำ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก ซึ่งส่งผลต่อความสุขในชีวิตของเภสัชกร ปัจจัยเหล่านี้เองก็มีส่วนที่ทำให้จำนวนเภสัชกรลดลง และเภสัชกรถือว่ามีบทบาทในเรื่องการแพทย์หรือสถานพยาบาล หากเภสัชกรมีจำนวนลดลงมากก็มีโอกาสที่เภสัชกรจะขาดแคลนจากประเทศไทย

จากปัญหาและความสำคัญที่ได้กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับงานบริการของเภสัชกรที่พบเจอกับพฤติกรรมที่ก้าวร้าวของลูกค้ำ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาลที่มีโอกาสพบเจอกับพฤติกรรมที่ก้าวร้าวของลูกค้ำในโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรหรือหน่วยงานโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความก้าวร้าวของลูกค้ำที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกและสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกที่ส่งผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของตัวแปรความก้าวร้าวของลูกค้ำ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก และสุขภาวะในเภสัชกรโรงพยาบาล
2. ผลของการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ในการศึกษาพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้และเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยในอนาคต
3. ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ ช่วยให้เภสัชกรผู้ทำงานได้มีสุขภาวะที่ดี และเป็นแนวทางการธำรงรักษาและลดปัญหาการลาออกของเภสัชกรได้

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 2 ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล

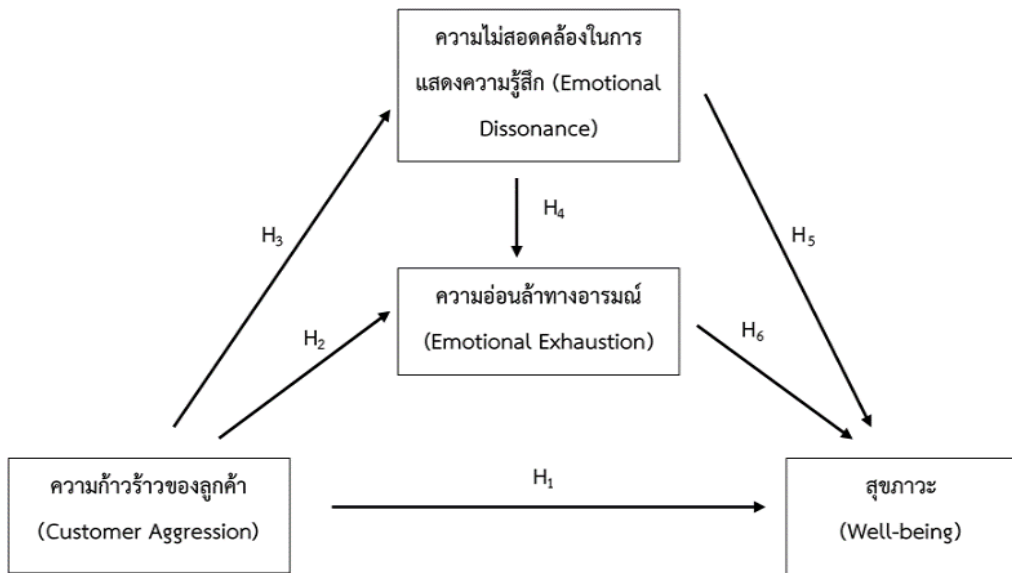
สมมติฐานที่ 3 ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกของเภสัชกรโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 4 ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 5 ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล

สมมติฐานที่ 6 ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของระดับความก้าวร้าวของลูกค้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก ที่ส่งผลต่อสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ เภสัชกรที่ลงทะเบียนกับสภาเภสัชกรรมแห่งประเทศไทยและกำลังปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนบริเวณภาคกลาง ประเทศไทย

ขอบเขตด้านตัวแปร การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร คือ ความก้าวร้าวของลูกค้ (Customers Aggression) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความไม่สอดคล้อง ในการแสดงความรู้สึก (Emotional Dissonance) และสุขภาวะ (Well-being)

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตพื้นที่ คือ โรงพยาบาลภายในประเทศไทย บริเวณภาคกลาง

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดขอบเขตระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 ซึ่งมีระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้ารวมทั้งสิ้น 7 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ด้วยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) โดยใช้โปรแกรม AMOS มีประชากรที่ใช้ในงานวิจัย คือ เภสัชกรโรงพยาบาลและเอกชนบริเวณภาคกลาง ประเทศไทย ที่ลงทะเบียนกับสภาเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย โดยเภสัชกรผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรมจากสภาเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย ในปี 2563 มีจำนวน 21,582 คน (สภาเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย, https://pharmacycouncil.org/index.php?option=com_pharmacist_list_province,2563) ทั้งนี้ Kline (2011 : 203) แนะนำว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ควรจะมีประมาณ 10 ต่อพารามิเตอร์ที่ใช้ประมาณค่าในการวิเคราะห์ หรือ 10 เท่าของตัวแปรสังเกต (Observed Variable) การศึกษานี้มีตัวแปรสังเกตจำนวน 38 ตัวแปร ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษานี้ คือ 380 (38X10) ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับการศึกษานี้ คือ 380 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ต้องมีประสบการณ์ที่เคยประสบกับพฤติกรรมก้าวร้าวของลูกค้ มาก่อน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผ่านการแจกแบบสอบถามโรงพยาบาลในภาคกลาง และผ่านแบบสอบถามในระบบออนไลน์ (Online Survey) โดยส่ง URL ของแบบสอบถามไปยัง Social Media ต่าง ๆ คือ LINE, Facebook เป็นต้น ได้รับการตอบรับจำนวน 380 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 ความก้าวร้าวของผู้รับบริการ โดยแปลจากผลงานวิจัยของ Tepper (2000 : 189-190) และ Karatepe (2011 : 295) จำนวน 8 ข้อคำถาม เป็นรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เคย นาน ๆ ครั้ง เป็นครั้งคราว บ่อยครั้ง และเป็นประจำ

ส่วนที่ 3 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยแปลจากผลงานวิจัยของ Maslach and Jackson (1981 : 103) และ Karatepe (2011 : 295) จำนวน 7 ข้อคำถาม รูปแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยมากที่สุด ไม่เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วย และเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก โดยแปลจากผลงานวิจัยของ Chu and Murrmann (2006 : 1187) จำนวน 8 ข้อคำถาม เป็นรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ไม่เคย นาน ๆ ครั้ง เป็นครั้งคราว บ่อยครั้ง และเป็นประจำ

ส่วนที่ 5 สุขภาวะ ใช้แบบประเมินดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทยฉบับสั้น 15 ข้อ (Thai Mental Health Indicator Version 2007 : TMHI-15) ของ อภิชัย มงคล และ คนอื่น ๆ (2550 : 234) กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 15 ข้อคำถาม เป็นรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ คือ ไม่เคย เล็กน้อย มาก และมากที่สุด

การประเมินความเที่ยงตรง และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือมีการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาข้อคำถามถึงความสอดคล้อง จากผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 1.00 ซึ่งมีค่าเกิน 0.70 (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 99-100) สรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงตามเนื้อหาส่วนการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้เขียนนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน จากผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามวัดความก้าวร้าวของลูกคามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค คือ 0.920 แบบสอบถามวัดความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค คือ 0.845 แบบสอบถามวัดความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค คือ 0.893 และแบบสอบถามวัดสุขภาวะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค คือ 0.802 ซึ่งตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคมากกว่า 0.7 (Cronbach, 1951 : 297) สรุปได้ว่า แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้มีความเชื่อมั่น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ทำโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 22 และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ AMOS 22 โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation : r) หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ +1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยหาก r มีเครื่องหมายบวก หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน หาก r มีเครื่องหมายลบ หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงกันข้าม (Hinkle, Wiersma and Jurs, 1998 : 110) นอกจากนี้การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษานี้ โดยมีรายละเอียดของเกณฑ์การวิเคราะห์ค่าต่าง ๆ คือ ค่าไคสแควร์ (Chi-square) ควรมีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index : GFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ค่า Comparative Fit Index (CFI) ควรมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือมาตรฐาน (Standard Root of Mean Square Residual : SRMR) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05 (Diamantopoulos and Siguaw, 2000 : 422) เมื่อค่าต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นไปตามเกณฑ์ทุกค่าจึงจะถือว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ผลการศึกษา พบว่า เภสัชกรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 75.50) อายุระหว่าง 26 – 30 ปี (ร้อยละ 65.30) สถานภาพโสด (ร้อยละ 65.00) มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 68.40) และทำงานในโรงพยาบาลเอกชน (ร้อยละ 56.30)
2. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง สำหรับการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลและข้อมูลเชิงประจักษ์ การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด

การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดให้ข้อคำถามต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากกว่า 0.5 ขึ้นไป (Byrne, 2010 : 152) จึงจะสามารถสรุปได้ว่า ข้อคำถามข้อนั้น ๆ ใช้วัดตัวแปรแฝงได้ พบว่า ตัวแปรสังเกตทั้งหมด 38 ตัวแปร มี 6 ตัวแปร ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยกว่า 0.5 ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตของความก้าวร้าวของ

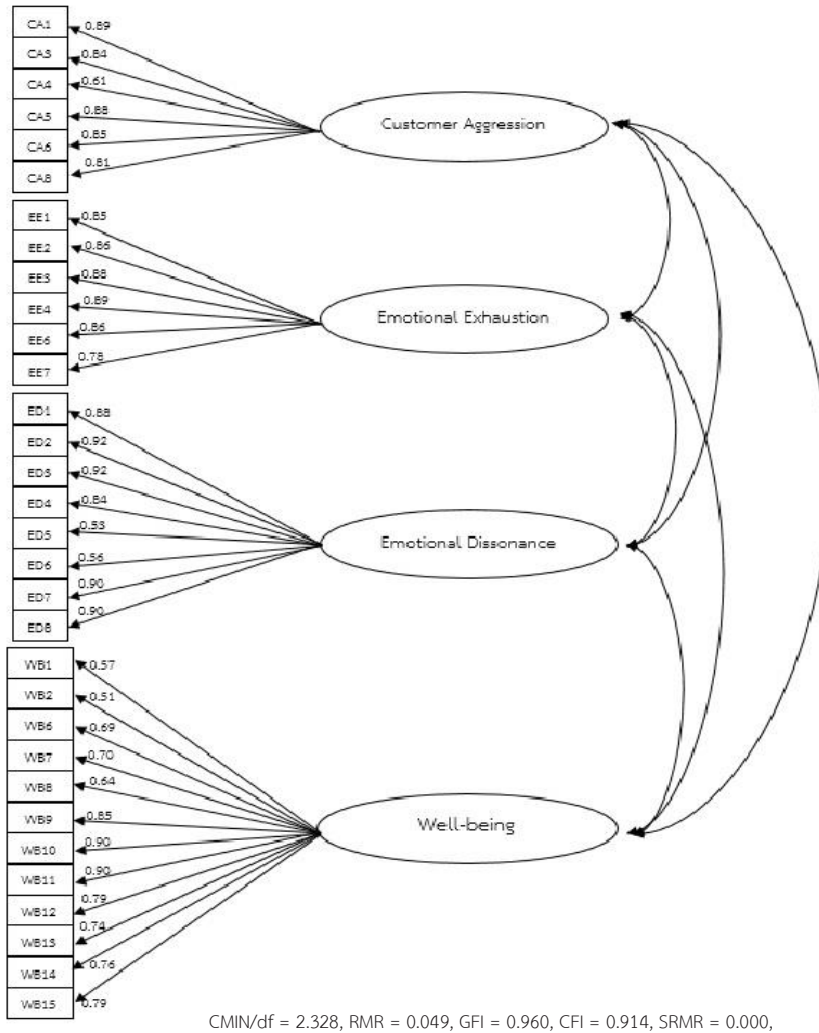
ลูกค่า จำนวน 2 ตัวแปร ตัวแปรสังเกตของความอ่อนล้าทางอารมณ์ จำนวน 1 ตัวแปร และตัวแปรสังเกตของสภาวะ จำนวน 3 ตัวแปร จึงเหลือตัวแปรสังเกต 32 ตัวแปร ที่สามารถใช้วัดตัวแปรแฝงได้ และทำการประเมินความสอดคล้องของโมเดลการวัด (Measurement Model) หลังการปรับโมเดล พบว่า $CMIN/df = 2.328$, $RMR = 0.049$, $GFI = 0.960$, $CFI = 0.914$, $SRMR = 0.000$, $RMSEA = 0.045$ จากค่าดัชนีดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า โมเดลการวัดมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการเปรียบเทียบค่าสถิติของโมเดลระหว่างข้อมูลเชิงประจักษ์กับโมเดลสมมติฐาน (Hypothesized Model) และรูปแบบที่ปรับใหม่ (Modified Model)

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล		หลังปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ความสอดคล้อง	ค่าสถิติ	ความสอดคล้อง
CMIN/df	< 3.00	9.328	ไม่สอดคล้อง	2.328	สอดคล้อง
RMR	< 0.05	0.069	ไม่สอดคล้อง	0.049	สอดคล้อง
GFI	> 0.90	0.893	ไม่สอดคล้อง	0.960	สอดคล้อง
CFI	> 0.90	0.720	ไม่สอดคล้อง	0.914	สอดคล้อง
SRMR	< 0.05	0.000	สอดคล้อง	0.000	สอดคล้อง
RMSEA	< 0.05	0.148	ไม่สอดคล้อง	0.045	สอดคล้อง

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

สำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง จากค่าดัชนีดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า โมเดลการวัดมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังภาพที่ 2 และสามารถสรุปผลการยอมรับสมมติฐานงานวิจัยทั้งหมดได้ดังนี้



ภาพที่ 2 การแสดงโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน

Customer Aggression : ความก้าวร้าวของผู้รับบริการ Emotional Exhaustion : ความอ่อนล้าทางอารมณ์ Emotional Dissonance : ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก Well-being : สุขภาวะ

สมมติฐานที่ 1 : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ -0.029 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.049$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.343 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความก้าวร้าวของลูกคามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.633 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.441 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -0.065 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.011$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 : จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -0.127 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.003$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 : ความก้าวร้าวของลูกคามีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความก้าวร้าวของลูกคามีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -0.029 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลพบเจอกับความก้าวร้าวของลูกค้ำไม่ว่าทางร่างกาย วาจา หรือ อวัจนภาษา ย่อมส่งผลให้สุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาลลดต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Velotti, Garofalo, Bottazzi, et al. (2017 : 171) เรื่อง ความอับอาย : ความหมายสำหรับการเห็นคุณค่าในตนเอง การควบคุมอารมณ์ ความก้าวร้าวและสุขภาวะ พบว่า ผู้ที่พบเจอกับความก้าวร้าวของลูกค้ำส่งผลให้สุขภาวะของตนต่ำลงอย่างมีนัยสำคัญ และการศึกษาของ Alorani and Alradaydeh (2017 : 269) เรื่อง ภาวะซึมเศร้า ความก้าวร้าวและสุขภาวะทางจิตในหมู่นักศึกษามหาวิทยาลัยในจอร์แดน เก็บข้อมูลจากนักศึกษาในมหาวิทยาลัย พบว่า นักศึกษาที่ประสบกับความก้าวร้าวส่งผลให้สุขภาวะทางจิตลดลงอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าความก้าวร้าวของลูกค้ำมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ

สมมติฐานที่ 2 : ความก้าวร้าวของลูกค้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.343 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 แสดงว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลพบเจอกับความก้าวร้าวของลูกค้ำไม่ว่าทางร่างกาย วาจาหรือ อวัจนภาษา ส่งผลให้เภสัชกรเกิดความเครียด หากต้องประสบกับความก้าวร้าวบ่อยครั้งความเครียดที่สูงขึ้นก็จะนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทำให้เภสัชกรรู้สึกหมดไฟ ไม่อยากทำงานในวันต่อ ๆ ไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Loeff, Nijman, Didden, et al. (2018 : 506) เรื่อง ความเหนื่อยหน่ายในพยาบาลจิตเวชนิติวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพความฉลาดทางอารมณ์และความก้าวร้าวของลูกค้ำ : การศึกษาแบบภาคตัดขวาง ทำการเก็บข้อมูลจากพยาบาลในจิตเวช

นิตี พบว่า พยาบาลในจิตเวชชนิดที่ประสบกับความก้าวร้าวของลูกค้าส่งผลให้ตัวพยาบาลเองเกิดความเหนื่อยหน่ายหรือความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงอย่างมีนัยสำคัญ และการศึกษาของ Gilardi, Guglielmetti, Converso, et al. (2019 : 21) เรื่อง ความก้าวร้าวของบุคคลที่สามและอารมณ์จากการทำงาน เก็บข้อมูลจากพยาบาล พบว่าพยาบาลที่พบเจอกับความก้าวร้าวของบุคคลที่สามทำให้พยาบาลเกิดความเหนื่อยหน่ายหรือความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 3 : ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกของเภสัชกรโรงพยาบาล จากผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.633 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลพบเจอกับความก้าวร้าวของลูกค้า ไม่ว่าจะทางร่างกาย วาจา หรือ อวัจนภาษา ตัวเภสัชกรเองย่อมมีอารมณ์ขุ่นมัวที่ไม่เหมาะต่อการบริการลูกค้า เภสัชกรจึงต้องเก็บซ่อนเร้นความรู้สึกแท้จริงไว้ภายใน ปรับอารมณ์ให้เป็นปกติ เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Han, Kang and Park (2020 : 126) เรื่อง ผลกระทบของความก้าวร้าวของลูกค้าที่มีต่อองค์กร เบี่ยงเบนชีวิตและความคิดสร้างสรรค์โดยใช้ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกและความเครียดจากการทำงานเป็นสื่อกลาง ทำการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ในภาคการบริการลูกค้าของโรงพยาบาล พบว่า เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์ที่ประสบกับความก้าวร้าวของลูกค้าส่งผลให้เจ้าหน้าที่บริการทางการแพทย์เกิดความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญ โดยแสรังแสดงอารมณ์และเก็บซ่อนเร้นความรู้สึกแท้จริงไว้ภายในเพื่อให้บริการลูกค้า แสดงให้เห็นว่า ความก้าวร้าวของลูกค้ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก

สมมติฐานที่ 4 : ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของเภสัชกรโรงพยาบาล จากผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ 0.441 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลเกิดความไม่สอดคล้อง ในการแสดงความรู้สึกขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเก็บซ่อนเร้นความรู้สึกแท้จริงไว้ภายใน การแสรังแสดงอารมณ์หรือ แสร้งทำเป็นอารมณ์ดี สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ตัวเภสัชกรเกิดความเครียด ความเครียดที่สูงขึ้นนี้จะทำให้เภสัชกร มีภาวะความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทำให้เภสัชกรรู้สึกหมดไฟ ไม่อยากทำงานในวันต่อ ๆ ไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Fiabane, Dordoni, Setti, et al. (2019 : 841) เรื่อง ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกและความอ่อนล้าทางอารมณ์ในเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพ : บทบาทของคุณภาพการรับรู้ของการดูแล ทำการเก็บข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพที่มีความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกส่งผลให้ตัวเจ้าหน้าที่ด้านการดูแลสุขภาพเองเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอ่อนล้าทางอารมณ์

สมมติฐานที่ 5 : ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ -0.065 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 แสดงว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลเกิดความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเก็บซ่อนเร้นความรู้สึกแท้จริงไว้ภายใน การแสร้งแสดงอารมณ์ หรือแสร้งทำเป็นอารมณ์ดี สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความเครียดต่อตัวเภสัชกรจนส่งผลให้สุขภาวะของเภสัชกรลดต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Afsar, Cheema and Masood (2017 : 87) เรื่อง บทบาทของความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกและความฉลาดทางอารมณ์ต่อความเครียดในงาน ความเหนื่อยหน่ายและสุขภาวะของพยาบาล ทำการเก็บข้อมูลจากพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลภาครัฐ พบว่า พยาบาลที่ต้องแสดง ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกในการบริการลูกค้าส่งผลให้ตัวพยาบาลเองมีสุขภาวะลดต่ำลงอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ

สมมติฐานที่ 6 : ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาล จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ -0.127 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 6 แสดงว่า เมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลเผชิญกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ทำให้เภสัชกรรู้สึกหมดไฟและไม่อยากทำงานในวันต่อ ๆ ไป ส่งผลให้สุขภาวะของเภสัชกรลดต่ำลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jeon, Buettner and Grant (2018 : 53) เรื่อง สุขภาวะทางจิตของครูปฐมวัย : การสำรวจผู้ทำนายนที่มีศักยภาพของภาวะซึมเศร้า ความเครียดและความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยเก็บข้อมูลจากครูที่สอนเด็กก่อนวัยเรียน พบว่า คุณครูสอนเด็กก่อนวัยเรียนต้องพบเจอกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรู้สึกเครียดเมื่อต้องทำงานกับเด็กจนรู้สึกเหนื่อยหน่าย หมดไฟไม่มีแรงทำงาน สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อสุขภาวะทางจิตของตัวคุณครูอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับสุขภาวะ

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุป ได้ว่าเภสัชกรโรงพยาบาลได้พบเจอกับความก้าวร้าวของลูกค้า โดยเฉพาะเมื่อเภสัชกรโรงพยาบาลถูกลูกค้าโกหก ลูกค้าแสดงกริยาประชด แดกดัน และลูกค้าวิจารณ์ กับผู้อื่นในแง่ลบ ทำให้เภสัชกรโรงพยาบาลมีอารมณ์ขุ่นมัว เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทำให้เภสัชกรโรงพยาบาลรู้สึกหมดแรงหลังเลิกงาน รู้สึกเหนื่อยล้าเมื่อตื่นนอนตอนเช้าและต้องเผชิญหน้ากับการทำงานในวันต่อ ๆ ไป และรู้สึกเหนื่อยหน่าย หมดไฟจากการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เภสัชกรโรงพยาบาลมีอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่เหมาะต่อการบริการลูกค้า เภสัชกรจึงต้องจัดการกับความรู้สึกของตนเองและแสดงออกมาเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ต้องปรับอารมณ์ของตน เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า และเมื่อให้บริการลูกค้าเภสัชกรโรงพยาบาลต้องแสร้งแสดงอารมณ์เพื่อให้เหมาะสมกับงานบริการของตน ซึ่งตัวแปรทั้ง 3 ไม่ว่าจะเป็ความก้าวร้าวของลูกค้า ความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความไม่สอดคล้องในการแสดงความรู้สึกนี้ ล้วนทำให้สุขภาวะของเภสัชกรโรงพยาบาลลดต่ำลง คือ เภสัชกรโรงพยาบาลรู้สึกไม่สบายใจ เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในชีวิต และไม่มั่นใจที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นในชีวิต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

ประโยชน์ทางด้านบริหารจัดการจากผลการศึกษา ผู้บริหารหรือฝ่ายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมในการรับมือกับลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ ให้กับเภสัชกร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับเภสัชกรให้ทำงานได้อย่างมีความสุขที่ดีหรือมีความสุข ซึ่งจะช่วยในการลดปัญหาการลาออกและอัตรารักษาพนักงานเภสัชกรในโรงพยาบาลไว้ซึ่งเป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะเภสัชกรในเขตภาคกลางและเป็นการเก็บข้อมูลช่วงเวลาหนึ่ง (Cross-sectional Studies) จึงทำให้ผลการศึกษาในช่วงเวลานั้น ๆ อาจจะไม่มีความแน่นอนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาแบบพรรณนาระยะยาว เพื่อที่จะได้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องและเป็นข้อมูลเชิงลึก หรืออาจจะทำเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพจะได้ข้อมูลแบบเชิงลึก นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะเภสัชกรโรงพยาบาลเท่านั้น โดยตัวของโรงพยาบาลไม่ว่าจะของเอกชนหรือรัฐบาลก็มักจะมีนโยบายมาช่วยเหลือเภสัชกรแตกต่างจากสายงานเภสัชกรร้านยาที่เภสัชกรเป็นคนบริหารควบคุมเอง ผลของการศึกษาที่ได้อาจมีความแตกต่างกัน หรือสายงานเภสัชกรอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นเภสัชกรอุตสาหกรรมหรือเภสัชกรผู้แทนยา การศึกษาครั้งต่อไปควรมุ่งเน้นสายงานเภสัชดังกล่าว อีกทั้งควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่นที่จะมีบทบาทในการลดปัญหาการลาออกและพัฒนาคุณภาพชีวิตของเภสัชกรในโรงพยาบาลได้

รายการอ้างอิง

- เทื่อน ทองแก้ว. (2553). *การมีหัวใจบริการ (Service Mind)*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2563, จาก <http://wahnwanz.blogspot.com/2010/01/service-mind.html>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สภาเภสัชกรรมแห่งประเทศไทย. (2563). *รายชื่อเภสัชแต่ละจังหวัด*. สืบค้นเมื่อ 11 กรกฎาคม 2563, จาก https://pharmacycouncil.org/index.php?option=com_pharmacist_list_province
- อภิชัย มงคล และ คนอื่น ๆ. (2550). *การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย*. กรุงเทพฯ: กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
- Afsar, B., Cheema, S. and Masood, M. (2017). The role of emotional dissonance and emotional intelligence on job-stress, burnout and well-being among nurses. *International Journal of Information Systems and Change Management*, 9(2), 87-105.

- Akkawanitcha, C., Patterson, P., Buranapin, S., et al. (2015). Frontline employees' cognitive appraisals and well-being in the face of customer aggression in an Eastern, collectivist culture. *Journal of Services Marketing*, 29(4), 268-279.
- Alorani, O. I. and Alradaydeh, M. F. (2017). Depression, aggression and spiritual well-being among the university students in Jordan. *European Scientific Journal*, 13(2), 269-280.
- Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z., et al. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. *The Service Industries Journal*, 1(1), 50-64.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural equation modeling with AMOS : Basic concepts, applications, and programming (2nd ed.)*. New York: Taylor & Francis Group. 7384.
- Chu, K. H. and Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27(1), 1181-1191.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the internal structure of test. *Psychometrik*, 16(1), 297-334.
- Diamantopoulos, A. and Siguaw, J. A. (2000). *Introduction to LISREL : A guide for the uninitiated*. London: SAGE Publications.
- Fiabane, E., Dordoni, P., Setti, I., et al. (2019). Emotional dissonance and exhaustion among healthcare professionals : The role of the perceived quality of care. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 32(6), 841-851.
- Gilardi, S., Guglielmetti, C., Converso, D., et al. (2019). Third-party aggression and emotion work. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 1-40.
- Han, N. Y., Kang, M. Y. and Park, S. B. (2020). The effects of customer rude behaviors on organizational deviance, life violations, and creativity using emotional dissonance and job stress as mediators. *Management & Information Systems Review*, 39(2), 126-143.
- Hinkle, D. E., Wiersma, W. and Jurs, S. G. (1998). Correlation: a measure of relationship. *Applied statistics for the behavioral sciences*, 4(1), 105-131.
- Jeon, L., Buettner, C. K. and Grant, A. A. (2018). Early childhood teachers' psychological well-being : Exploring potential predictors of depression, stress, and emotional exhaustion. *Early education and development*, 29(1), 53-69.

- Karatepe, O. M. (2011). Customer aggression, emotional exhaustion, and hotel employee outcomes : A study in the United Arab Emirates. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 28(1), 279-295.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling (3rd ed)*. New York: Guilford Press.
- Looff, P. D., Nijman, H., Didden, R., et al. (2018). Burnout symptoms in forensic psychiatric nurses and their associations with personality, emotional intelligence and client aggression : A cross-sectional study. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 25(1), 506-516.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(1), 99-113.
- Tepper, B. J. (2000). Consequence of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(1), 178-190.
- Velotti, P., Garofalo, C., Bottazzi, F., et al. (2017). Faces of shame : Implications for self-esteem, emotion regulation, aggression, and well-being. *The journal of Psychology*, 151(2), 171-184.
- Zhong, M. (2019). *Emotional dissonance, emotional exhaustion and work-family conflict : A study of college teachers in China*. (Doctoral dissertation), Iscte – University Institute of Lisbon.