บทบาทของความเห็นอกเห็นใจในฐานะภูมิคุ้มกัน ต่อสถานการณ์ความเครียดในองค์กรการยางแห่งประเทศไทย

รับบทความ: 6 ธันวาคม 2564
แก้ไขบทความ: 22 กุมภาพันธ์ 2565
ตอบรับบทความ: 23 พฤษภาคม 2565

วฐสิริ ไชยประสิทธิ์ [1] และอิศรัฏฐ์ รินไธสง [2]

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง และความเครียดที่เกิดจากการทำงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ความเห็นอกเห็นใจในตนเองต่อความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และศึกษาอิทธิพลความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะและความเห็นอกเห็นใจในตนเองต่อความยึดมั่นผูกพันในงานเมื่อถูกกำกับด้วยความเครียดที่เกิดจากการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการยางแห่งประเทศไทย จำนวน 431 คน ที่ได้มาจากการสุ่มแบบสองขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจในตนเอง มีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ในขณะที่ความเครียดที่เกิดจากงานมีอิทธิพลโดยตรงเชิงลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และยังพบว่า ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะและความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญความเครียดที่เกิดจากงานมากขึ้น นอกจากนี้ ผลวิจัยพบว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลโดยตรงเชิงบวกต่อความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ

คำสำคัญ: ความยึดมั่นผูกพันในงาน, ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง, ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ, ตัวก่อความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

[1] **หน่วยงานผู้แต่ง:** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90112 โทรศัพท์ 0-7428-7852 อีเมล goodagri555@gmail.com

[2] **หน่วยงานผู้แต่ง:** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตำบลคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90112 โทรศัพท์ 0-7428-7852 อีเมล idsaratt.r@psu.ac.th

The Role of Compassion as Immunity to Stressful Situations in Rubber Authority of Thailand

Received: December 6, 2021
Revised: February 22, 2022
Accepted: May 23, 2022

Watusiri Chaiprasit[1] and Idsaratt Rinthaisong[2]

Abstract

The aim of the research was to study the effects of public service compassion, self-compassion and work stress on work engagement, the effect of self-compassion on public service compassion, and the influence of public service compassion and self-compassion on work engagement when moderated by work stress. A sample size of this study is consisted of 431 employees from the Rubber Authority of Thailand selected by using multi-stage sampling. The data was collected by questionnaires via an online application and was analyzed by using structural equation modeling technique. The results showed that public service compassion and self-compassion had positively affected work engagement. The results showed that work stress had negatively affected work engagement. It was also found that public service compassion and self-compassion had a more positive influence on work engagement when employees were exposed to more work stress. In addition, the research results found that self-compassion had a positive direct influence on public service compassion.

Keywords: Work engagement, Self-compassion, Public service compassion, Work stress

[1] **Affiliation:** Faculty of Management, Prince of Songkla University, Tambon Kho Hong, Amphoe Hatyai, Songkla Thailand 90112 Tel 0-7428-7852 E-mail. goodagri555@gmail.com

[2] **Affiliation:** Faculty of Management, Prince of Songkla University, Tambon Kho Hong, Amphoe Hatyai, Songkla Thailand 90112 Tel 0-7428-7852 E-mail. idsaratt.r@psu.ac.th

บทนำ (Introduction)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management [NPM]) เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์การบริการสาธารณะที่ใช้ในภาครัฐและสถาบันบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นความพยายามที่จะทำให้บริการสาธารณะมีความ "เหมือนธุรกิจ" มากขึ้น และเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ โดยใช้รูปแบบการจัดการภาคเอกชน (Hood, 1991) หัวใจสำคัญในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (NPM) คือ การควบคุมทางการเงิน ความคุ้มค่า เพิ่มประสิทธิภาพ มีการกำหนดเป้าหมาย และการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันมีระบบการประเมินด้วยการตรวจสอบมาตรฐานและการประเมินประสิทธิภาพ ทำให้การบริหารองค์การภาครัฐตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่จึงเป็นองค์การแห่งเหตุผล อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของประชาชนในฐานะผู้เสียภาษีไม่เพียงแต่พึงพอใจกับคุณภาพของบริการสาธารณะที่ได้รับเท่านั้น แต่ยังรวมถึงอารมณ์ของเจ้าหน้าที่รัฐที่ส่งมอบให้ด้วย ดังนั้น รัฐบาลจึงต้องหาวิธีจัดการกับแรงจูงใจของพนักงานบริการสาธารณะที่ลดลงเป็นอย่างมาก ซึ่งคาดว่าจะส่งผลให้เกิดสถานการณ์ที่ยากลำบากในปัจจุบัน (OECD, 2014)

สหประชาชาติ (UNDP, 2015) ได้แสนอแนวคิดจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่สู่การมีใจรัก (Passion) ในการบริการสาธารณะใหม่ (New public passion [NPP]) ด้วยการฟื้นฟูแรงจูงใจภายในของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ โดยรวมแรงจูงใจทั้งจากภายใน (Intrinsic motivation) และภายนอก (Extrinsic motivation) รวมทั้งความสามารถเชิงพลวัตขององค์การ และสหประชาชาติได้นำเสนอการปรับเปลี่ยนองค์การภาครัฐที่เป็นองค์การแห่งเหตุผล (Reason organizational) สู่องค์การที่มีใจรักในบริการสาธารณะ (Passion organization) ที่เป็นองค์การแห่งอารมณ์ (Emotional organization) และหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญด้านอารมณ์บนฐานแนวคิดของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public service motivation [PSM]) คือ ความเห็นอกเห็นใจ (Compassion; Perry & Wise, 1990) ซึ่งเป็นทัศนคติต่อผู้อื่น โดยมีความรู้สึก ความรู้ ความเข้าใจ และแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เน้นการเอาใจใส่ ความห่วงใย ความอ่อนโยน และการสนับสนุนช่วยเหลือ (Sprecher & Fehr, 2005) หรือความไม่เห็นแก่ตัวเพื่อประโยชน์และบรรเทาทุกข์ของผู้อื่น (Radey & Figley, 2007)

ในบริบทของต่างประเทศนั้น การแสดงออกซึ่งความเห็นอกเห็นใจนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Fernandez & Moldogaziev, 2013) โดยพนักงานที่มีความเห็นอกเห็นใจจะเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมขององค์การที่สนับสนุนการมีส่วนร่วม และความพยายามเป็นพิเศษเพื่อองค์การ (Fernandez & Moldogaziev, 2013; Hassan & Hatmaker, 2015; Gadot, 2007) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (Public service compassion) และความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement) ของพนักงาน ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานและส่งเสริมประสิทธิภาพในองค์การภาครัฐ อย่างไรก็ตามประเด็นที่ต้อง

ทำความเข้าใจอีกขั้นก็คือ สิ่งใดที่เป็นผลกระทบต่ออารมณ์ในความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะของพนักงานเหล่านั้น (Employee's public service compassion) จากการศึกษาของ Jazaieri et al. (2013) และ Neff (2003) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (Self-compassion) เป็นปัจจัยสำคัญในการช่วยเพิ่มความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และยังมีผลเชิงบวกกับพฤติกรรมในการบริการสาธารณะ (Public service behavior) องค์การภาครัฐที่ทำหน้าที่ในการบริการสาธารณะเป็นองค์การที่มีความเหมาะสมสำหรับการศึกษาความเห็นอกเห็นใจ (Compassion) เนื่องจากองค์การเหล่านี้จะทำงานภายใต้สถานการณ์ความเครียด (Stress situation) อันเนื่องมาจากการถูกคาดหวังในการปฏิบัติต่อประชาชนในฐานะผู้รับบริการ ภาระงานที่มากเกินไป รวมทั้งการถูกกดดันจากผู้บริหาร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียด (Stressor) ในที่ทำงาน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่ในที่ทำงานอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่มีความเครียดในที่ทำงาน พนักงานจึงต้องการความมั่นคงทางอารมณ์เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะจึงอาจพิจารณาได้ว่าความเห็นอกเห็นใจถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่สมควรตระหนักอย่างยิ่ง และสมควรศึกษาในฐานะที่เป็นภูมิคุ้มกันต่อความเครียดที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน (Eldor, 2018)

จากการทบทวนวรรณกรรมจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre [TCI]) พบว่า ยังไม่ปรากฏการตีพิมพ์งานที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจกับพนักงานบริการสาธารณะแล้วมีผลต่อการทำงานและประสิทธิภาพการบริการของพนักงานในองค์การแต่อย่างใด ทำให้เกิดช่องว่างองค์ความรู้ (Knowledge gap) ในการทำความเข้าใจในองค์กรการยางแห่งประเทศไทยที่เป็นองค์การภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะในฐานะองค์การแห่งอารมณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงประสงค์จะทำการศึกษา ประการแรก เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ประการที่สอง เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในตนเองต่อความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และความยึดมั่นผูกพันในงาน และประการที่สาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเครียดที่เกิดจากการทำงานต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน การแสดงความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจในตนเองต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับตัวก่อความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่า การวิจัยนี้จะมีส่วนในการสร้างแนวคิดในปรับปรุงพฤติกรรมการบริการสาธารณะ ผ่านการเพิ่มความเห็นอกเห็นใจของพนักงานภาครัฐ และยังเป็นประโยชน์ในเรื่องของการบริการสาธารณะใหม่ การเติมเต็มช่องว่างของความรู้ในแวดวงเกี่ยวกับงานบริการสาธารณะ ยิ่งกว่านั้น ความเห็นอกเห็นใจสามารถทำหน้าที่เป็นกลไกรับมือเมื่อพนักงานภาคบริการเผชิญกับสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการให้บริการสาธารณะ และงานวิจัยนี้ได้เสนอความเห็นอกเห็นใจในฐานะเครื่องมือที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพในองค์กรการยางแห่งประเทศไทยในฐานะที่เป็นองค์การ

ภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะ โดยมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement) ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการบริหารงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

ในการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาวิเคราะห์ สรุป สังเคราะห์ และเรียบเรียง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในตัวแปร และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ นำไปสู่การกำหนดสมมติฐาน และการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยนำเสนอตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ทฤษฎีความต้องการของงาน - ทรัพยากรในงาน

ทฤษฎีความต้องการของงาน - ทรัพยากรในงาน (Job demands - resources theory [JD-R]) ของ Bakker and Demerouti (2007) หรือโมเดล JD-R (JD-R model) พยายามที่จะเข้าใจถึงความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout) ตามแนวคิด JD-R model เมื่อความต้องการของงานสูงจึงต้องใช้ความพยายามเพิ่มเติม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงานและเพื่อป้องกันประสิทธิภาพที่ลดลง เห็นได้ชัดว่า สิ่งนี้มาพร้อมกับต้นทุนทั้งด้านร่างกายและด้านจิตใจ เช่น ความเหนื่อยล้า ผลลัพธ์ที่ได้ คือ สภาวะของการกระตุ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจอย่างต่อเนื่อง จะค่อยๆ ทำให้พนักงานหมดแรงทั้งทางร่างกายและ/หรือจิตใจ (Knardahl & Ursin, 1985) และหากต้องการลดความต้องการในงานลงจึงจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในงาน ซึ่งหมายถึงลักษณะทางกายภาพ จิตวิทยาสังคม หรือองค์การ ที่ช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมาย (Demerouti et al., 2001)

โมเดล JD-R จึงประกอบด้วยความต้องของการงาน (Job demand) และทรัพยากรในงาน (Job resource) โดยความต้องการของงาน (Job demand) เป็นปัจจัยเชิงลบ หมายถึง การจะทำงานให้สำเร็จนั้นต้องการใช้อะไรบ้าง เช่น ทรัพยากรบุคคล ความทุ่มเท สภาพแวดล้อมทางสังคม การสนับสนุนขององค์กร เป็นต้น เมื่องานต้องการสิ่งเหล่านี้มากก็ยิ่งส่งผลต่อต้นทุนที่สูงมากตามไปด้วย และงานวิจัยที่ผ่านมาชี้ให้เห็นว่า ภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน (Gabel et al., 2016) และเป็นตัวการสำคัญหนึ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด (Cooper et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004) ในขณะที่ทรัพยากรในงาน (Job resource) เป็นปัจจัยเชิงบวก หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ จิตวิทยาสังคม หรือองค์การที่ช่วยทำให้งานบรรลุเป้าหมาย ช่วยลดความต้องการของงาน ทั้งกระตุ้นความเติบโต ความก้าวหน้า การเรียนรู้ และการพัฒนาของบุคคล ทรัพยากรที่ว่านี้อาจมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การสนับสนุนของผู้นำและเพื่อนร่วมงาน หรือโครงสร้างงาน (ความชัดเจนของบทบาทและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ) เป็นต้น (Demerouti et al., 2001)

ในปีค.ศ. 2004 Schaufeli and Bakker นำเสนอโมเดล JD-R ที่มีการปรับปรุง โดยได้รวมความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement) เพิ่มเข้ามา นอกเหนือจากความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) ซึ่ง Schaufeli and Bakker (2004) ได้นำเสนอโมเดล JD-R ในลักษณะจิตวิทยาเชิงบวก กล่าวคือ โมเดล JD-R ที่ปรับปรุงใหม่นั้น ไม่เพียงแต่พยายามอธิบายสภาวะทางจิตวิทยาเชิงลบ แต่ยังรวมถึงด้านบวกด้วย ตามแนวคิดของโมเดล JD-R มีอิทธิพลต่อความรู้สึกยึดมั่นผูกพันในงาน กล่าวคือ ทรัพยากรในการทำงานจะกระตุ้นกระบวนการจูงใจ ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันในงาน มีทัศนคติเชิงบวกและความสุขใจเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ลดแนวโน้ม หรือโอกาสที่จะเบื่อหน่ายในงาน นอกจากนั้นทรัพยากรในงานยังช่วยให้บุคคลรับมือกับความต้องการของงานและเป็นกันชนผลกระทบจากภาระงานที่ทำให้เกิดความเครียด ในขณะที่ความต้องการของงาน (Job demand) ที่มีมาก ทำให้บุคคลหมดพลังและกำลังใจ ก่อเกิดความเครียดและอาจหมดความรู้สึกผูกพันในงาน หรือเกิดความเบื่อหน่ายในงาน (Cooper et al., 2001)

โมเดล JD-R เป็นกรอบทฤษฎีสำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ โดยในสถานที่ทำงาน ความต้องการในงานอาจนำไปสู่ความเครียดในการทำงานจากสาเหตุต่างๆ (Stressor) เช่น ภาระงานที่มากเกินไป ความคาดหวังจากประชาชนในฐานะผู้รับบริการ หรือทรัพยากรในการทำงานไม่เพียงพอ เป็นต้น ดังนั้น การนำเอาความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (Self-compassion) และความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (Public service compassion) ในฐานะเป็นทรัพยากรในงาน (Job resource) ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคล (Personal resource) มาช่วยเผชิญกับความเครียดในการทำงาน และหากผลการทดสอบพบว่า ทั้งสองตัวแปรส่งผลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานแม้พนักงานเผชิญอยู่กับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน จะพิสูจน์ในเห็นว่า ทั้งสองตัวแปรเป็นทรัพยากรในงานที่สำคัญ เป็นปัจจัยเชิงบวกที่ช่วยอธิบายความยึดมั่นผูกพันในงาน และยังเติมเต็มโมเดล JD-R ในลักษณะจิตวิทยาเชิงบวกได้มากขึ้น

ความยึดมั่นผูกพันในงาน

ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement) เป็นสภาวะทางจิตเชิงบวกที่สัมพันธ์กับงาน การทำงานด้วยความเต็มใจของพนักงาน การทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงาน การให้ความร่วมมือ ความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง เสียสละเวลา และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ทำงานด้วยความตั้งใจ และเต็มความสามารถ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Gallup, 2013; Kahn, 1990; Maslach et al., 2001; Schaufeli et al., 2002, 2008) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความกระฉับกระเฉง (Vigor) หมายถึง การมีพลังในการทำงาน และมีความยืดหยุ่นทางจิตใจสูงในขณะทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความเพียรพยายามในการทำงานแม้จะเผชิญกับอุปสรรค 2) การทุ่มเทอุทิศ (Dedication) หมายถึง ความรู้สึกเต็มใจ ภูมิใจ มีแรงบันดาลใจ และรู้สึกท้าทายในการทำงาน และ

3) ความจดจ่อใส่ใจ (Absorption) หมายถึง ความรู้สึกมุ่งมั่น และเป็นสุขในการทำงาน ยากที่จะถอนตัวออกจากงาน (Schaufeli et al., 2002)

ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ

ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (Public service compassion) หมายถึง ความเข้าใจ ความอบอุ่น ความอ่อนโยน และความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานบริการสาธารณะตอบสนองด้านอารมณ์ที่มีความหลากหลายในบริบทด้านสังคม โดยแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ เสียสละเพื่อบุคคลอื่น ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของประชาชนและสาธารณะ (Eldor & Shoshani, 2016; Guy & Newman, 2013; Perry, 1996) ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความอ่อนโยนและความห่วงใย (Caring) หมายถึง การแสดงออกถึงความรัก ความอ่อนโยนและห่วงใยต่อคนแปลกหน้า 2) การช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) หมายถึง การแสดงออกที่พร้อมจะให้บริการสาธารณะตามความต้องการของผู้อื่น ให้เวลาเพื่อผู้อื่น และปรารถนาที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น รวมทั้งเสียสละเพื่อผู้อื่น และ 3) การเข้าใจผู้อื่น (Understanding) หมายถึง การแสดงออกถึงการเอาใจเขาใส่ใจเราเมื่อเห็นคนอื่นเผชิญปัญหา มีความสุขเมื่อเห็นคนอื่นมีความสุข ตลอดจนมีความเห็นอกเห็นใจเข้าใจต่อผู้คนแม้ไม่รู้จัก (Sprecher & Fehr, 2005)

ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง

ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (Self-compassion) หมายถึง การเข้าอกเข้าใจตนเอง โดยตระหนักว่า มนุษย์ทุกคนไม่มีใครเป็นผู้สมบูรณ์แบบ และมนุษย์ทุกคนอาจเผชิญกับความล้มเหลวในชีวิต หรือเกิดความผิดพลาดขึ้นได้เสมอ เป็นการเปิดใจยอมรับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น ไม่ตำหนิตนเอง มีความรู้สึกรัก ห่วงใย เข้าใจ และเมตตาต่อตนเอง พึงตระหนักว่า ประสบการณ์ของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของมนุษย์ทั่วไป และการขับเคลื่อนความทุกข์ทรมานที่เกิดขึ้นเหล่านั้นให้บรรเทาลงได้ด้วยตัวเอง (Folkman & Moskowitz, 2000; Neff, 2003; Neff & Knox, 2020; Vaughan-Johnston & Jacobson, 2020) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ความเห็นอกเห็นใจในตนเองเชิงบวก ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความเมตตาในตนเอง (Self-kindness) เป็นการให้อภัย การเอาใจใส่ ความอ่อนโยน ความอบอุ่น และความอดทนในทุกๆ ด้านของตนเอง 2) ความเป็นมนุษย์โดยทั่วไป (Common humanity) มนุษย์ทุกคนมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ความรู้สึกโดดเดี่ยวหรือแปลกแยกเป็นเพียงสิ่งที่คิดขึ้นมาเอง และ 3) ความมีสติ (Mindfulness) เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น และการยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้น (Neff, 2003)

ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ตัวก่อความเครียด (Stressors) ในที่ทำงาน ซึ่งเป็นแหล่งที่ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงาน สถานการณ์ที่พนักงาน

ต้องเผชิญกับงานที่ต้องทำให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ภาระงานอาจเป็นการผสมผสานระหว่างปริมาณงานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ภาระงานเชิงปริมาณที่เกิดจากงานนั้นมีมากเกินไป ในขณะที่ภาระงานเชิงคุณภาพพนักงานจะรู้สึกว่าไม่สามารถทำงานได้ หรืองานไม่ได้ใช้ทักษะ หรือศักยภาพของพนักงาน (Sunyoto, 2011) ตลอดจนความเครียดที่มาจากผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ความเครียดที่มาจากอุปกรณ์ขาดแคลนและสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ และความเครียดที่มาจากงานบริหารทั่วไป เป็นต้น (Boyle et al., 1995)

ความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

ความสัมพันธ์ที่น่าพึงพอใจมีความสำคัญต่อการปรับปรุงผลลัพธ์ขององค์การ (Fernandez, 2005; Fernandez & Moldogaziev, 2013; Hassan & Hatmaker, 2015; Wright et al., 2013) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างการแสดงความเห็นอกเห็นใจและการปฏิบัติงานของพนักงาน พบผลการศึกษายืนยันว่า การแสดงออกที่มีประสิทธิภาพซึ่งปรากฏอยู่ในความเห็นอกเห็นใจนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Fernandez & Moldogaziev, 2013) โดยพนักงานที่มีความเห็นอกเห็นใจจะเต็มใจที่จะปฏิบัติตามแนวทางของตนมากขึ้นในแง่ของการแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมขององค์การที่สนับสนุนการมีส่วนร่วม ตลอดจนเกิดความพยายามเป็นพิเศษเพื่อองค์การ (Fernandez & Moldogaziev, 2013; Hassan & Hatmaker, 2015; Gadot, 2007) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะและความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน ก่อให้เกิดผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน (ความยึดมั่นผูกพันในงาน) และส่งเสริมประสิทธิภาพในองค์การภาครัฐ (Kahn, 1990) ดังนั้น จึงเป็นที่มาของสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในตนเองกับความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ

งานวิจัยด้านการบริหารจัดการภาครัฐที่ผ่านมา พบว่า พฤติกรรมการใช้ความพยายามเป็นพิเศษในที่ทำงานสามารถกระตุ้นได้ด้วยผลประโยชน์ และความสัมพันธ์ที่ถูกคาดหวัง (Gagné, 2009; Vigoda-Gadot & Beeri, 2012; Vigoda-Gadot, 2007) ยิ่งไปกว่านั้น แนวคิดการใช้ประเด็นทางอารมณ์ในที่ทำงานผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ทางอารมณ์แสดงให้เห็นว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งงานในหน้าที่และการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ (Bono & Ilies, 2006; Dasborough, 2006; Newman et al., 2009) ในขณะที่ George and Brief (1996) ระบุว่า ผลกระทบเชิงบวกเป็นผลโดยตรงต่อพฤติกรรมขององค์การ ซึ่งจากการศึกษาเชิงประจักษ์ได้รับการยืนยันว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคม และความตั้งใจที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Eldor & Harpaz, 2016; George &

Brief, 1996) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jazaieri et al. (2013) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเองช่วยเพิ่มความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นและมีผลเชิงบวกกับพฤติกรรมการบริการสาธารณะ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Neff (2003) ที่พบว่า โดยทั่วไปบุคคลที่เห็นอกเห็นใจตนเอง แสดงให้เห็นว่า จะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นเช่นเดียวกับตนเอง ซึ่งในองค์การภาครัฐกล่าวได้ว่า การที่พนักงานในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะ หากเป็นบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจในตนเองแล้วก็จะนำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่น หรือประชาชนทั่วไปในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (Neff & Pommier, 2013) จึงเป็นที่มาของสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2: ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ

ความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในตนเองกับความยึดมั่นผูกพันในงาน

อาจกล่าวได้ว่า ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นออกเห็นใจในตนเองกับความยึดมั่นผูกพันในงานมีน้อยมาก อย่างไรก็ตามยังพอมีงานวิจัยที่ใช้ในการเทียบเคียงที่ชี้ให้เห็นว่าความเห็นอกเห็นใจตนเองเกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันในการทำงาน โดยความเห็นอกเห็นใจในตนเองทำนายความรู้สึกมั่นคงในคุณค่าของตนเอง และมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการเปรียบเทียบทางสังคม และความโกรธ (Neff & Vonk, 2009) ความเห็นอกเห็นใจตนเองเป็นตัวทำนายที่เทียบเท่ากับการมองโลกในแง่ดี ความสุข และผลกระทบเชิงบวก (Neff & Vonk, 2009) อาจเป็นที่ถกเถียงกันอยู่ว่า พนักงานที่มีความเห็นอกเห็นใจตนเองในระดับสูงอาจมีความมั่นใจในการทำงานมากกว่า ซึ่งอาจส่งผลเชิงบวกต่อระดับพลังงานของพวกเขา (Little et al., 2011) เมื่อมีพลังในการทำงานมากขึ้น พนักงานอาจได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ส่งผลให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เชื่อมโยงกับการมีส่วนร่วมและความทุ่มเทในงาน ผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจตนเองมีแนวโน้มที่จะแสดงอารมณ์เชิงบวกในที่ทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ขององค์การ (Lilius et al., 2008)

อย่างไรก็ตามมีการศึกษาผลโดยตรงระหว่างความเห็นอกเห็นใจในตนเอง และความผูกพันในการทำงานที่ชัดเจน ปรากฏในงานวิจัยของ Evers (2016) ที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การหลายประเภท ได้แก่ องค์การด้านการตลาด องค์การภาครัฐ และองค์การทางด้านสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเองส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างน้อยที่สุดงานชิ้นนี้ก็ยืนยันได้ว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเองส่งผลโดยตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน จึงเกิดเป็นสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3: ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดที่เกิดจากการทำงานกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจในตนเองต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน เมื่อเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

จากการวิจัยก่อนหน้านี้ได้ระบุว่า ความเครียดในพนักงานภาครัฐมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในงาน ลดการตอบสนอง ลดความใส่ใจ และความละเอียดอ่อนต่อความต้องการของสาธารณะ (Guy & Newman, 2013; Vigoda-Gadot & Meisler, 2010) และในงานวิจัยของ Eldor (2017) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจได้แสดงบทบาทสำคัญให้เห็นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์การบริการสาธารณะที่ตึงเครียด เช่น ภาระงานในการบริหาร (Administrative workload) ซึ่งแสดงให้เห็นความสำคัญของตัวแปรในฐานะกำกับ (Moderator) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริการสาธารณะกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Work performance) เช่น ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement) ดังนั้น การได้รับความเห็นอกเห็นใจอาจทำให้พนักงานบริการสาธารณะกลับมามีอารมณ์เชิงบวกอีกครั้ง และลดความเครียดลงได้อย่างมีประสิทธิผล การค้นพบชี้ให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการแสดงออกทางด้านการจัดการของความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ความรัก ความอ่อนโยน ความห่วงใย และการให้เกียรติ (ความเห็นอกเห็นใจ) ต่อพนักงาน สามารถใช้เป็นแรงขับเคลื่อนในการบริการสาธารณะได้ นอกจากนี้ยังเชื่อมโยงกับแนวคิดที่สำคัญของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public service motivation) ของ Perry and Wise (1990) และ Wright et al. (2013)

อาจกล่าวได้ว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันในงาน และมีบทบาทในฐานะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในบริการสาธารณะกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในตนเองกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา จึงเป็นที่มาของสมมติฐาน ดังนี้

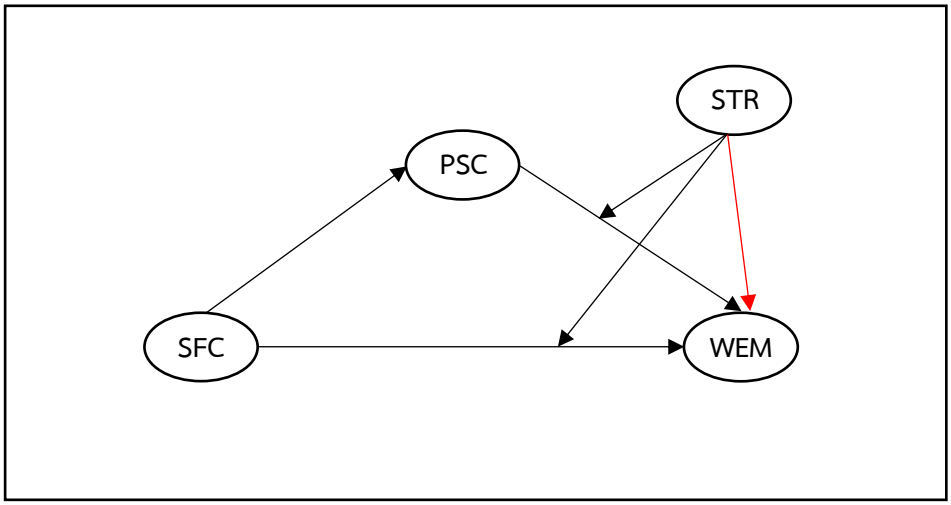
สมมติฐานที่ 4: ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 5: ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากขึ้น

สมมติฐานที่ 6: ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปความสัมพันธ์ของตัวแปรจากข้อมูลข้างต้นที่กล่าวมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย แสดงดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



หมายเหตุ. WEM = ความยึดมั่นผูกพันในงาน (work engagement), PSC = ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (public service compassion), SFC = ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (self-compassion), STR = ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (stressors)

ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลการกำกับของความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะและความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะ ทั้งหมด 162 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 2,019 คน (การยางแห่งประเทศไทย, 2564) ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างโดยพิจารณาจากเกณฑ์ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (Minimum sample size) ของ Hair et al. (2019) ซึ่งสนับสนุนให้ใช้ตัวอย่างเริ่มต้นที่ 200 ตัวอย่าง และเพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มความแม่นยำ ในการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ต้องการขั้นต่ำจำนวน 400 ตัวอย่าง จากการศึกษานำร่อง (Pilot study) ในช่วงการพัฒนาเครื่องมือวัด พบว่า มีอัตราการตอบกลับร้อยละ 77 เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างที่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงทำการส่งแบบสอบถามโดยคำนึงถึงอัตราการตอบกลับเพิ่มอีกร้อยละ 23 จำนวนแบบสอบถามที่ต้องส่ง (n1) = n/(1-q) โดย n = เท่ากับจำนวนตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องการ (n = 400 คน) ส่วน q อัตราไม่ตอบกลับ ดังนั้น 1-q จึงเท่ากับ

อัตราการตอบกลับ จะได้ 400 หารด้วย 0.77 ได้จำนวนแบบสอบถามที่ต้องส่งทั้งหมด 519.48 ฉบับ หรือ 520 ฉบับ ซึ่งเป็นไปตามหลักการคำนวณของ Whitley and Ball (2002) และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มแบบสองขั้นตอน (Two-stage sampling) โดยขั้นแรกสุ่มแบบแบ่งชั้นจำแนกตามภูมิภาค ใช้หน่วยงานเป็นหน่วยสุ่มให้ได้มาจำนวน 104 หน่วยงาน หลังจากนั้นจึงทำการสุ่มระดับบุคคลของแต่ละหน่วยงานโดยการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ด้วยวิธีการจับฉลาก (Lottery) จากรายชื่อของพนักงานที่ปรากฏตามโครงสร้างของแต่ละหน่วยงาน โดยสุ่มหน่วยงานละ 5 คน อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 431 คน คิดเป็นร้อยละ 107.75 ของตัวอย่างขั้นต่ำที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตัวเลือก (Check list) และเติมข้อความให้สมบูรณ์ เช่น หน่วยงานที่สังกัด เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานปัจจุบัน สถานภาพสมรส เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ตัวแปรตามกรอบแนวคิดการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Utrecht work engagement scale [UWES]) โดยใช้มาตรวัดแบบสั้น (UEWS-9) ที่พัฒนาขึ้นโดย Schaufeli et al. (2006) มีจำนวน 9 ข้อคำถาม แบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating scales) 6 ระดับ คือ “ไม่เคยรู้สึกเลย” ถึง “รู้สึกเสมอ” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.889

ตอนที่ 2 ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดความรักความเห็นอกเห็นใจ (Compassionate love scale [CLS]) ที่พัฒนาโดย Sprecher and Fehr (2005) ประกอบด้วย 21 ข้อคำถาม มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตรประเมินค่า (Rating scales) 7 ระดับ คือ “ไม่จริงเลย” ถึง “เป็นจริงมาก” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948

ตอนที่ 3 ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง ผู้วิจัยใช้เครื่องมือวัดสภาวะความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (State self-compassion scale [SSCS]) ที่เป็นฉบับสั้น พัฒนาโดย Neff and Knox (2020) มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ และมีลักษณะมาตรประเมินค่า (Rating scales) 5 ระดับ คือ “ไม่จริงเลย” ถึง “เป็นจริงมาก” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.693

ตอนที่ 4 ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับ (Moderator variable) ผู้วิจัยปรับจากเครื่องมือวัดตัวก่อความเครียดที่พัฒนาโดย Boyle et al. (1995) มีจำนวน 5 ข้อคำถาม เพื่อใช้วัดแหล่งหรือตัวก่อความเครียดจากที่ทำงาน และมีลักษณะแบบมาตรประมาณค่า 7 ระดับ คือ “ไม่เครียดเลย” ถึง “เครียดมากที่สุด” โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.935

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย โดยใช้ดัชนีวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index [CVI]) เพื่อพิจารณาคุณภาพของข้อคำถาม (Davis, 1992; Polit & Beck, 2004; Waltz et al., 2010) จากผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหารายข้อ (I-CVI) พบว่า ข้อคำถามมีค่า I-CVI อยู่ระหว่าง 0.80 ถึง 1.00 และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.90 ถึง 1.00 ซึ่งหมายถึง เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้มีคุณภาพที่เหมาะสม มีความถูกต้องด้านโครงสร้างเนื้อหา ภาษา และสามารถวัดในสิ่งที่จะวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Google form ส่งแบบสอบถามในรูปแบบ Quick response code (QR code) โดยการส่งแบบสอบถาม (QR code) ทางไปรษณีย์ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบด้วยตัวเอง และส่งกลับคืนมาในรูปแบบออนไลน์ด้วยโปรแกรม Google form พร้อมทั้งมีการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling [SEM]) ด้วยโปรแกรม Mplus เวอร์ชั่น 7.4 และสร้างกราฟฟิกการนำเสนอด้วยโปรแกรม RStudio ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์แบบสองขั้นตอน (Two steps approach) ขั้นตอนแรกจะเป็นการตรวจสอบโมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตามกรอบแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตามกรอบแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยพิจารณาจากค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative chi-square) ≤ 3 (Schermelleh-Engel et al., 2003), RMSEA ≤ 0.08, CFL ≥ 0.90 (Hu & Bentler, 1999), TLI ≥ 0.90 (Hu & Bentler, 1995) และ SRMR $\leq .08$ (Schermelleh-Engel et al., 2003; Hu & Bentler, 1999) สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized factor loading) ควรมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป และหาความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง (Convergent validity) โดยการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (CR) ของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปร ซึ่งควรมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ตรวจสอบค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (AVE) ของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปร ควรมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป (Hair et al., 2019) ขั้นตอนที่สองเป็นการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structure model) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรแฝงตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความแปรปรวนจากวิธีร่วม (Common method variance) โดยวิธี Common latent factor เพื่อดูว่าตัวแปรในโมเดลการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์เนื่องจากความลำเอียงจากวิธีการวัดหรือไม่ โดยปริมาณความแปรปรวนของตัวแปรแฝงในโมเดลที่ Common latent factor อธิบายได้จะต้องไม่เกินร้อยละ 50 (Eichhorn, 2014)

ผลการศึกษา (Findings)

การศึกษาอิทธิพลการกำกับของความเครียดจากการทำงานที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะและความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะ ผู้วิจัยแบ่งผลวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร และส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยเป็นดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.70 และเพศชาย ร้อยละ 44.30 ตามลำดับ อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 24-41 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 76.70 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 42-56 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.20 และช่วงอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 57 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.20 ขณะที่มีประสบการณ์ทำงานระยะเวลา 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 69.20 ประสบการณ์ทำงานระยะเวลามากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.80 และพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด ร้อยละ 53.40 ใกล้เคียงกับสถานภาพสมรส ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44.30 และมีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยก เพียงร้อยละ 2.40

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

จากการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของความยึดมั่นผูกพันในงาน ได้แก่ ความกระฉับกระเฉง การทุ่มเทอุทิศ และความจดจ่อใส่ใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.504 ถึง 4.667 (คะแนนเต็มเท่ากับ 6) โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันอยู่ระหว่าง 0.874 ถึง 0.893 ส่วนตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ได้แก่ การเข้าใจผู้อื่น การช่วยเหลือผู้อื่น และความอ่อนโยนและความห่วงใย มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.643 ถึง 5.079 (คะแนนเต็มเท่ากับ 7) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.662 ถึง 0.827 ในขณะที่ตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝงความเห็นอกเห็นใจในตนเองเชิงบวก ได้แก่ ความเมตตาในตนเอง ความเป็นมนุษย์โดยทั่วไป และความมีสติ มีค่าเฉลี่ยอยู่

ระหว่าง 3.831 ถึง 4.357 (คะแนนเต็มเท่ากับ 5) มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.773 ถึง 1.421 และตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นตัวบ่งชี้ของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน ได้แก่ ความเครียดจากผู้บริหาร ความเครียดจากอุปกรณ์ขาดแคลน ความเครียดจากการดูแลประชาชน ความเครียดจากภาระงาน และความเครียดจากงานบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.587 ถึง 4.193 (คะแนนเต็มเท่ากับ 5) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 2.119 ถึง 2.739

ผลการวิเคราะห์ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด พบว่า ตัวแปรสังเกตได้มีค่าความเบ้ (Skewness) อยู่ระหว่าง -0.802 ถึง 0.357 เมื่อพิจารณาค่าความโด่ง (Kurtosis) หรือความสูงของการแจกแจง พบว่า มีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.792 ถึง 1.370 ดังนั้น การแจกแจงข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ในภาพรวมสามารถอธิบายได้ว่า ค่าความเบ้และค่าความโด่งดังกล่าว ส่วนใหญ่มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้ จึงถือได้ว่า ตัวแปรสังเกตได้มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normal distribution; Hair et al., 2006)

ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีค่าระหว่าง -0.166 ถึง 0.774 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ยกเว้นตัวแปรความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางลบ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิเคราะห์

เมื่อพิจารณาจากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตามกรอบแนวคิดการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ได้ค่า Relative chi-square = 2.928 (202.081/69), RMSEA = 0.067, CFI = 0.950, TLI = 0.934 และ SRMR = 0.048 แสดงให้เห็นว่า โมเดลการวัดในการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Schermelleh-Engel et al., 2003; Hu & Bentler, 1995, 1999) เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ของโมเดลการวัด พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวชี้วัดมีค่าอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.93 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงลู่เข้าของโมเดลการวัดแต่ละตัวแปร พบว่า ค่าความเชื่อมั่นขององค์ประกอบ (CR) อยู่ระหว่าง 0.75 ถึง 0.89 และค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (AVE) ระหว่าง 0.50 ถึง 0.73 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ทั้งค่า CR และ AVE ควรมีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรทุกตัวมีความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง (Hair et al., 2019) และความเชื่อมั่นเพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยและสมมติฐานต่อไป

ผลตรวจสอบความแปรปรวนจากวิธีร่วม (Common method variance) ด้วยวิธี Common latent factor พบว่า การกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบให้เท่ากันทั้งหมด พบค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.526 แสดงว่า ตัวแปรแฝงต่างๆ ในโมเดลถูกอธิบายความแปรปรวนด้วย Common

latent factor ร้อยละ 27.668 ซึ่งไม่มีปัญหาความแปรปรวนจากวิธีร่วม หรือกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่มีความลำเอียงจากวิธีวัด (Eichhorn, 2014)

ผลการทดสอบโมเดลโครงสร้าง

การทดสอบโมเดลโครงสร้าง พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path coefficient) ที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิด และผลการทดสอบโมเดลโครงสร้าง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิด และผลการทดสอบโมเดลโครงสร้าง

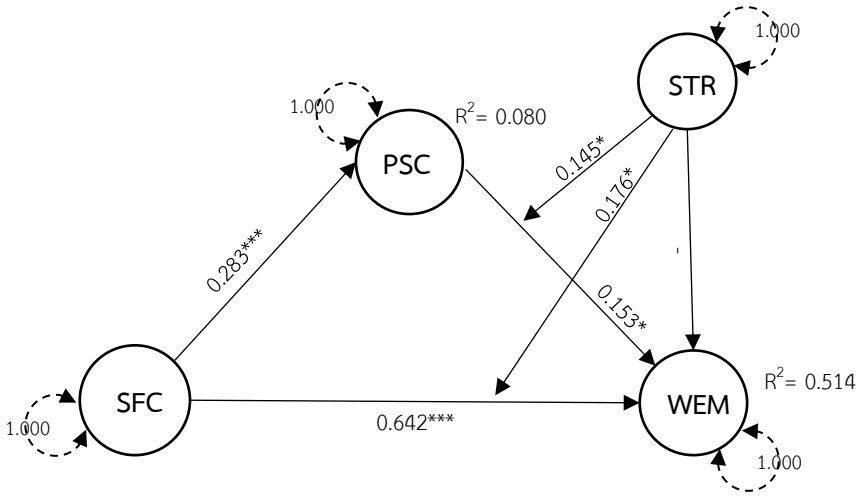
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	β	S.E.	Z	p	R^2
WEM <- PSC	0.153	0.078	1.965	.049	0.514
WEM <- SFC	0.642	0.074	8.731	.000	
WEM <- STR	-0.153	0.059	-2.589	.010	
[WEM <- PSC]<-STR	0.145	0.056	2.597	.009	
[WEM <- SFC]<-STR	0.176	0.071	2.467	.014	
PSC <- SFC	0.283	0.068	4.131	.000	0.080

หมายเหตุ. WEM = ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement), PSC = ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (Public service compassion), SFC = ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (Self-compassion), STR = ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Stressors)

จากตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิด และผลการทดสอบโมเดลโครงสร้าง พบว่า ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (PSC) ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (SFC) และความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (STR) ทั้งสามตัวแปรส่งผลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน (WEM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.153, Z = 1.965, p = .049, β = 0.642, Z = 8.731, p = .000 และ β = -0.153, Z = -2.589, p = .010) และพบว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (STR) ส่งผลเชิงลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน (WEM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = -0.153, Z =-2..589, p = .010) อย่างไรก็ตาม ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (STR) ส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (PSC) กับความยึดมั่นผูกพันในงาน (WEM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.145, Z = 2.597, p = .009) หมายความว่า ขนาดอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะต่อความยึดมั่นผูกกันในงานเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น และยังส่งผลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (SFC) กับความยึดมั่นผูกพันในงาน (WEM) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.176, Z = 2.467, p = .014) หมายความว่า ขนาดอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในตนเองต่อความยึดมั่นผูกกันในงานเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยที่ทุกตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของความยึดมั่นผูกพันได้ร้อยละ 51.4 ส่วนความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (SFC) ส่งผลทางตรงต่อความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (PSC) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β = 0.283, Z

= 4.131, p = .000) โดยความเห็นอกเห็นใจในตนเอง สามารถอธิบายความแปรปรวนของความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะได้ร้อยละ 8 ทั้งนี้ เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรตามกรอบแนวคิด ผู้วิจัยแสดงผลการทดสอบโมเดลโครงสร้าง ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ผลการทดสอบโมเดลโครงสร้าง



หมายเหตุ. WEM = ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work engagement), PSC = ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ (Public service compassion), SFC = ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง (Self-compassion), STR = ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน (Stressors)

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำเสนอผลการวิจัยเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ข้อที่ 1	ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ข้อที่ 2	ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ข้อที่ 3	ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ข้อที่ 4	ความเครียดที่เกิดจากการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ข้อที่ 5	ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ข้อที่ 6	ความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้น เมื่อพนักงานเผชิญกับความเครียดที่เกิดจากการทำงานมากขึ้น	สอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ (Discussion and Recommendation)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยแสดงหลักฐานสำคัญว่า ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกัน โดยทั้งความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจในตนเองส่งผลโดยตรงเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ในขณะที่ความเครียดที่เกิดจากการทำงานส่งผลโดยตรงเชิงลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานเผชิญความเครียดที่เกิดจากงานมากขึ้น ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้นตามไปด้วย

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ความเห็นอกเห็นใจในตนเอง และความยึดมั่นผูกพันในงาน การที่บุคคลจะมีความเห็นอกเห็นใจในผู้อื่น (ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ) นั้น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจในตนเองเสียก่อน (Eldor & Harpaz, 2016; George & Brief, 1996) และความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะจะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานบริการสาธารณะตอบสนองด้านอารมณ์ที่มีความหลากหลายในบริบทด้านสังคม โดยแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ เสียสละเพื่อบุคคลอื่น ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของสาธารณะและประชาชน ซึ่งความตั้งใจดังกล่าวจะแสดงออกในเชิงพฤติกรรมผ่านความยึดมั่นผูกพันในงาน เพราะพนักงานที่แสดงถึงความยึดมั่นผูกพันในงานจะทำงานด้วยความเต็มใจ ทุ่มเทแรงกายแรงใจให้ความร่วมมือ มีความกระตือรือร้น เสียสละเวลา และมีความรับผิดชอบในการทำงาน ทำงานด้วยความตั้งใจ และเต็มความสามารถ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างที่สุด (Kahn, 1990; Maslach et al., 2001; Schaufeli, 2013; Schaufeli et al., 2002, 2008) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Jazaieri et al. (2013) และ Neff (2003) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเองเป็นปัจจัยสำคัญช่วยเพิ่มความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีผลเชิงบวกกับพฤติกรรมการบริการสาธารณะ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Neff (2003) ที่พบว่าโดยทั่วไปบุคคลที่เห็นอกเห็นใจตนเองจะเป็นผู้ที่มีความเห็นอกเห็นใจต่อผู้อื่นพอๆ กับตนเอง ซึ่งในองค์การภาครัฐกล่าวได้ว่า การที่พนักงานในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะหากเป็นบุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจในตนเองแล้วก็จะนำไปสู่ความเห็นอกเห็นใจกับผู้อื่นหรือประชาชนทั่วไปในฐานะผู้รับบริการ ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นความเห็นอกเห็นใจการบริการสาธารณะ และการที่ความเห็นอกเห็นใจในตนเองส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานนั้นสามารถอธิบายในแนวทางเดียวกันได้ว่า บุคคลที่เห็นอกเห็นใจในตนเองจะเป็นบุคคลที่เห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว ดังนั้น การที่ความเห็นอกเห็นใจในตนเองส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นไปได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่างานที่ตนเองทำนั้นนอกจากเป็นความรับผิดชอบส่วนตนแล้วยังหมายความได้ว่างานเป็นของ

องค์การ ซึ่งมีลักษณะเป็นส่วนรวมจะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือ เสียสละ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์การ บุคคลที่มีความเห็นอกเห็นใจในตนเองมีแนวโน้มที่จะแสดงอารมณ์เชิงบวกในที่ทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ขององค์การ และแสดงออกในเชิงพฤติกรรมผ่านความยึดมั่นผูกพันในงาน (Lilius et al., 2008) สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ปรากฏในงานของ Evers (2006) พบว่า ความเห็นอกเห็นใจในตนเองส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงานส่งผลโดยตรงเชิงลบต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ระบุว่า ความเครียดในพนักงานภาครัฐมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความเหนื่อยหน่ายในงาน ลดการตอบสนอง ลดความใส่ใจในงาน (Guy & Newman, 2013; Vigoda-Gadot & Meisler, 2010) ในขณะที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ในสถานการณ์ที่พนักงานรับรู้ถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงานเพิ่มขึ้น ความเห็นอกเห็นใจในการการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจในตนเองจะส่งผลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มขึ้น ข้อค้นพบนี้ชี้ให้เห็นว่า ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะ และความเห็นอกเห็นใจในตนเองเป็นภูมิคุ้มกัน (Immunity) จากตัวก่อความเครียดต่างๆ ในการทำงานของพนักงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะ ได้แก่ ความเครียดที่มาจากผู้บริหาร การขาดทรัพยากรในการทำงาน ความเครียดที่มาจากการบริการประชาชน ในขณะที่อัตรากำลังมีไม่เพียงพอและภาระงานล้นมือ รวมทั้งยังต้องทำงานธุรการเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ แต่จากข้อค้นพบในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ยิ่งมีการรับรู้ถึงความเครียดจากตัวก่อความเครียดเพิ่มมากขึ้น อิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานจะมากขึ้น เช่นเดียวกับอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจในตนเองที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eldor (2017) ที่ทำการศึกษาในหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ความเครียดเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะกับความยึดมั่นผูกพันในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burnout) โดยในสถานการณ์ที่รับรู้ถึงความเครียดจากการทำงาน พนักงานที่มีความเห็นอกเห็นใจที่สูงจะยิ่งมีความยึดมั่นผูกพันในงานมากขึ้น ในขณะที่ช่วยลดความเบื่อหน่ายในงานลง หากมองตามทฤษฎีความต้องการของงาน-ทรัพยากรในงาน (JD-R) แล้ว กล่าวได้ว่า คุณลักษณะความเห็นอกเห็นใจของพนักงานจึงเป็นปัจจัยทรัพยากรในงาน (Job resource) ที่เป็นทรัพยากรส่วนบุคคล (Personal resource) ที่จะทำให้การทำงานนั้นสำเร็จ สอดคล้องกับการศึกษาของ Prieto et al. (2008) ที่พบว่า ความสามารถทางอารมณ์และจิตใจสามารถทำนายระดับของความเหนื่อยหน่ายได้ ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job burnout) เป็นด้านตรงข้ามกับความยึดมั่นผูกในงานตามทฤษฎีความต้องการของงาน-ทรัพยากรในงาน (JD-R) (Schaufeli & Bakker, 2004)

ผลการวิจัยนี้จึงชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องเร่งสร้างความเห็นอกเห็นใจในตนเอง และความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะให้กับพนักงาน ในฐานะที่เป็นทรัพยากรในงาน (Job

resource) เพื่อเป็นภูมิคุ้มกันจากความเครียด และยังเสริมสร้างการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นได้ และการที่ผลวิจัยเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ความเห็นอกเห็นใจในที่ทำงานในหน่วยงานบริการสาธารณะเป็นแนวทางการบริหารการบริการสาธารณะสมัยใหม่ (New public administration [NPA]) ที่แสดงออกถึงความรัก ความอ่อนโยน ความเข้าอกเข้าใจ และความห่วงใยต่อพนักงาน ทำให้พนักงานบริการสาธารณะคลายความเครียด หรือความทุกข์ทรมานลง พนักงานได้ซึมซับและนำไปสู่การให้บริการแก่ประชาชน หรือผู้รับบริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ

สำหรับการประยุกต์ใช้ผลวิจัยทางทฤษฎีและการปฏิบัติ การวิจัยนี้จึงมีประโยชน์อย่างมากในเรื่องของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public administration [NPA]) และการเติมเต็มช่องว่างของความรู้ในแวดวงเกี่ยวกับงานบริการสาธารณะ (public service arena) จากผลการวิจัยจุดเริ่มต้นสำคัญของพนักงาน คือ การที่รู้จักเห็นอกเห็นใจในตนเอง หากพนักงานมีความเห็นอกเห็นใจตนเอง นอกจากจะทำให้ตนเองมีความสุขในชีวิตแล้วยังมีความปรารถนาที่จะรัก เข้าใจ และเมตตาต่อผู้อื่น เห็นได้ว่า ความเห็นอกเห็นใจเช่นเดียวกับความสามารถอื่นๆ เป็นทักษะที่สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วยการปฏิบัติ ดังนั้น ในการเสริมสร้างดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการธารณะควรมีการเพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาพนักงานในด้านความเห็นอกเห็นใจ โดยมุ่งเน้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของความเห็นอกเห็นใจ เริ่มจากความเห็นอกเห็นใจในตนเอง การเข้าใจตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การเข้าใจ ใส่ใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น และพัฒนาการสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจทั้งต่อประชาชนผู้มารับบริการและระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ตลอดจนเป็นภูมิคุ้มกันจากตัวก่อความเครียดต่างๆ เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน สู่การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น

งานวิจัยในอนาคต (Future Research)

เพื่อประโยชน์ทางวิชาการและการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะและหน่วยงานอื่นๆ และเพื่อเป็นการยืนยันที่กว้างขวางชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะเกี่ยวกับประเด็นที่ควรวิจัยต่อไปในอนาคต ดังนี้

1. ความเห็นอกเห็นใจในการบริการสาธารณะและความเห็นอกเห็นใจในตนเองเป็นปัจจัยเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้นที่จะนำไปสู่ความยึดมั่นผูกพันในงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ เพื่อก้าวข้ามข้อจำกัดนี้ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการนำปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องมาศึกษา เช่น ภาวะผู้นำที่มีความเห็นอกเห็นใจ ความเห็นอกเห็นใจในที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือศึกษาปัจจัยด้านอื่นเพิ่มเติม เป็นต้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จึงควรนำไปศึกษาในเชิงคุณภาพต่อไป เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงเชิงลึก เนื่องจากบริบทขององค์การมีความซับซ้อน การศึกษาเชิงคุณภาพจะให้รายละเอียดเชิงลึก เช่น แหล่งความเครียดอาจมีหลายแหล่งที่ต่างไปจากการวิจัยนี้ และไม่ได้นำมาทดสอบ

นอกจากนี้การศึกษาเชิงคุณภาพจะสามารถช่วยตรวจสอบผลการวิจัยเชิงปริมาณตามหลักการตรวจสอบสามเส้า ขณะเดียวกันโครงสร้างองค์การมีหลายระดับตั้งแต่ระดับบุคคลจนถึงระดับองค์การ ซึ่งความเห็นอกเห็นใจอาจไม่ใช่ระดับพนักงานอย่างเดียว แต่อาจมีเงื่อนไขอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำแบบเห็นอกเห็นใจ หรือวัฒนธรรมองค์การแบบเห็นอกเห็นใจ เงื่อนไขเหล่านี้ควรได้รับการศึกษาเพิ่มเติมถึงอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การ ทั้งนี้องค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นจะช่วยให้สามารถนำไปกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการ และพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจขององค์การภาครัฐในรูปแบบอื่นๆ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์กลุ่มพหุคูณ (Multiple group analysis) จะทำให้ขยายองค์ความรู้ด้านความเห็นอกเห็นใจในที่ทำงาน และการบริหารจัดการภาครัฐ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง (References)

Bono, J. E., & Ilies, R. (2006). Charisma, positive emotions and mood contagion. *The Leadership Quarterly, 17*(4), 317–334.

Boyle, G. J., Borg, M. G., Falzon, J. M., & Baglioni Jr, A. J. (1995). A structural model of the dimensions of teacher stress. *British Journal of Educational Psychology, 65*(1), 49–67.

Cooper, C. L., Cooper, C. P., Dewe, P. J., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Sage.

Dasborough, M. T. (2006). Cognitive asymmetry in employee emotional reactions to leadership behaviors. *The Leadership Quarterly, 17*(2), 163–178.

Davis, L. L. (1992). Instrument review: Getting the most from a panel of experts. *Applied Nursing Research, 5*(4), 194–197.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology, 86*(3), 499.

Eichhorn, B. R. (2014). *Common method variance techniques. Cleveland State University, Department of Operations & Supply Chain Management.* Cleveland, OH: SAS Institute Inc, 1-11.

Eldor, L. (2017). Looking on the bright side: The positive role of organisational politics in the relationship between employee engagement and performance at work. *Applied Psychology, 66*(2), 233–259.

Eldor, L. (2018). Public service sector: The compassionate workplace - The effect of compassion and stress on employee engagement, burnout, and performance. *Journal of Public Administration Research and Theory, 28*(1), 86–103.

Eldor, L., & Harpaz, I. (2016). A process model of employee engagement: The learning climate and its relationship with extra-role performance behaviors. *Journal of Organizational Behavior, 37*(2), 213–235.

Evers, N. (2016). *Are self-compassionate employees more engaged? The influence of self-compassion on work engagement, mediated by strengths awareneness and individual strengths use, and moderated by proactive personality* [Unpublished master's thesis]. Tiburg Univeristy.

Fernandez, S., & Moldogaziev, T. (2013). Employee empowerment, employee attitudes, and performance: Testing a causal model. *Public Administration Review, 73*(3), 490–506.

Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist, 55*(6), 647.

Gabel Shemueli, R., Dolan, S. L., Suárez Ceretti, A., & Nunez del Prado, P. (2016). Burnout and engagement as mediators in the relationship between work characteristics and turnover intentions across two Ibero-American nations. *Stress and Health, 32*(5), 597-606.

Gagné, M. (2009). A model of knowledge-sharing motivation. *Human Resources Management, 48*(4), 571–589.

George, J. M., & Brief, A. P. (1996). *Motivational agendas in the workplace: The effects of feelings on focus of attention and work motivation*. Elsevier Science/JAI Press.

Guy, M. E., & Newman, M. A. (2013). *Emotional labor, job satisfaction and burnout: how each affects the other.* Edward Elgar Publishing.

Hair, J. F., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th Edition). Pearson Education.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Annalbel Ainscow.

Hassan, S., & Hatmaker, D. M. (2015). Leadership and performance of public employees: Effects of the quality and characteristics of manager-employee relationships. *Journal of Public Administration Research and Theory, 25*(4), 1127–1155.

Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration, 69*(1), 3–19.

Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal, 6*(1), 1-55.

Jazaieri, H., Jinpa, G. T., McGonigal, K., Rosenberg, E. L., Finkelstein, J., Simon-Thomas, E., Cullen, M., Doty, J. R., Gross, J. J., & Goldin, P. R. (2013). Enhancing compassion: A randomized controlled trial of a compassion cultivation training program. *Journal of Happiness Studies, 14*(4), 1113–1126.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal, 33*(4), 692–724.

Knardahl, S., & Ursin, H. (1985). Sustained activation and the pathophysiology of hypertension and coronary heart disease. In J. F. Orlebeke, G. Mulder, L. J. P. van Doornen (Eds.), *Psychophysiology of cardiovascular control*. Plenum Press.

Lilius, J. M., Worline, M. C., Maitlis, S., Kanov, J., Dutton, J. E., & Frost, P. (2008). The contours and consequences of compassion at work. Journal of Organizational Behavior: *The International Journal of Industrial*, *Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *29*(2), 193–218.

Little, L. M., Nelson, D. L., Wallace, J. C., & Johnson, P. D. (2011). Integrating attachment style, vigor at work, and extra-role performance. *Journal of Organizational Behavior*, *32*(3), 464-484.

Maslach, Christina, Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, *52*(1), 397–422.

Neff, K. D. (2003). Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. *Self and Identity*, *2*(2), 85–101.

Neff, K. D., & Knox, M. (2020). Self-Compassion. In V. Zeigler-Hill & T. Shackelford (Ed.), Encyclopedia of Personality and Individual Differences. Springer.

Neff, K. D., & Pommier, E. (2013). The relationship between self-compassion and other-focused concern among college undergraduates, community adults, and practicing meditators. *Self and identity*, *12*(2), 160-176.

Newman, M. A., Guy, M. E., & Mastracci, S. H. (2009). Beyond cognition: Affective leadership and emotional labor. *Public Administration Review*, *69*(1), 6–20.

OECD. (2014). *Government at a glance.* Organization For Economic.

Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration Review*, *50*(5), 367–373.

Petter, J., Byrnes, P., Choi, D.-L., Fegan, F., & Miller, R. (2002). Dimensions and patterns in employee empowerment: Assessing what matters to street-level bureaucrats. *Journal of Public Administration Research and Theory*, *12*(3), 377–400.

Polit, D. F., & Beck, C. T. (2004). *Nursing research: Principles and methods*. Lippincott Williams & Wilkins.

Prieto, L. L., Soria, M. S., Martínez, I. M., & Schaufeli, W. (2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, *20*(3), 354–360.

Radey, M., & Figley, C. R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, *35*(3), 207–214.

Schaufeli, W. B. (2013). What is engagement? In C. Truss, K. Alfes, R. Delbridge, A. Shantz, & E. Soane (Eds.), *Employee engagement in theory and practice* (pp. 15–35). Routledge.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi‐sample study. *Journal of Organizational Behavior*, *25*(3), 293-315.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement*, *66*(4), 701–716.

Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, *3*(1), 71–92.

Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, *57*(2), 173–203.

Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures. *Methods of psychological research online, 8*(2), 23-74.

Song, S.-H. (2006). Workplace friendship and employees' productivity: LMX theory and the case of the Seoul city government. *International Review of Public Administration, 11*(1), 47–58.

Song, S.-H., & Dorothy, O. (2008). Friends at work: A comparative study of work attitudes in Seoul city government and New Jersey state government. *Administration & Society*, *40*(2), 147-169.

Sprecher, S., & Fehr, B. (2005). Compassionate love for close others and humanity. *Journal of Social and Personal Relationships*, *22*(5), 629–651.

Sunyoto, A. (2011). *Industrial and Organizational Psychology*. University of Indonesia (UI-Press).

Tummers, L. G., & Knies, E. (2013). Leadership and meaningful work in the public sector. *Public Administration Review*, *73*(6), 859–868.

United Nations Development Programme. (2015). *Human development report: work for human development.* http://hdr.undp.org/sites/default/files/2015_ human_development_report_1.pdf. 24.11.2015.

Vaughan-Johnston, T. I., & Jacobson, J. A. (2020). Need personality constructs and preferences for different types of self-relevant feedback. *Personality and Individual Differences*, *154*(2), 109671.

Vigoda-Gadot, E., & Beeri, I. (2012). Change-oriented organizational citizenship behavior in public administration: The power of leadership and the cost of organizational politics. *Journal of Public Administration Research and Theory, 22*(3), 573–596.

Vigoda-Gadot, E., & Meisler, G. (2010). Emotions in management and the management of emotions: The impact of emotional intelligence and organizational politics on public sector employees. *Public Administration Review*, *70*(1), 72–86.

Vigoda-Gadot, E. (2007). *Leadership style, organizational politics, and employees' performance*. Personnel Review.

Waltz, C. F., Strickland, O. L., & Lenz, E. R. (2010). *Measurement in nursing and health research*. Springer publishing company.

Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, *40*(1), 82–111.

Whitley, E., & Ball, J. (2002). Statistics review 4: Sample size calculations. *Critical care*, *6*(4), 335–341.

Wright, B. E., Christensen, R. K., & Isett, K. R. (2013). Motivated to adapt? The role of public service motivation as employees face organizational change. *Public Administration Review*, *73*(5), 738–747.

Zeigler-Hill, V., & Shackelford, T. K. (Eds.). (2020). *Encyclopedia of personality and individual differences*. Springer International Publishing.