



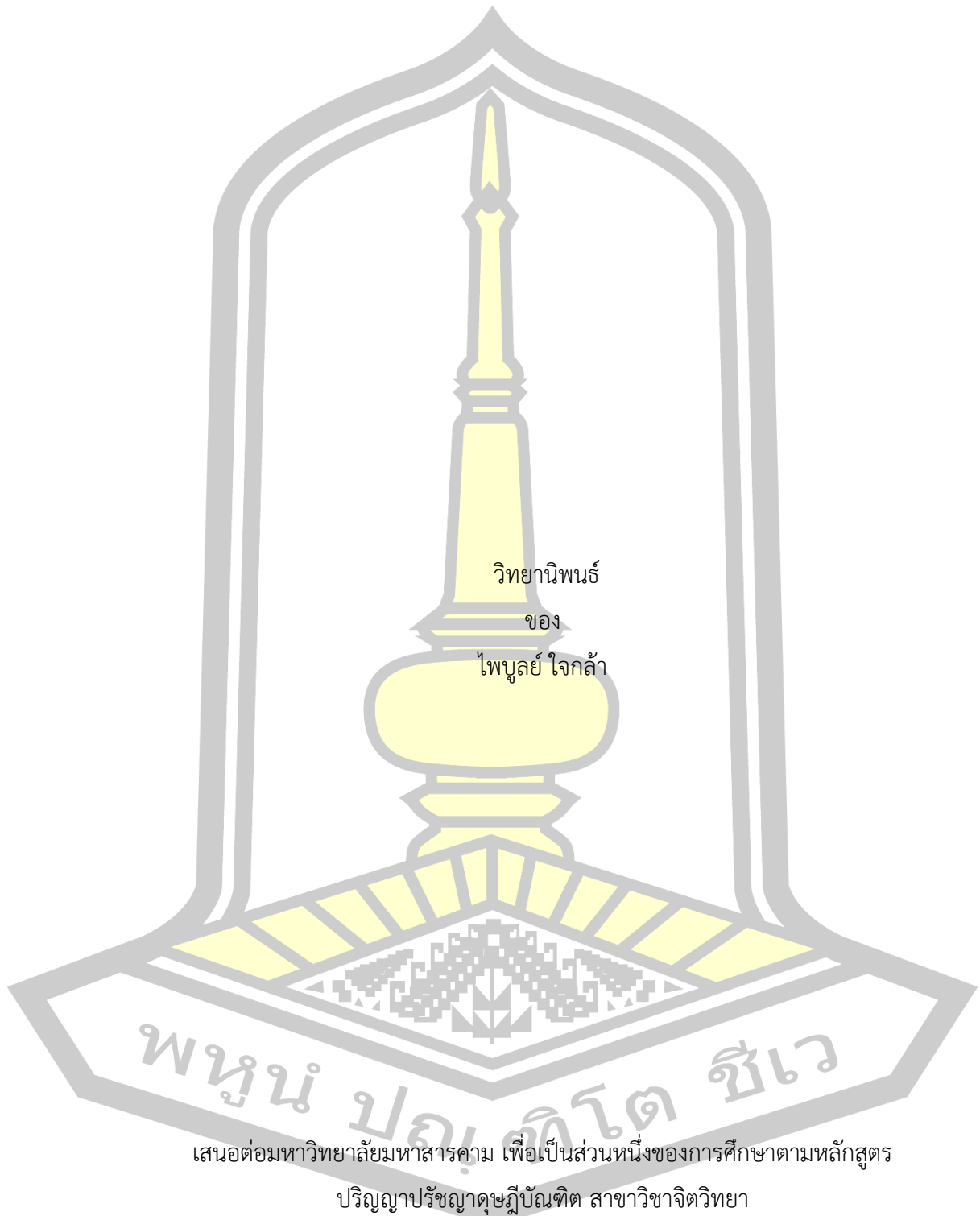
ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย)

วิทยานิพนธ์
ของ
ไพบุลย์ ใจกล้า

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
ธันวาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย)



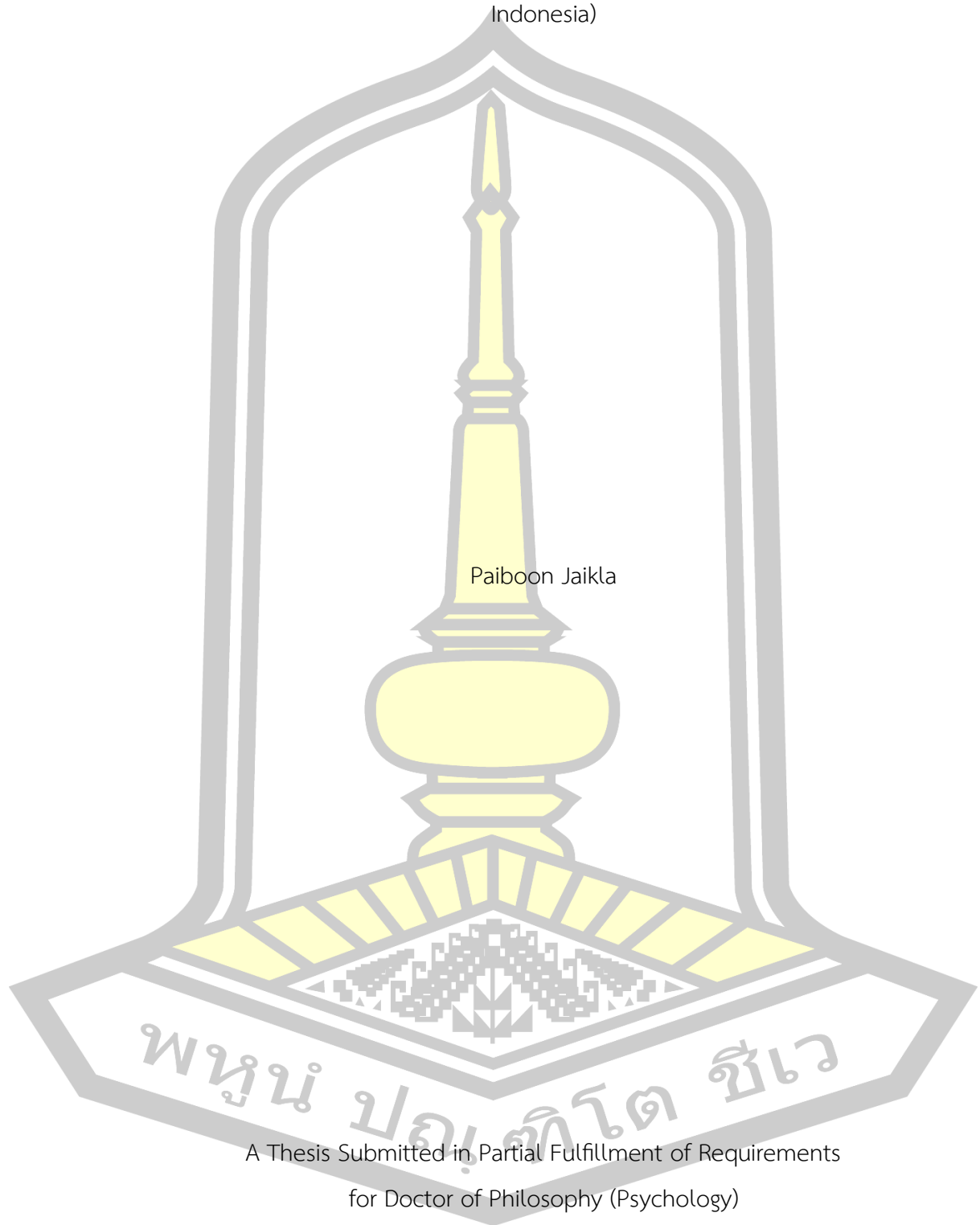
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา

ธันวาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Emotional Labor of Teachers: Cross Cultural Research (Thailand, South Korea,
Indonesia)



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Doctor of Philosophy (Psychology)

December 2024

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนายไพบูลย์ ใจกล้า แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา
จิตวิทยา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(รศ. ดร. วิริณธ์ กิตติพิชัย)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผศ. ดร. อารยา ปิยะกุล)

.....กรรมการ

(รศ. ดร. ลักขณา สรีวัฒน์)

.....กรรมการ

(รศ. ดร. รังสรรค์ โฉมยา)

.....กรรมการ

(อ. ดร. วิภาณี สุขเอิบ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(รศ. ดร. ขวลิต ชูกำแหง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย)
 ผู้วิจัย ไพบุลย์ ใจกล้า
 อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารยา ปิยะกุล
 ปริญญา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา จิตวิทยา
 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่พิมพ์ 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู 2) เพื่อศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการทำงาน 4) เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย 5) เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน โดยตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูไทย จำนวน 1,080 คน เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และครูไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย จำนวน 324 คน เพื่อศึกษาผลการใช้แบบวัดภาระทางอารมณ์กับครูใน 3 ประเทศ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว One Way MANOVA

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาระอารมณ์ของครูมี 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ 2) ครูเกาหลีใต้มีการแสดงความรู้สึกสูงสุด และครูไทยมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงสุดที่สุด 3) ในประเทศไทย ภาระทางอารมณ์ของครูทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของครูทุกด้าน ประเทศเกาหลีใต้ การแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายทุกด้าน ครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเฉื่อยชา ไม่ใส่ใจ และการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และประเทศอินโดนีเซีย ครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความรู้สึก 4) ครูไทยมีการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูเกาหลีใต้ และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูเกาหลีใต้ มีการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูอินโดนีเซีย ครูเกาหลีใต้มีการแสดงความรู้สึกสูงกว่าครูอินโดนีเซีย และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจต่ำกว่าครูอินโดนีเซีย และ 5) ครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานน้อยมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานปานกลาง และมีการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูที่มีประสิทธิภาพการทำงานมาก

คำสำคัญ : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม, ความเหนื่อยหน่าย, ภาระทางอารมณ์

TITLE	Emotional Labor of Teachers: Cross Cultural Research (Thailand, South Korea, Indonesia)		
AUTHOR	Paiboon Jaikla		
ADVISORS	Assistant Professor Araya Piyakun , Ph.D.		
DEGREE	Doctor of Philosophy	MAJOR	Psychology
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2024

ABSTRACT

The research aimed to: 1) Develop a scale to measure teachers' emotional labor, 2) Study the level of emotional labor among teachers in Thailand, South Korea, and Indonesia, 3) Examine the relationship between teachers' emotional labor, burnout, and work experience, 4) Compare emotional labor among teachers from Thailand, South Korea, and Indonesia, and 5) Compare emotional labor among teachers with varying levels of work experience. The sample consisted of 1,080 Thai teachers for confirmatory factor analysis and 324 teachers from Thailand, South Korea, and Indonesia to examine the application of the emotional labor scale across these three countries. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation, confirmatory factor analysis, Pearson's correlation coefficient analysis, and One-Way MANOVA.

The findings revealed that: 1) Teachers' emotional labor consists of two components: surface acting and deep acting. 2) South Korean teachers had the highest level of surface acting, while Thai teachers had the highest level of deep acting. 3) In Thailand, all aspects of teachers' emotional labor positively correlated with all aspects of burnout. In South Korea, surface acting positively correlated with all aspects of burnout. Teachers with moderate work experience showed a positive correlation with depersonalization and reduced personal accomplishment. Teachers with extensive work experience showed a positive correlation with deep acting. In Indonesia, teachers with extensive work experience showed a positive correlation with surface acting. 4) Thai teachers demonstrated lower surface acting than South Korean teachers but higher deep acting. They had higher levels of both surface acting and deep acting compared to Indonesian teachers. South Korean teachers exhibited higher surface acting than Indonesian teachers but lower deep acting. 5) Teachers with less work experience exhibited higher deep acting than those with moderate work experience and lower surface acting than those with extensive work experience.

Keyword : Cross-Cultural Research, Burnout, Emotional Labor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารยา ปิยะกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร. อรัญญา ดุ้ยคำภีร์ ประธานสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. วิริณธ์ กิตติพิชัย ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. ลักขณา สรีวัฒน์ รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ โฉมยา และอาจารย์ ดร. วิภาณี สุขเอิบ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคามทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ สร้างแรงบันดาลใจ และมอบกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณอาจารย์ ดร.ชนิตา รุ่งเรือง อาจารย์ ดร.อุมาพร ไวยรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนวัชร เพ็ญรัตน์ หิรัญ และ ดร.รุ่งอรุณ ป้องกัน ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา และรองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวัดและประเมินผลการศึกษา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณอาจารย์พันทนิน พัวบัณฑิตกุล คุณกักรพรรณ ลัคนทิน คุณศิวพร สายทอง และ Associate Professor Yong Jin Kim ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ฉบับภาษาเกาหลี และคุณฮาซัน วาเต คุณนาคิยา ยะสีงอ และอาจารย์นาซีฮะห์ หะยีโด ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาและตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ฉบับภาษาอินโดนีเซียในครั้งนี้

ขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน อาจารย์ ดร.สมคิด ปราบภัย และดร.ประวิทย์ รักษาแสง ที่ได้ให้การปรึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทำให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจมากยิ่งขึ้นและสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างราบรื่น

ขอขอบคุณอาจารย์ Hee Jeong Kim ที่ได้การช่วยเหลือ ติดต่อประสานงานกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศเกาหลีใต้ และอาจารย์นาซีฮะห์ หะยีโด ที่ได้การช่วยเหลือ ติดต่อประสานงานกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศอินโดนีเซีย รวมทั้งขอบคุณทีมงานทั้ง 2 ประเทศที่ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณครูผู้สอนในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามวิจัยในครั้งนี้ อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ข้อมูลจากท่านจะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างมากแก่วงการการศึกษา นำไปสู่การวางแผน พัฒนาคุณภาพชีวิตของครูในอนาคต และเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการสร้างเครือข่ายทางการวิจัยระดับนานาชาติต่อไป

ขอขอบคุณนางสาวเกษร สายธนู นางกนกวรรณ บุญประสิทธิ์ นางสาวชยานันท์ ชันระชัย นางสาวณอนงค์ จันทรเทศ และนางสาวชนานาถ สุ่มมาตย์ เพื่อนร่วมรุ่นสาขาจิตวิทยา รหัส 64 ที่ได้ให้การช่วยเหลือในทุกเรื่อง คอยให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา มิตรภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะไม่มีวันลืม

ขอขอบคุณผู้บริหาร พี่ น้อง เพื่อนครู และผู้ปกครองนักเรียนทุกท่าน และขอขอบคุณศิษย์จากโรงเรียนบ้านกะทม (คุณรสนิมิต) ทุกคน ที่ได้ให้กำลังใจในการศึกษาต่อระดับปริญญาเอกในครั้งนี้

และขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อประกอบ ไกล้า คุณแม่วิชุดา ไกล้า ที่ได้ให้กำเนิด อบรมเลี้ยงดู ให้การศึกษา มอบความรักและความอบอุ่น ขอขอบคุณนางสาวณัฐภัสร์ ไกล้า พี่สาว ขอขอบคุณนางสาวปัทมยา ไกล้า น้องสาว รวมทั้งญาติพี่น้องที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในการเรียนปริญญาเอกในครั้งนี้ทุกคน

คุณค่า และประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ไพบูลย์ ไกล้า

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
บัญชีตาราง.....	ญ
บัญชีภาพประกอบ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	8
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	8
ความสำคัญของการวิจัย.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
เอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์.....	14
1. นิยามและขอบเขตของภาระทางอารมณ์.....	14
2. ความเป็นสากลของตัวแปรภาระทางอารมณ์.....	15
3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์.....	16
4. การวัดการประเมินภาระทางอารมณ์.....	31
ปัจจัยเชิงสาเหตุและปัจจัยผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์.....	37

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาระทางอารมณ์.....	37
2. ปัจจัยผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์.....	38
การวิจัยข้ามวัฒนธรรม	47
1. ความหมายของการวิจัยข้ามวัฒนธรรม	47
2. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรม	48
3. ระเบียบวิธีการวิจัยข้ามวัฒนธรรม.....	49
4. การแปลเครื่องมือวิจัยข้ามวัฒนธรรม.....	54
วัฒนธรรมการทำงานของครู.....	59
1. ประเทศไทย.....	61
2. ประเทศเกาหลีใต้.....	62
3. ประเทศอินโดนีเซีย	63
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	64
1. งานวิจัยในประเทศ	64
2. งานวิจัยต่างประเทศ	65
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	80
ตอนที่ 1 การพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู.....	80
ตอนที่ 2 การศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย	85
ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และ ประสบการณ์การทำงาน.....	92
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย	95
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน	97
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	100
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	100

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	101
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	101
1. ผลการพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู	101
2. ผลการศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ..	103
3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และ ประสบการณ์การทำงาน	104
4. ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย	107
5. ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน	115
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	125
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	125
สรุปผลการวิจัย.....	125
อภิปรายผล.....	127
ข้อเสนอแนะ	134
บรรณานุกรม.....	136
ภาคผนวก.....	147
ภาคผนวก ก. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	148
ภาคผนวก ข. คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	171
ภาคผนวก ค. เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน.....	198
ภาคผนวก ง. หนังสือราชการ	201
ภาคผนวก จ. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	207
ประวัติผู้เขียน.....	209

บัญชีตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครู.....	21
ตาราง 2 แสดงวิธีวัดภาระทางอารมณ์.....	31
ตาราง 3 แสดงวิธีวัดความเหนื่อยหน่าย.....	41
ตาราง 4 แสดงภูมิภาค จังหวัด และจำนวนครูที่เป็นตัวอย่าง CFA	81
ตาราง 5 แสดงจำนวนตัวอย่างในประเทศไทย.....	86
ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง	102
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับภาระทางอารมณ์ของครู โดย จำแนกเป็นรายประเทศ (ประเทศไทย ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศอินโดนีเซีย)	104
ตาราง 8 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงานของครูในประเทศไทย	105
ตาราง 9 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงานของครูในประเทศ เกาหลีใต้	106
ตาราง 10 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงานของครูในประเทศ อินโดนีเซีย.....	107
ตาราง 11 ผลการทดสอบเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของคะแนนตัวแปรตาม จำแนกตามประเทศ โดยสถิติทดสอบ Box's M.....	108
ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ Multivariate Tests.....	108
ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects.....	109
ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจรายคู่ จำนวน 3 ครั้ง	110

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในประเทศไทยและเกาหลีใต้	110
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือที่ 1	111
ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในประเทศไทยและอินโดนีเซีย	112
ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือที่ 2	113
ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในประเทศเกาหลีใต้และอินโดนีเซีย	114
ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือที่ 3	114
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	115
ตาราง 22 ผลการทดสอบเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของคะแนนตัวแปรตาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยสถิติทดสอบ Box's M	116
ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ Multivariate Tests	117
ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects	118
ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจรายคู่อจำนวน 3 ครั้ง	119
ตาราง 26 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกับประสบการณ์การทำงานปานกลาง	119
ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือที่ 1	120
ตาราง 28 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกับประสบการณ์การทำงานมาก	121
ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือที่ 2	121
ตาราง 30 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลางกับประสบการณ์การทำงานมาก	122
ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือที่ 3	123

ตาราง 32 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาไทย	179
ตาราง 33 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ฉบับภาษาไทย	180
ตาราง 34 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาอังกฤษ	181
ตาราง 35 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ฉบับภาษาอังกฤษ	182
ตาราง 36 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาอินโดนีเซีย.....	183
ตาราง 37 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ฉบับภาษาอินโดนีเซีย.....	184
ตาราง 38 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาอังกฤษ	185
ตาราง 39 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาอังกฤษ.....	188
ตาราง 40 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาอินโดนีเซีย	192
ตาราง 41 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาอินโดนีเซีย .	195
ตาราง 42 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลและตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาแบบวัดภาระทาง อารมณ์และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของครู	208



บัญชีภาพประกอบ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor).....	79
ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย).....	79
ภาพประกอบ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองภาระทางอารมณ์ของครู	103



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ครูเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาการเรียนรู้ให้กับนักเรียน และช่วยขับเคลื่อนให้นักเรียนไปสู่ความสำเร็จทางการศึกษา เมื่อครูเป็นกลไกสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ สังคมคาดหวังว่าครูต้องมีประสิทธิภาพในการสอน (Efficiency of Teacher) (จุไรรัตน์ สุตรุ่ง & ผัสสพรรณ ถนอมพงษ์ชาติ, 2561) แต่ก็เป็นที่ยอมรับกันว่า ครูจะต้องทำหน้าที่หลายอย่าง และยังต้องร่วมมือกับผู้บริหารโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน ผู้ปกครองและอื่น ๆ เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ ซึ่งขณะปฏิบัติตามบทบาทเหล่านี้ ครูมีความพยายามอย่างยิ่งที่จะเก็บอารมณ์และความรู้สึก ไม่แสดงออกว่ากำลังเกิดปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม องค์กร และมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งการควบคุมอารมณ์แบบดังกล่าวนั้น ส่งผลกระทบเชิงลบต่อครู ในทางจิตวิทยา หนึ่งในผลกระทบที่เกิดขึ้น คือ ความเหนื่อยหน่าย และทำให้เกิดปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา (Yilmaz et al., 2015, p. 75)

อารมณ์ของครูนั้นมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าความรู้ทางวิชาการและความสามารถในการเรียนการสอน เนื่องจากอารมณ์ของครูมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก สุขภาวะทางจิต แแรงจูงใจ สภาพบรรยากาศในชั้นเรียน ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ทางวิชาการ พฤติกรรมและการมีวินัยในชั้นเรียนของนักเรียน รวมถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างครูกับนักเรียน บ่อยครั้งที่ครูมักจะแสดงอารมณ์เชิงลบออกมาในชั้นเรียนโดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น อารมณ์ดังกล่าวไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อครูและนักเรียน แต่ส่งผลกระทบในทิศทางลบ เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการสูญเสียความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียน ดังนั้นครูมีความจำเป็นที่จะต้องรับรู้และตระหนักถึงสภาวะอารมณ์เชิงลบที่เกิดขึ้น ปรับลดระดับความเข้มข้นของอารมณ์ให้ลดน้อยลง สามารถกำกับอารมณ์และแปรเปลี่ยนสภาวะอารมณ์เชิงลบไปสู่สภาวะอารมณ์เชิงบวก (มนตรี อินตา & กาญจนา อินตา, 2562) เพราะครูไม่เพียงแต่จะต้องมีความรู้ในทางวิชาชีพเท่านั้น ยังจะต้องมีความสามารถทางอารมณ์ที่ดีด้วย (Ye & Chen, 2015)

สภาวะอารมณ์เชิงลบ ส่งผลทำให้ครูเกิดความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ในปัจจุบัน ความเหนื่อยหน่ายของครูเป็นกลุ่มอาการทางจิตที่ส่งผลกระทบต่อครูจำนวนมากทั่วโลก (Zhang et al., 2022) ซึ่งความเหนื่อยหน่ายของครูเป็นลักษณะของอาการเชิงลบที่เกิดจากความเครียดสะสมในที่ทำงานจนครูไม่สามารถจัดการได้ (อารยา ปิยะกุล, 2565) จริง ๆ แล้วความเหนื่อยหน่ายและ

ความเครียดในการทำงานเป็นสิ่งปกติธรรมดาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันของคนเราที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านหรือทำงานในสถานที่ทำงานประเภทต่าง ๆ เราอาจจะไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ทั้งหมดโดยสิ้นเชิง แต่เราสามารถป้องกันและแก้ไขให้ทั้งความเหนื่อยหน่ายและความเครียดมาบั่นทอนความสามารถทางด้านอื่น ๆ ของเรา หรือคุณภาพชีวิต ทั้งในชีวิตส่วนตัวหรือในชีวิตการทำงานโดยไม่จัดการอะไรเลย ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้จะช่วยให้เราตระหนักในสำคัญของการรับมือ และจัดการกับทั้งความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงานของเราเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน รวมทั้งรักษาประสิทธิภาพในการทำงานที่มีคุณภาพเต็มตามศักยภาพที่แท้จริงของเราตลอดไป รวมทั้งตระหนักและพัฒนากำลังใจว่า “ตัวเราเท่านั้นที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ” (พรณราย ทรัพย์ะประภา, 2557) มีการศึกษาพบว่า ความเหนื่อยหน่ายของครูและบุคลากรทางการศึกษามีความสัมพันธ์กับภาระทางอารมณ์ (Kant, 2024; Kariou et al., 2021; Silbaugh et al., 2023) ซึ่งการศึกษาว่าความเหนื่อยหน่าย และภาระทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร ในบริบทของแต่ละประเทศนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง เพราะผลการศึกษาจะเป็นข้อสนเทศในการกำหนดนโยบายเพื่อให้ครูลดการแสดงความรู้สึกลง ส่งเสริมให้มีใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจมากขึ้น และจัดการกับความเหนื่อยหน่ายได้อย่างเหมาะสม

เนื่องจากการสอนแต่ละครั้งนอกจากครูจะต้องใช้องค์ความรู้แล้ว ยังต้องใช้กระบวนการจัดการกับอารมณ์ที่ดีด้วย (Kariou et al., 2021) โดยกระบวนการในการการจัดการความรู้สึกของครู เพื่อให้แสดงออกมาในรูปแบบที่องค์กรหรือสังคมต้องการในระหว่างการทำงาน เรียกว่า ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) ประกอบด้วย การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) เป็นการแสดงออกของครู เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมคาดหวัง ซึ่งเป็นการสร้างภาพด้วยการปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงไว้ และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) เป็นความพยายามของครูในการควบคุม แก้ไขความรู้สึกไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เพื่อให้แสดงออกอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง สอดคล้องกับสถานการณ์ ภาระทางอารมณ์ส่งผลอย่างมากต่อแรงจูงใจของครูและความพึงพอใจทางจิต การที่ครูมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ เช่น เมื่อเกิดสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ครูจะพยายามแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม ที่สอดคล้องกับวิชาชีพครูออกมา เป็นต้น ถือว่าครูมีการกำกับอารมณ์ของตนเอง แต่เมื่อใดที่ครูมีการแสดงความรู้สึกบ่อยครั้ง จะส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต (Buric et al., 2021) เพื่อให้เกิดแนวทางในการแก้ปัญหาทางสุขภาพจิต สร้างแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจทางจิตของครู ซึ่งจะส่งผลดีต่อครูและองค์กร จึงควรมีการศึกษาเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของครู ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ของบุคคลในทางจิตวิทยาหรือทางชีววิทยา มีเป้าหมายในการศึกษาเพื่ออธิบาย และ/หรือทำความเข้าใจพฤติกรรมของ

บุคคลผ่านกระบวนการทางจิต ประสบการณ์ทางอารมณ์ (Hochschild et al., 2011) ดังนั้น การศึกษานี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการทางอารมณ์ของครูมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีที่สนับสนุนการศึกษาอารมณ์ในทางสังคมวิทยา คือ ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ถูกนำเสนอโดย George Herbert Mead เป็นหนึ่งในทฤษฎีสังคมวิทยา ที่พยายามอธิบายปรากฏการณ์สังคมด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับตัวแสดงในฐานะเงื่อนไขที่มีอิทธิพลกำหนด ลักษณะประการสำคัญของทฤษฎีนี้คือสัญลักษณ์ ตัวแสดงที่มีความกระตือรือร้น การปฏิสัมพันธ์ และการมีอยู่จริงของปฏิสัมพันธ์ (รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข, 2556, p. 69) ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานมาจากทางด้านจิตวิทยาค่อนข้างมาก Arie Russell Hochschild นักสังคมวิทยาในประเทศสหรัฐอเมริกา สนใจในเรื่องที่เกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และสนใจในทฤษฎี Symbolic Interactionism ท่านได้เขียนหนังสือเรื่อง The Managed Heart ซึ่งเป็นหนังสือที่เกี่ยวกับการจัดการอารมณ์ และได้ปรากฏ คำว่าภาวะทางอารมณ์ เป็นครั้งแรกในปี 1983 จึงเป็นที่มาของแนวคิดเกี่ยวกับภาวะทางอารมณ์ของ Hochschild (Hochschild, 2003) และแนวคิดที่ปรับเปลี่ยนจาก Hochschild ดังเช่น แนวคิดของ Ashforth and Humphrey (1993), Morris and Feldman (1996), Grandey (2000) เป็นต้น ภาวะทางอารมณ์มีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation) ของ Gross ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination) ของ Deci และ Ryan ทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน (Job Demands-Resources) ของ Bakker และ Demerouti ทฤษฎีการควบคุม (Control Theory) ของ Carver และ Scheier และทฤษฎีการมุ่งเป้าหมาย (Goal Orientation) ของ Elliot และ Harackiewicz เป็นต้น

ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation) ประกอบด้วย กระบวนการควบคุมอารมณ์ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การเลือกสถานการณ์ (Situation Selection) 2) การปรับสถานการณ์ (Situation Modification) 3) การมุ่งเน้นความสนใจ (Attentional Deployment) 4) การประเมินใหม่ (Cognitive Change) และ 5) การตอบสนองต่ออารมณ์ (Response Modulation) ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination) ระบุว่าความต้องการพื้นฐาน 3 ประการที่บุคคลควรได้รับเพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายในและความสุขในชีวิต ได้แก่ 1) ความต้องการความเป็นอิสระ (Autonomy) 2) ความสามารถ (Competence) และ 3) การมีความสัมพันธ์ (Relatedness) ทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน (Job Demands-Resources) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักที่มีบทบาทสำคัญ ได้แก่ 1) ความต้องการงาน (Job Demands) และ 2) ทรัพยากรงาน (Job Resources) ทฤษฎีการควบคุม (Control Theory) ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ดังนี้ 1) การตั้งเป้าหมาย (Goal) 2) การรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน (Perception) 3) การเปรียบเทียบ (Comparison) และ 4) การปรับตัว (Adjustment) และทฤษฎีการมุ่งเป้าหมาย (Goal

Orientation) แบ่งประเภทของเป้าหมายออกเป็น 2 ประเภทหลัก ซึ่งแต่ละประเภทย่อมมีผลกระทบที่แตกต่างกันต่อวิธีการทำงานและความคิดของบุคคล ได้แก่ 1) การมุ่งเป้าหมายเพื่อการพัฒนาตนเอง (Mastery Orientation) และ 2) การมุ่งเป้าหมายเพื่อผลลัพธ์ (Performance Orientation) (Cossette, 2014; Esmailikia & Groth, 2022; Holman et al., 2008) การวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ตามแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น จะช่วยให้เข้าใจกระบวนการจัดการกับอารมณ์มากยิ่งขึ้น เกิดการพัฒนาและต่อยอดองค์ความรู้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาทางด้านจิตวิทยา ข้อค้นพบจะเป็นข้อสนเทศที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาทางด้านอารมณ์ รวมทั้งการกำหนดนโยบายที่จำเป็นต่อการส่งเสริมให้มีสุขภาพทางจิตได้ ซึ่งภาระทางอารมณ์นั้นเกิดจากการหลอหลอมโดยวัฒนธรรมและปัจจัยส่วนบุคคล

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับอารมณ์ทางด้านสังคมวิทยามีเป้าหมายเพื่อที่จะค้นหาคำตอบว่า อารมณ์ของบุคคลหนึ่งๆ เกิดจากการหลอหลอมโดยวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและบรรทัดฐานของสังคมที่บุคคลนั้น ๆ อาศัยอยู่หรือไม่อย่างไร (Hochschild et al., 2011) ดังนั้นการทำการศึกษาวิจัยภายใต้วัฒนธรรมตั้งแต่ 2 วัฒนธรรมขึ้นไป โดยเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาธรรมชาติและผลกระทบของวัฒนธรรมที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์ เป็นการแก้ไขปัญหาข้อจำกัดทางวัฒนธรรมที่ปรากฏในการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ นอกจากนี้การวิจัยในลักษณะนี้ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยในหัวข้อเดียวกัน แต่ดำเนินการภายใต้วัฒนธรรมที่ต่างกันว่าจะปรากฏข้อสรุปในแนวทางเดียวกันหรือแตกต่างกันได้อีกด้วย (อารยา ปิยะกุล & รังสรรค์ โฉมยา, 2555, p. 2) ซึ่งที่ผ่านมาได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ ซึ่งเป็นการศึกษาแบบข้ามวัฒนธรรม ดังเช่น Min and Zhu (2019) ได้ทำการศึกษาในครุประเทศจีนและนอร์เวย์ เพื่อทำความเข้าใจการใช้ภาระทางอารมณ์ของครูทั้ง 2 ประเทศ ในมุมมองของการเปรียบเทียบทางวัฒนธรรม เป็นต้น สำหรับการศึกษาตัวแปรนี้ในประเทศไทย และการเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมร่วมกับประเทศไทย ไม่พบว่ามีการศึกษาในตัวอย่างที่เป็นครู มีแต่อาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเท่านั้น

วัฒนธรรม คือ สิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2555) วัฒนธรรมของแต่ละประเทศนั้นแสดงออกผ่านทางรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในชาตินั้น ซึ่งก็คือพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกผ่านการใช้เวลาในการทำกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น ซึ่งในแต่ละบุคคลหรือกลุ่มคนจะมีรายละเอียดของรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่ต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ตามแต่บริบทของสภาพแวดล้อมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นอาศัยอยู่ (सानิตย์ หนูนิล & กนกวรรณ พวงประยงค์, 2562) วัฒนธรรมการทำงานของคนในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย มีทั้งความเหมือนและแตกต่างกัน วัฒนธรรมการทำงานในประเทศไทยจะให้ความสำคัญกับลำดับชั้น ความเคารพ และความสัมพันธ์ส่วนบุคคล การบริหารในไทยมักใช้วิธีการแบบพ่อปกครองลูก โดยหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและเน้นการรักษาความกลมเกลียว ผู้นำมีบทบาท

สำคัญในการสร้างฉันทามติและส่งเสริมการทำงานร่วมกัน การสื่อสารมักไม่ตรงไปตรงมาเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร โดยรวมแล้ว วัฒนธรรมไทยให้ความสำคัญกับความสามัคคีและการเคารพลำดับชั้นอย่างชัดเจน (Austchamthailand, 2024; Commisceo, 2024) ส่วนวัฒนธรรมองค์กรในเกาหลีใต้ยังคงได้รับอิทธิพลจากลัทธิขงจื้อ ซึ่งเน้นความสามัคคี ความเคารพต่อผู้ที่อาวุโสกว่า และการทำงานร่วมกันอย่างมีระบบ โครงสร้างองค์กรในเกาหลีใต้มีลำดับชั้นสูง การตัดสินใจเป็นแบบบนลงล่าง และความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีลักษณะเป็นทางการ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีความพยายามลดชั่วโมงการทำงานเพื่อปรับปรุงสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Kim & Hamilton-Hart, 2022) และวัฒนธรรมการทำงานของอินโดนีเซียให้ความสำคัญกับความสามัคคีและการร่วมมือกันในที่ทำงาน องค์กรในอินโดนีเซียมักมีลำดับชั้นที่ชัดเจน แต่การสื่อสารมีลักษณะที่เป็นกันเองมากกว่าเมื่อเทียบกับไทยและเกาหลีใต้ นอกจากนี้ การรักษาความสัมพันธ์ที่ดีและการทำงานเป็นทีมมีบทบาทสำคัญในประสิทธิภาพขององค์กร (Mochklas et al., 2019) วัฒนธรรมการทำงานทั้ง 3 ประเทศมีลักษณะร่วมกันในเรื่องการให้ความสำคัญกับลำดับชั้นในองค์กรและความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างหลักอยู่ที่วิธีการสื่อสารและความเข้มงวดในกฎเกณฑ์ เกาหลีใต้มีโครงสร้างที่เคร่งครัดและเน้นความจงรักภักดีต่อองค์กร ขณะที่ไทยและอินโดนีเซียให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานมากกว่า วัฒนธรรมการทำงานซึ่งจะมีผลต่อสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การสร้างสรรค์บรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรนั้น ส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญมาจากการหล่อหลอมของระบบการศึกษาในแต่ละประเทศ

วัฒนธรรมการทำงานของครูในแต่ละประเทศก็มีลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนี้ วัฒนธรรมการทำงานของครูไทยมีความหลากหลายและมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงประเพณีและค่านิยมในสังคมไทย โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้ 1) ความเคารพต่อผู้ใหญ่และบุคคลในตำแหน่งสูง 2) ความรับผิดชอบต่อการสอนและนักเรียน 3) การทำงานเป็นทีม 4) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 5) การใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย และ 6) การประสานงานกับชุมชน (Khamkaew, 2018; Khemthong, 2015) วัฒนธรรมการทำงานของครูเกาหลีใต้มีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงค่านิยมทางสังคมและการศึกษาที่มีรากฐานมายาวนาน โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้ 1) ความเคารพและการให้เกียรติ 2) ความมุ่งมั่นในการพัฒนาการศึกษา 3) การทำงานเป็นทีม 4) ความกตัญญูและความเครียด 5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน และ 6) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน (Choi, 2013; Kim, 2015) วัฒนธรรมการทำงานของครูในอินโดนีเซียมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงค่านิยมทางสังคม ความเชื่อ และประเพณีในบริบทของประเทศ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้ 1) การเคารพและการให้เกียรติ 2) ความมุ่งมั่นในการศึกษา 3) การทำงานเป็นทีม 4) การสนับสนุนจากชุมชน 5) ความหลากหลายทางวัฒนธรรม และ 6) ความท้าทายในการสอน

(Koesoemawati, 2017; Widodo, 2016) วัฒนธรรมการทำงานของครูทั้ง 3 ประเทศ มีความเหมือนกัน ดังนี้ 1) ความเคารพและการให้เกียรติ ครูในทั้ง 3 ประเทศให้ความสำคัญกับลำดับชั้นและการเคารพบุคคลในตำแหน่งสูงกว่า รวมถึงการให้เกียรตินักเรียนและชุมชน 2) การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมการทำงานของครูในทั้ง 3 ประเทศเน้นการทำงานร่วมกันระหว่างครูและบุคลากรอื่น ๆ เพื่อพัฒนาการศึกษาและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน และ 3) การพัฒนางานวิชาชีพ ครูในทุกประเทศมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงการสอนและการเรียนรู้ โดยมักมีการอบรมและกิจกรรมพัฒนาศักยภาพครูอย่างสม่ำเสมอ ในขณะเดียวกันก็มีความแตกต่าง ดังนี้ 1) ความกดดันและความเครียด ในเกาหลีใต้ ครูต้องเผชิญกับแรงกดดันสูงจากระบบการศึกษาและสังคม โดยเฉพาะในเรื่องผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนและการแข่งขันทางการศึกษา ซึ่งอาจไม่รุนแรงเท่ากับในไทยและอินโดนีเซีย 2) การมีส่วนร่วมของชุมชน ครูในอินโดนีเซียมีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากกว่า โดยชุมชนมักมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ในขณะที่ครูไทยและเกาหลีใต้มีบทบาทคล้ายกันแต่การสนับสนุนจากชุมชนอาจมีลักษณะแตกต่างกันตามบริบททางสังคม และ 3) ความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในอินโดนีเซีย ครูต้องเผชิญกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนาในโรงเรียน ซึ่งมีผลต่อการปรับตัวในการสอน ขณะที่ในไทยและเกาหลีใต้ ความหลากหลายดังกล่าวมีน้อยกว่าและส่วนใหญ่มีลักษณะทางวัฒนธรรมที่เป็นเอกภาพมากกว่า

บริบทการศึกษาของประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซียนั้นมีทั้งส่วนที่คล้ายและแตกต่างกัน ระบบโรงเรียนของเกาหลีใต้มีส่วนที่คล้ายกับระบบโรงเรียนของไทย เช่น ขนาดชั้นเรียน อัตราส่วนครูต่อนักเรียน และความนิยมในการเรียนพิเศษหลังเวลาเรียนที่โรงเรียนเหมือน ๆ กัน โรงเรียนของเกาหลีใต้อาจมีขนาดชั้นเรียนใหญ่ซึ่งมีนักเรียนประมาณ 42 – 50 คนต่อห้องเรียน ประเทศเกาหลีใต้ให้ความสนใจในการจ้างครูที่มีคุณภาพ และจ่ายค่าตอบแทนสูงให้กับครู ประเทศเกาหลีใต้เป็นหนึ่งในสมาชิกของ OECD ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการอ่าน การรู้หนังสือ คณิตศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ กำลังแรงงานของประเทศนี้จัดว่าเป็นผู้มีการศึกษาสูงที่สุดประเทศหนึ่งของโลก ในกลุ่มประเทศ OECD เกาหลีใต้เป็นที่รู้จักกันดีในเรื่องมาตรฐานการศึกษาระดับสูง เกาหลีใต้จึงอยู่ในอันดับต้น ๆ ในด้านการศึกษาระดับโลก (กระทรวงศึกษาธิการ, 2565) ส่วนระบบการศึกษาของอินโดนีเซียมีจุดเด่น เช่น การกำหนดการศึกษาขั้นพื้นฐาน 9 ปี ในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาตอนต้น เป็นการศึกษาแบบให้เปล่า จึงทำให้รัฐใช้งบประมาณร้อยละ 20 จากงบประมาณจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้เต็มที่ และมีการจัดหลักสูตรทางวิชาการควบคู่ไปกับศาสนา ตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงระดับอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม การศึกษาในประเทศอินโดนีเซียก็มีจุดด้อยจากสภาพภูมิประเทศที่เป็นหมู่เกาะจำนวนมาก ทำให้เกิดความห่างไกลกันและความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม เป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารกัน ถึงแม้รัฐบาลจะกำหนดให้ใช้ภาษาบาฮาซาอินโดนีเซียเป็นภาษาประจำชาติ แต่ประชาชนก็ต้องมาหัดเรียนรู้ใหม่ จึงเป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ใน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Research) เพื่อพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ศึกษาาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงาน เปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย และเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกัน ซึ่งการศึกษาเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ ทำให้เราเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับบริบทการทำงานที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกของครูในแต่ละประเทศ การวิจัยในครั้งนี้จะได้เครื่องมือวัดภาระทางอารมณ์ของครูที่สามารถนำไปใช้ได้กับครูทุกสังกัด ทุกประเทศ ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมก็ตาม ผลการวิจัยจะทำให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ ในลักษณะของการศึกษาข้ามวัฒนธรรม ว่ากระบวนการแสดงอารมณ์ แบบการแสวงหาแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในสังคมไทย จะมีความเหมือนและความต่างกับครูในสังคมประเทศเอเชีย เช่น เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย อย่างไร นับเป็นข้อความรู้ที่เติมเต็มช่องว่างการศึกษาก่อนหน้านี้ และจะเป็นประโยชน์ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมแสดงออกทางอารมณ์ที่เป็นลักษณะร่วมกันและลักษณะเฉพาะของครูในสังคมเอเชีย นอกจากนี้ผลจากการศึกษาวิจัยในประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู จะเป็นข้อเสนอแนะให้ครูและผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายทางการศึกษาของประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ได้มีส่วนในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู เพื่อส่งเสริมให้ครูมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

คำถามการวิจัย

1. แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. ภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย อยู่ในระดับใด
3. ภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างไร
4. ครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย มีภาระทางอารมณ์ต่างกันอย่างไร
5. ครูที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกัน มีภาระทางอารมณ์ต่างกันอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

2. เพื่อศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และ
ประสบการณ์การทำงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และ
อินโดนีเซีย
5. เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อเสนอแนะให้กับครูและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึง
ระดับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
2. ข้อค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อเสนอแนะให้ครูและผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญในการ
กำหนดนโยบายทางการศึกษาของประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ได้มีส่วนในการหาแนว
ทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู เพื่อส่งเสริมให้ครูมี
คุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป
3. ได้เครื่องมือวัดภาระทางอารมณ์ของครู ที่สามารถนำไปใช้ได้กับครูทุกสังกัด ทุก
ประเทศ ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมก็ตาม

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาระทางอารมณ์ของครู และความเหนื่อยหน่าย มีความสัมพันธ์กัน
2. ภาระทางอารมณ์ของครู และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กัน
3. ภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซียมีความแตกต่าง
กัน
4. ภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ปานกลาง และมาก มี
ความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) เป็น
การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Research) โดยมีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยระยะที่ 1 การพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor

Analysis : CFA) ของภาระทางอารมณ์ของครู

ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 357,209 คน

ตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา และครูมัธยมศึกษา จำนวน 1,080 คน

ตอนที่ 2 การศึกษาผลการใช้แบบวัดภาระทางอารมณ์กับครูในประเทศไทย
เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเทศไทย จำนวน 357,209 คน ครูประถมศึกษาและครูมัธยมศึกษา ประเทศไทย
เกาหลีใต้ จำนวน 309,887 คน และครูในระบบการศึกษาสาธารณะ ประเทศอินโดนีเซีย ประมาณ
3,300,000 คน รวมทั้งสิ้นประมาณ 3,967,096 คน

ตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา และครูมัธยมศึกษา ที่สอนในประเทศไทย
เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ปีการศึกษา 2566 จำนวน 682 คน โดยแบ่งเป็นครูไทย จำนวน 324
คน ครูเกาหลีใต้ จำนวน 150 คน และครูอินโดนีเซีย จำนวน 208 คน

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ปีการศึกษา 2566

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) หมายถึง กระบวนการในการการจัดการ
ความรู้สึกของครู เพื่อให้แสดงออกมาในรูปแบบที่องค์กรหรือสังคมต้องการในระหว่างการทำงาน
ประกอบด้วย การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ
(Deep Acting)

1.1 การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) หมายถึง การแสดงออกของครู
เพื่อให้สอดคล้องกับสิ่งที่สังคมคาดหวัง ซึ่งเป็นการสร้างภาพด้วยการปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงไว้ โดย
การพูดจาดีกับผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่ารู้สึกไม่พอใจอย่างมากก็ตาม แสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ทั้งที่ไม่พอใจ
ต่อการกระทำของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปกครอง รู้สึกกดดันที่จะต้องแสดงออกตามที่สังคมคาดหวัง
แสดงออกเหมือนว่าให้อภัยนักเรียนแล้ว ขณะที่ในใจยังโกรธอยู่ ต้องอดทน อดกลั้นประพุดิตตนตาม
ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพครู เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน จะแสดงออกเหมือนว่าไม่
มีอะไรเกิดขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจอย่างมาก

1.2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) หมายถึง ความพยายามของครูในการควบคุม แก้อิทธิพลความรู้สึกไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เพื่อให้แสดงออกอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยพยายามที่จะใส่ใจความรู้สึกของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้มากขึ้น เมื่อไม่พอใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน จะมีวิธีจัดการกับความรู้สึกนั้นให้หมดไปได้ สามารถจัดการกับความเครียดในการทำงาน เพื่อให้แสดงอารมณ์และความรู้สึกที่เหมาะสมออกมาได้ สามารถจัดการความโกรธ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย เมื่อเกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงาน จะมีวิธีจัดการกับมัน เพื่อไม่ให้ศักยภาพการทำงานลดลง สามารถแสดงออกได้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมที่มีต่อครู สามารถลดความเกลียดชังที่มีต่อผู้อื่นลงได้ ไม่แสดงออกให้ใครได้รับรู้

2. ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) หมายถึง อาการที่แสดงออกทางพฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึกของครู เมื่อต้องเผชิญกับความเครียดสะสมจากการทำงาน จนไม่สามารถจัดการได้ ซึ่งความเหนื่อยหน่ายมี 3 ลักษณะ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ และการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง การที่ครูรู้สึกเหนื่อย หมดกำลังใจ กำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้ไม่สามารถอุทิศตนเพื่องานได้ โดยจะรู้สึกเบื่อหน่ายกับการสอนนักเรียนในแต่ละวัน ไม่อยากร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น รู้สึกอ่อนล้าจากการปฏิบัติงานในโรงเรียน รู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายเยอะเกินไป ไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ รู้สึกหมดพลังกับการทำงาน รู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน

2.2 ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ (Depersonalization) หมายถึง การที่ครูปฏิบัติตนอย่างไม่เหมาะสมตามบทบาทที่ควรจะเป็น โดยมีทัศนคติเชิงลบ ไม่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ และหรือไม่ตอบสนองต่อความต้องการของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน โดยไม่สนใจความรู้สึกของนักเรียน ไม่อยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ไม่ต้องการรับรู้ปัญหาของนักเรียน ไม่อยากรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียน ไม่จำเป็นต้องใส่ใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน รู้สึกอึดอัดเมื่อทำงานร่วมกับคนอื่นในโรงเรียน ปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือในความต้องการของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

2.3 การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การที่ครูรู้สึกว่าตนเองขาดความสามารถในการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และเติบโต และไร้ศักยภาพในการปฏิบัติงานอื่นในหน้าที่ โดยรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถออกแบบและจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพได้ รู้สึกไม่เต็มที่กับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละวัน รู้สึกว่าการสอนของตนทำให้นักเรียนไม่มีความสุขในการเรียน รู้สึกว่าทำงานไม่เต็มที่

ไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม รู้สึกว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติงานอื่นในหน้าที่ครูได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ประสบการณ์การทำงาน (Work Experience) หมายถึง ระยะเวลาในการสอนนักเรียนระดับประถมศึกษา ตั้งแต่ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6 หรือระดับมัธยมศึกษา ตั้งแต่ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 ในประเทศไทย เกาหลีใต้ หรืออินโดนีเซีย โดยแบ่งเป็นประสบการณ์การทำงานมาก ปานกลาง และน้อย

3.1 ประสบการณ์การทำงานมาก หมายถึง มีระยะเวลาในการสอนนักเรียนมากกว่า 10 ปี

3.2 ประสบการณ์การทำงานปานกลาง หมายถึง มีระยะเวลาในการสอนนักเรียน 5 – 10 ปี

3.3 ประสบการณ์การทำงานน้อย หมายถึง มีระยะเวลาในการสอนนักเรียนน้อยกว่า 5 ปี

4. การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Research) หมายถึง การศึกษาและวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มคนหรือประเทศที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการวิจัยที่ช่วยตอบคำถามที่เป็นสากลและการนำไปใช้ในสภาพทั่ว ๆ ไปโดยไม่มีข้อจำกัดทางวัฒนธรรม ผลการวิจัยในวัฒนธรรมหนึ่งอาจจะถูกนำไปใช้อีกวัฒนธรรมหนึ่งได้



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและต่างประเทศ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์
 - 1.1 นิยามและขอบเขตของภาระทางอารมณ์
 - 1.2 ความเป็นสากลของตัวแปรภาระทางอารมณ์
 - 1.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์
 - 1.4 การวัดการประเมินภาระทางอารมณ์
2. ปัจจัยเชิงสาเหตุและปัจจัยผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์
 - 2.1 ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาระทางอารมณ์
 - 2.2 ปัจจัยผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์
3. การวิจัยข้ามวัฒนธรรม
 - 3.1 ความหมายของการวิจัยข้ามวัฒนธรรม
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรม
 - 3.3 ระเบียบวิธีการวิจัยข้ามวัฒนธรรม
 - 3.4 การแปลเครื่องมือวิจัยข้ามวัฒนธรรม
4. วัฒนธรรมการทำงานของครู
 - 4.1 ประเทศไทย
 - 4.2 ประเทศเกาหลีใต้
 - 4.3 ประเทศอินโดนีเซีย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

พจนานุกรมศัพท์จิตวิทยา

เอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์

Emotional Labor คำนี้มีการแปลเป็นภาษาไทย เช่น การแสดงความรู้สึกขณะทำงาน (ชวนชื่น อัคระวนิชชา & อมรินทร์ เทวตา, 2559) แรงงานทางอารมณ์ (แบงก์ชาติ จินตรัตน์ & พรชัย สติศรีธัญกุล, 2565) เป็นต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า “ภาระทางอารมณ์” เนื่องจากเป็นคำแปลที่สื่อความหมายได้ชัดเจนและเหมาะสมกับบริบทของการศึกษา

การศึกษาเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์เกิดขึ้นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1983 โดยคำนี้ปรากฏในหนังสือ *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling* ของ Arlie Russell Hochschild (Hochschild, 1983) นักสังคมวิทยาชาวอเมริกัน มีผลงานที่โดดเด่นในการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับอารมณ์และการแสดงออกทางอารมณ์ในชีวิตประจำวันของคนในสังคมอเมริกา ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมนิยามและขอบเขต แนวคิดหลัก/แนวคิดที่เกี่ยวข้อง และการวัดการประเมินภาระทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

1. นิยามและขอบเขตของภาระทางอารมณ์

ช่วงเวลาที่ผ่านมานี้ ในต่างประเทศมีผู้ให้นิยามของภาระทางอารมณ์ ในแง่มุมที่แตกต่างกัน ไว้ดังนี้

Hochschild (2003) นิยามในปี ค.ศ. 1983 ว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง การจัดการความรู้สึกเพื่อสร้างการแสดงออกทางใบหน้าและร่างกายในที่สาธารณะ ที่สามารถสังเกตได้

Ashforth and Humphrey (1993) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง การแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม

Morris and Feldman (1996) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง ความพยายาม การวางแผน และการควบคุมที่จำเป็นในการแสดงอารมณ์ที่องค์กรต้องการในระหว่างการทำธุรกรรมระหว่างบุคคล

Grandey (2000) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง กระบวนการควบคุมทั้งความรู้สึกและการแสดงออกเพื่อเป้าหมายขององค์กร

Kruml and Geddes (2000) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง สิ่งที่พนักงานทำเมื่อพวกเขาจำเป็นต้องรู้สึกหรือการแสดงลักษณะของอารมณ์บางอย่าง

Diefendorff and Richard (2003, cited in Choi & Kim, 2015) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง การจัดการอารมณ์ เป็นส่วนหนึ่งของบทบาทการทำงาน

Johnson (2007, cited in Choi & Kim, 2015) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกของอารมณ์ที่องค์กรต้องการของผู้บริการในระหว่างบริการ

สำหรับในประเทศไทยก็มีผู้ให้นิยามของภาระทางอารมณ์ ซึ่งเป็นการสังเคราะห์จากงานวิจัยในต่างประเทศ ดังเช่น

มธุรดา ม่วงมัน (2561, p. 3) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง กระบวนการภายในจิตใจที่บุคคลหนึ่ง ๆ พยายามระงับหรือลดอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่พึงประสงค์ โดยใช้วิธีการสร้างจินตนาการถึงความรู้สึกที่ต้องการขึ้นภายในจิตใจ เพื่อที่จะป้องกันมิให้ตนเองแสดงอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้นออกมา

แบงก์ชาติ จินตรัตน์ and พรชัย สิริศรีธัญกุล (2564, p. 439) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง กระบวนการในการควบคุมสภาวะของอารมณ์ เพื่อให้มีการแสดงออกที่เหมาะสมในสถานการณ์ที่กำหนด ภาระทางอารมณ์จะผสมผสานมุมมองส่วนบุคคล เข้ากับกฎระเบียบทางสังคมและตั้งอยู่บนความปรารถนาที่จะแสดงความรู้สึกออกมาของแต่ละบุคคล

นเรนทร์ฤทธิ์ คำภีระนันท์ (2566) นิยามว่า ภาระทางอารมณ์ หมายถึง การที่ตัวบุคคลจะต้องพยายามในการวางแผน หรือควบคุมอารมณ์ที่จะแสดงออกมาต่อหน้าผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ โดยจะแสดงออกมาจากทางสีหน้า ท่าทาง และลักษณะร่างกาย แต่จะไม่แสดงพฤติกรรมทางลบให้ผู้อื่นเห็นในขณะปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการ และตอบสนองความต้องการขององค์กร

จากการให้นิยามข้างต้น สรุปได้ว่า ภาระทางอารมณ์เป็นกระบวนการในการจัดการความรู้สึกของตน เพื่อให้แสดงออกมาในรูปแบบที่องค์กรหรือสังคมต้องการในระหว่างการทำงาน ซึ่งการจัดการความรู้สึกและการแสดงอารมณ์ในการทำงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากในการสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี หากมีภาระทางอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม จะส่งผลกระทบต่อตนเองและหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ ดังนั้นการจัดการและตรวจสอบภาระทางอารมณ์ในการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในองค์กรหรือสังคม

2. ความเป็นสากลของตัวแปรภาระทางอารมณ์

ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) ไม่ได้เป็นตัวแปรที่มีความเฉพาะเจาะจงกับกลุ่มครูหรือวิชาชีพในประเทศไทยเท่านั้น หากแต่มีการศึกษาและใช้นิยามที่เป็นสากลในหลายประเทศทั่วโลก ซึ่งภาระทางอารมณ์นั้นหมายถึงการจัดการอารมณ์ส่วนตัวเพื่อแสดงออกในแบบที่องค์กรหรือบทบาทหน้าที่ต้องการ โดยรวมถึงการแสวงแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญ (Hochschild, 1983)

การวิจัยภาระทางอารมณ์พบว่าความจำเป็นในการจัดการอารมณ์มีอยู่ในหลากหลายวัฒนธรรมและวิชาชีพ เช่น พนักงานบริการ ลูกเรือสายการบิน เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และครู โดยการจัดการอารมณ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและผู้ร่วมงาน เป็นหน้าที่ที่พบได้ทั่วโลก (Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2003) การศึกษาของ Grandey (2000) พบว่าภาระทาง

อารมณ์นั้นเป็นตัวแปรที่สามารถเข้าใจและใช้งานได้ในหลายประเทศ เนื่องจากลักษณะของภาระทางอารมณ์ไม่ได้ขึ้นอยู่กับบริบททางวัฒนธรรมโดยตรง

ยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาเชิงเปรียบเทียบในหลายประเทศยังสนับสนุนว่า นิยามและองค์ประกอบของภาระทางอารมณ์นั้นสามารถประยุกต์ใช้ในบริบทต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนไปตามความแตกต่างทางวัฒนธรรม ยกตัวอย่างเช่น การวิจัยเปรียบเทียบระหว่างประเทศแสดงให้เห็นว่า แม้ความคาดหวังของสังคมเกี่ยวกับการจัดการอารมณ์จะแตกต่างกันไป แต่กระบวนการและผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์กลับมีความคล้ายคลึงกัน (Diefendorff et al., 2005) ทำให้ภาระทางอารมณ์เป็นตัวแปรที่มีความเป็นสากลและสะท้อนความเที่ยงตรงเชิงนิยามที่สามารถเข้าใจได้ในทุกบริบทวัฒนธรรม

ดังนั้นภาระทางอารมณ์ถือเป็นตัวแปรที่ไม่ได้จำกัดแค่ในวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่ง แต่มีการใช้งานและนิยามที่คล้ายคลึงกันในหลากหลายวิชาชีพและประเทศ การศึกษาวิจัยภาระทางอารมณ์ในบริบทข้ามวัฒนธรรมช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในระดับสากลและยืนยันถึงความตรงของภาระทางอารมณ์ว่ามีการตีความที่สอดคล้องกันทั่วโลก

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์

ภาระทางอารมณ์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน มีความเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องมีการสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการตลอดเวลา เช่น งานพนักงานบริการลูกค้า งานพยาบาล หรืองานอื่นที่ต้องการความสนใจและความเข้าใจของผู้รับบริการ และมีความเกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับค่าจ้าง ดังที่ Choi and Kim (2015) อธิบายว่า ภาระทางอารมณ์ คือ กระบวนการควบคุมการแสดงออกของอารมณ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และพนักงานจะได้รับค่าจ้าง ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ที่สำคัญในแต่ละยุคสมัย ได้แก่

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของ Hochschild

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดแรกของการศึกษาเกี่ยวกับ ภาระทางอารมณ์ โดยผู้เสนอแนวคิด คือ Arlie Russell Hochschild ในปี ค.ศ. 1983 Hochschild (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก แนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการจัดการทางอารมณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งมีการปฏิบัติโดยเฉพาะเจาะจงและเกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอในขณะที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ภาระทางอารมณ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจต่อลูกค้าให้มากที่สุด และเป็นไปตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสายการบินนั้น ซึ่งการปฏิบัติภาระทางอารมณ์นี้ จะเป็นการแสดงสีหน้ายิ้มแย้มและท่าทางที่สดชื่น เป็นมิตรอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด โดยพนักงานต้องแสดงความเอาใจใส่และสนใจต่อความรู้สึกของลูกค้า โดยไม่ว่าจะเป็นการต้อนรับอย่างสุภาพหรือช่วยเหลือเมื่อลูกค้ามีปัญหา แม้ว่าความรู้สึกที่แสดงออกมาของพนักงานดังกล่าว อาจจะขัดกับความรู้สึกที่แท้จริงของ

ตนเอง หรือไม่อยากที่จะแสดงสีหน้าท่าทางที่ไม่เหมาะสม ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม และไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่

Hochschild ได้กำหนดคุณลักษณะของภาระทางอารมณ์ไว้ 3 ประการ ได้แก่

1) การติดต่อแบบตัวต่อตัวหรือการใช้เสียงกับบุคคลในที่สาธารณะ (Face-to-face or voice contact with the public.) 2) ความต้องการให้บุคคล (ลูกจ้าง) แสดงออกถึงสภาวะทางอารมณ์ในแง่กับบุคคลอื่น (It requires the worker to produce an emotional state in another person .) และ 3) การช่วยให้นายจ้างสามารถควบคุมกิจกรรมทางอารมณ์ของพนักงานได้ในระดับหนึ่งผ่านการฝึกอบรมและการกำกับดูแล (It allows the employer through training and supervision to regulate a degree of control over the emotional activities of workers.) (มธุรา ม่วงมัน, 2561, p. 7)

แนวคิดนี้มองว่า ภาระทางอารมณ์ เป็นกระบวนการภายในจิตใจที่บุคคลพยายามระงับอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Suppression) โดยใช้วิธีการสร้างจินตนาการถึงความรู้สึกที่ต้องการขึ้นภายในจิตใจ (Evocation) เพื่อที่จะป้องกันมิให้ตนเองแสดงอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์นั้นออกมา รวมไปถึงการแสดงอารมณ์สีหน้าท่าทางที่ตนเองต้องการออกมาสู่สาธารณะ จะเห็นได้ว่าผู้เสนอแนวคิดนี้ให้ความสำคัญกับคำ 2 คำ ได้แก่ 1) การยับยั้ง (Suppression) หมายถึง บุคคลหนึ่ง ๆ มีความพยายามที่จะระงับหรือลดอารมณ์ความรู้สึกที่ไม่ต้องการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจต่อสถานการณ์นั้น ๆ และ 2) การกระตุ้นให้เกิดขึ้น (Evocation) หมายถึง ความพยายามที่เกิดขึ้นภายในจิตใจที่จะสร้างสรรค์ภาพหรืออะไรก็ตามที่สามารถทำให้เกิดความรู้สึกที่พึงปรารถนาขึ้นมา

Hochschild ได้อธิบายเกี่ยวกับกฎแห่งความรู้สึก (Feeling Rules) และกระบวนการจัดการทางอารมณ์ (Emotional Labor Process) ไว้ดังนี้

1. กฎแห่งความรู้สึก (Feeling Rules) คือ กฎเกณฑ์ทางสังคมที่กำหนดว่าบุคคลควรมีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไรต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ โดยเกิดจากพฤติกรรมและความคิดเห็นที่แพร่หลายในสังคม เช่น ควรมีความสุขและสนุกสนานเมื่อไปงานเลี้ยง ควรมีความเสียใจและเศร้าโศกเมื่อไปงานศพ หรือควรมีความสุขและประทับใจเมื่อได้รับปริญญา เป็นต้น ซึ่งกฎแห่งความรู้สึกมีผลอย่างมากต่อจิตใจของแต่ละบุคคลว่าควรจะมีรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่เกิดขึ้นหรือสิ่งที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ บุคคลทุกคนต้องทำการปรับตัวให้เหมาะสมกับกฎแห่งความรู้สึกเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากสังคม หากไม่ปฏิบัติตามกฎแห่งความรู้สึกนี้ อาจทำให้เกิดความเครียดและวิตกกังวล หรือได้รับการตัดสินว่าไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ โดย Hochschild เสนอการวัดกฎแห่งความรู้สึก ไว้ดังนี้

1.1 ความเหมาะสมทางคลินิก เป็นการพิจารณาว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลนั้นเหมาะสมกับสภาวะทางสุขภาพหรือไม่ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการประเมินอาการและการวินิจฉัยโรคในการรักษาโรคต่าง ๆ

1.2 ความเหมาะสมทางศีลธรรม เป็นการพิจารณาว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลเหมาะสมต่อหลักศีลธรรมและการพึ่งพาตนเองและสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความถูกต้องและความเหมาะสมของการกระทำตามหลักศีลธรรมของสังคม

1.3 ความเหมาะสมทางสังคม เป็นการพิจารณาว่าพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลเหมาะสมต่อสภาวะทางสังคมและสิ่งที่ถูกต้องตามหลักสังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความถูกต้องและความเหมาะสมของพฤติกรรมตามกฎหมายและความเหมาะสมในสังคมที่มีการยอมรับทั่วไป

2. กระบวนการจัดการทางอารมณ์ (Emotional Labor Process) เป็นการกระทำที่บุคคลหนึ่ง ๆ พยายามจัดการกับความรู้สึกตนเอง เพื่อการแสดงออกทางต่อภายนอกอย่างเหมาะสม ทั้งสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง รวมไปถึงแววตา ประกอบด้วย การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting)

2.1 การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) เป็นการจัดการกับการแสดงออกทางสังคมของคน โดยที่คนนั้นต้องแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมกับสิ่งที่สังคมคาดหวัง โดยทั่วไปแล้วการแสดงความรู้สึกจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ต้องการความเป็นมืออาชีพ เช่น การทำงาน การขายสินค้า หรือการให้บริการลูกค้า เป็นต้น การแสดงความรู้สึกเป็นการเสแสร้งความรู้สึกภายนอก เพื่อให้ภาพที่แสดงต่อสาธารณชนเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม แต่อย่างไรก็ตามการแสดงออกลักษณะนี้เป็นการปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล อาจทำให้บุคคลรู้สึกเครียดหรือมีความเครียดอยู่ตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น พนักงานขายที่ต้องแสดงสีหน้ายิ้มแย้มและเสียงพูดที่นุ่มนวลในขณะที่ถูกตำหนิจากลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ แต่ในทางกลับกันพนักงานขายอาจรู้สึกโกรธหรือเบื่อหน่ายต่อลูกค้ารายนั้น

2.2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) เป็นการจัดการกับการแสดงความรู้สึกโดยการพยายามควบคุมและแก้ไขความรู้สึกภายในของตนเอง โดยไม่ใช้วิธีการเสแสร้ง เพื่อให้สามารถแสดงออกอารมณ์ความรู้สึกที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความเป็นจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการสะท้อนความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมาสู่ภายนอก ซึ่ง Hochschild ได้เสนอเทคนิคการจัดการทางอารมณ์โดยใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ 3 แบบ คือ เทคนิคทางความคิด เทคนิคทางร่างกาย และเทคนิคทางการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง เพื่อให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึกให้สอดคล้องกับกฎความรู้สึกในสถานการณ์นั้น ๆ

2.2.1 เทคนิคทางความคิด (Cognitive Technique) หมายถึง การใช้กระบวนการคิดเพื่อเปลี่ยนแปลงและจัดการกับอารมณ์ความรู้สึก โดยการเปลี่ยนแปลงมุมมอง ความเข้าใจ และทัศนคติของตนเองต่อสิ่งต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับประสบการณ์ทางอารมณ์ความรู้สึกในอดีตหรือปัจจุบัน อย่างเช่น เมื่อเราพบกับสถานการณ์ที่ทำให้เรารู้สึกโกรธ หรือเสียใจ เราสามารถใช้เทคนิคนี้โดยการเปลี่ยนภาพที่เห็น ให้เป็นภาพที่ไม่ทำให้เรารู้สึกโกรธ อาจเป็นภาพของคน หรือเด็กกำลังเล่นตลก เพื่อให้สามารถมองภาพนั้นให้แตกต่างออกไปจากที่เป็นอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้อารมณ์ความรู้สึกเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นตามประสบการณ์ทางอารมณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้น เทคนิคทางความคิดเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยให้เราควบคุมอารมณ์ความรู้สึกและปรับปรุงคุณภาพชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมดุล

2.2.2 เทคนิคทางร่างกาย (Bodily Technique) เป็นการจัดการทางอารมณ์ความรู้สึกที่ช่วยให้เราสามารถเปลี่ยนแปลงอารมณ์ความรู้สึกได้ผ่านการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพของเรา เช่น การหายใจลึกๆ หรือการใช้ท่าโยคะ เพื่อช่วยควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของเราให้เข้าสู่สภาวะที่ผ่อนคลายและสบายตัวขึ้น เป็นต้น

2.2.3 เทคนิคทางการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง (Expressive Technique) เป็นการจัดการทางอารมณ์ความรู้สึกโดยการเปลี่ยนแปลงหรือแยกอารมณ์ความรู้สึกจากภายในจิตใจเพื่อแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง เช่น ขณะที่เราเผชิญสถานการณ์กดดัน เครียดมาก เรามีความปรารถนาการยิ้ม โดยปรับอารมณ์ความรู้สึกในจิตใจให้ยิ้มสู้ และต่อจากนั้นเราก็จะสามารถทำกริยายิ้มออกมาได้ เป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของ Hochschild ข้างต้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า แนวคิดนี้เป็นแนวคิดแรกของการศึกษาภาระทางอารมณ์ ผู้เสนอแนวคิดได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก และเสนอว่าภาระทางอารมณ์เป็นการจัดการทางอารมณ์ประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยกฎแห่งความรู้สึก และกระบวนการจัดการทางอารมณ์

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ที่ปรับเปลี่ยนจากแนวคิดเดิม

จากแนวคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ ที่ Hochschild เป็นผู้วางรากฐานการศึกษา ในยุคสมัยต่อมาก็ได้มีผู้นำแนวคิดดังกล่าวมาปรับเปลี่ยน โดยการปรับลดและเพิ่มเติม ให้สอดคล้องกับบริบทของการศึกษามากขึ้น ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ที่ได้รับการยอมรับ ดังเช่น

1) แนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของ Ashforth และ Humphrey

แนวคิดนี้ Ashforth and Humphrey (1993) มองว่า ภาระทางอารมณ์เป็นลักษณะของการกระทำที่แสดงออกมาด้วยอารมณ์ที่เหมาะสม ทั้งสองให้ความสนใจกับพฤติกรรม

ที่แสดงออกมาภายนอกมากกว่าความสนใจในการปรับความรู้สึกภายในของ Hochschild โดยได้เพิ่มบทบาททางสังคมเข้าไปในแนวคิดด้วย คือ กฎการแสดงความรู้สึก (Display Rules) หมายถึง กฎหรือนิยามของสังคมที่กำหนดวิธีการแสดงอารมณ์และความรู้สึกในสถานการณ์ต่าง ๆ และเพิ่มการแสดงออกที่แท้จริง (Genuine Acting) หมายถึง การแสดงบทบาทในลักษณะที่เน้นความเป็นจริงและเป็นธรรมชาติ เข้าไปในกระบวนการจัดการทางอารมณ์ด้วย

2) แนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของ Morris และ Feldman

แนวคิดนี้ Morris and Feldman (1996) อธิบายว่า ภาระทางอารมณ์ เป็น ความพยายามในการวางแผนและควบคุมเพื่อแสดงอารมณ์ ความรู้สึกขณะทำธุรกรรมระหว่างบุคคลในองค์กร โดยทั้งสองได้นิยามภาระทางอารมณ์ให้ครอบคลุมไปยังความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้าตลอดจนสภาวะภายในจิตใจที่มีความตึงเครียดหรือความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานต้องแสดงอารมณ์ปลอม ๆ ซึ่งก็คือ ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotional Dissonance) และระบุว่า ภาระทางอารมณ์ มี 3 มิติ คือ ความถี่ ระยะเวลาที่แสดงออก และความไม่สอดคล้องทางอารมณ์

3) แนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของ Grandey

แนวคิดนี้ Grandey (2000) อธิบายว่า ภาระทางอารมณ์ เป็น กระบวนการจัดการอารมณ์ให้เหมาะสม เพื่อที่พนักงานจะแสดงอารมณ์ได้เหมาะสมตามกฎเกณฑ์ขององค์กร ถือว่าองค์กรหรือวิชาชีพบางแห่งมีกลุ่มอารมณ์ที่สามารถแสดงออกอย่างจำกัดในขณะทำงานหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มุมมองของภาระทางอารมณ์ตามแนวคิดนี้ แบ่งออกเป็น 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองต่องาน (Job-Focused Emotional Labor) ประกอบด้วยมิติของความถี่ ระยะเวลาที่แสดงออก ความหลากหลายและความเข้มของภาระทางอารมณ์ และมุมมองต่อตัวพนักงานเอง (Employee-Focused Emotional Labor) ประกอบด้วยมิติ 2 มิติ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ

จากแนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ที่ปรับเปลี่ยนจาก Hochschild ทั้งจากแนวคิดของ Ashforth และ Humphrey, Morris และ Feldman และ Grandey สามารถสรุปได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ในยุคหลังให้ความสำคัญกับพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอกมากกว่าการปรับความรู้สึกภายใน มีการเพิ่มกฎการแสดงความรู้สึกเข้ามาในแนวคิด เพิ่มการแสดงออกที่แท้จริง ในกระบวนการจัดการทางอารมณ์ เพิ่มและให้นิยามมิติของภาระทางอารมณ์ไม่ว่าจะเป็น ความถี่ ระยะเวลาที่แสดงออก และความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ และกำหนดมุมมองของภาระทางอารมณ์ ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดหลัก/แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ จึงได้เห็นถึงองค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ที่ยังคงอยู่ในทุกยุคสมัยการเปลี่ยนแปลง คือ การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ

(Deep Acting) จึงสรุปได้ว่า ภาระทางอารมณ์ ประกอบด้วย การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยก็ได้ยึดตามแนวคิด Grandey (2000) เนื่องจากต้องการศึกษาถึงกระบวนการจัดการทางอารมณ์ (Emotional Labor Process) ของครู มีใช้กฎแห่งความรู้สึก (Feeling Rules/Display Rules)

3.3 การสังเคราะห์องค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครู

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ จำนวน 2 เล่ม และงานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ของครู จำนวน 10 เรื่อง แล้วทำการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครู ตามลำดับ ดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครู

ชื่อเอกสาร/งานวิจัย	ผู้แต่ง/ผู้วิจัย และปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	ตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัย	องค์ประกอบของ ภาระทางอารมณ์
The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling	Hochschild (1983)	Service workers	Surface acting Deep acting
The Impact of Emotional Labor on Secondary School Teachers	(Smith, 2020)	Secondary school teachers	Burnout Emotional Regulation
Surface Acting or Deep Acting, Who Needs More Effortful? A Study on Emotional Labor Using Functional Near-infrared Spectroscopy	Lu et al. (2019)	Total of 20 male and 20 female senior undergraduate students.	Surface Acting Deep Acting
Impact of Surface Acting and Deep Acting Techniques On Teachers' organizational commitment	Ogunsola et al. (2020)	Total of 450 teachers.	Surface Acting Deep Acting
The Relationship Between	Yilmaz et	Total of 410	Surface Acting

ชื่อเอกสาร/งานวิจัย	ผู้แต่ง/ผู้วิจัย และปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	ตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัย	องค์ประกอบของ ภาวะทางอารมณ์
Teachers' Emotional Labor and Burnout Level	al. (2015)	working teachers.	Deep Acting Natural Emotion
Investigation of Emotional Labor in Teaching	TÖRe (2022)	Total of 556 teachers working in schools.	Real Emotions Surface Acting Deep Acting
"Constantly, Excessively, and All the Time": The Emotional Labor of Teaching Diversity Courses	Miller et al. (2019)	Total of 38 instructors.	Emotional Labor
The Development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and Reliability	ÇUKUR (2009)	Total of 190 high school teachers working in government schools.	Surface Acting Deep Acting Automatic Emotion Regulation Emotional Deviation
Feeling and Acting In Classroom Teaching: The Relationships Between Teachers' Emotional Labor, Commitment, and Well-being	Peng et al. (2023)	Total of 803 middle school teachers teaching English as a foreign language.	Surface Acting Deep Acting Natural Expression of Emotion
Teachers' Emotional Labor in Response to Daily Events with Individual Students: The Role of Teachers- student Relationship	de Ruiter et al. (2021)	Total of 37 primary school teachers.	True Expression of Emotion Surface Acting Deep Acting

ชื่อเอกสาร/งานวิจัย	ผู้แต่ง/ผู้วิจัย และปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	ตัวอย่างที่ใช้ใน การวิจัย	องค์ประกอบของ ภาระทางอารมณ์
Quality			
How School Climate Influences Teachers' Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Emotional Labor	Yao et al. (2015)	Total of 703 primary and secondary school teachers.	Surface Acting Deep Acting Emotional Exhaustion
Beginning EFL Teachers' Emotional Labor Strategies in the Chinese Context	Li and Liu (2021)	Total of 484 Chinese middle school English teachers.	Surface Acting Deep Acting Positive Consonance Negative Consonance

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบร่วมในทงงานวิจัยก็คือ การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำ 2 องค์ประกอบนี้ไปทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis : CFA) ในลำดับต่อไป

3.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์

เนื่องจาก Hochschild (2003) ผู้ที่กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์เป็นคนแรก เป็นนักสังคมวิทยา แนวคิดดังกล่าวจึงมาจากทฤษฎีที่สนับสนุนการศึกษาอารมณ์ในทางสังคมวิทยา นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1) ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism)

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) เป็นทฤษฎีสังคมวิทยาที่พัฒนามาเพื่ออธิบายการสร้างความหมายผ่านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มในสังคม ทฤษฎีนี้มีพื้นฐานจากแนวคิดของ George Herbert Mead นักจิตวิทยาและนักปรัชญาชาวอเมริกัน และได้รับการพัฒนาโดย Herbert Blumer ผู้ตั้งชื่อทฤษฎีนี้อย่างเป็นทางการในปี 1937 (Cossette, 2014; Holman et al., 2008)

ที่มาและแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี

ทฤษฎีนี้มีจุดเริ่มต้นจากแนวคิดของ Mead ที่เชื่อว่าการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเป็นกระบวนการที่บุคคลสร้างและเปลี่ยนแปลงความหมายของสิ่งต่าง ๆ ผ่านการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งสัญลักษณ์เหล่านี้รวมถึงคำพูด ภาษากาย และสัญญาณอื่น ๆ ที่บุคคลใช้ในการสื่อสาร Blumer ซึ่งเป็นศิษย์ของ Mead ได้ขยายแนวคิดนี้และนิยามปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ว่าเป็นการอธิบายการกระทำของมนุษย์ผ่านความหมายที่มนุษย์มอบให้กับสิ่งต่าง ๆ และการตีความความหมายเหล่านั้น (Esmailikia & Groth, 2022)

องค์ประกอบหลักของทฤษฎี (Cossette, 2014; Esmailikia & Groth, 2022)

Blumer ได้ระบุองค์ประกอบหลัก 3 ประการของทฤษฎีนี้ ดังนี้

1. ความหมาย (Meaning) การกระทำของบุคคลถูกกำหนดโดยความหมายที่พวกเขามอบให้กับสิ่งต่าง ๆ รอบตัว เช่น การมองสถานการณ์หนึ่งว่าเป็นเรื่องสำคัญหรือไม่ ความหมายนี้จะเป็นตัวกำหนดวิธีที่บุคคลจะปฏิบัติและโต้ตอบกับสิ่งนั้น

2. ภาษา (Language) ภาษาทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสร้างและสื่อสารความหมาย การใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ช่วยให้บุคคลสามารถสร้างความเข้าใจร่วมกันและแบ่งปันมุมมองกับผู้อื่นได้

3. การตีความ (Interpretation) การตีความเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ความหมายที่ตนเองสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

การนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้

ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์มีอิทธิพลมากในการศึกษาด้านสังคมวิทยาและจิตวิทยาสังคม โดยเฉพาะการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ การสร้างความหมายในสังคม และการแสดงบทบาททางสังคม (Role-Taking) ทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายว่าบุคคลใช้ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) อย่างไรในการแสดงอารมณ์หรือบทบาทที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม ผ่านการปฏิสัมพันธ์และการตีความสัญลักษณ์ในแต่ละสถานการณ์

2) ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation Theory)

ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ถูกพัฒนาโดย James J. Gross นักจิตวิทยาจากมหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด ซึ่งมุ่งศึกษาเรื่องการจัดการและควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทฤษฎีนี้มีความสำคัญในด้านจิตวิทยาและการทำงาน เนื่องจากอารมณ์ส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจ การกระทำ และคุณภาพชีวิตของบุคคล (Cossette, 2014; Holman et al., 2008)

ที่มาและแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี

Gross เริ่มพัฒนาทฤษฎีการกำกับอารมณ์ในช่วงปี 1998 โดยตั้งข้อสังเกตว่าบุคคลไม่เพียงแต่รับรู้อารมณ์เท่านั้น แต่ยังสามารถจัดการอารมณ์เหล่านั้นให้เหมาะสมกับสถานการณ์และเป้าหมายที่ต้องการ ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นที่กลไกการควบคุมอารมณ์ในระดับต่าง ๆ และพฤติกรรมตอบสนองที่แตกต่างกัน ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถลดหรือเปลี่ยนอารมณ์ในสถานการณ์ที่ท้าทายหรือไม่พึงประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Holman et al., 2008)

องค์ประกอบหลักของทฤษฎี (Esmailikia & Groth, 2022)

ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ของ Gross ประกอบด้วย กระบวนการควบคุมอารมณ์ 5 ขั้นตอน โดยแต่ละขั้นตอนเป็นจุดที่บุคคลสามารถใช้กลยุทธ์ในการควบคุมอารมณ์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การเลือกสถานการณ์ (Situation Selection) การเลือกหลีกเลี่ยงหรือเผชิญกับสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอารมณ์ เช่น การหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับคนที่ทำให้เกิดความเครียด
2. การปรับสถานการณ์ (Situation Modification) การปรับเปลี่ยนสถานการณ์เพื่อทำให้เกิดอารมณ์ที่ต้องการหรือหลีกเลี่ยงอารมณ์ที่ไม่ต้องการ เช่น การเปลี่ยนวิธีการสนทนาให้สร้างสรรค์และลดความขัดแย้ง
3. การมุ่งเน้นความสนใจ (Attentional Deployment) การเลือกโฟกัสไปที่บางส่วนของสถานการณ์ เช่น การมุ่งเน้นที่สิ่งดี ๆ ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก
4. การประเมินใหม่ (Cognitive Change) การปรับมุมมองหรือการตีความสถานการณ์ เช่น การมองปัญหาเป็นโอกาสในการเรียนรู้
5. การตอบสนองต่ออารมณ์ (Response Modulation) การจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้น เช่น การระบายออกมาในวิธีที่เหมาะสมหรือการผ่อนคลายเพื่อลดความเครียด

การนำทฤษฎีไปใช้ในการวิจัยและการทำงาน

ทฤษฎีนี้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) โดยเฉพาะในงานที่ต้องใช้การแสดงความรู้สึกหรือการแสดงอารมณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกภายใน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าได้หากใช้ต่อเนื่องเป็นเวลานาน การใช้กลยุทธ์ cognitive change หรือการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ตามที่ Gross แนะนำสามารถช่วยให้บุคคลจัดการกับอารมณ์ได้ดีขึ้น ช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยล้าในงานที่ต้องใช้ภาระทางอารมณ์

3) ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory)

ทฤษฎีการกำหนดตนเอง ถูกพัฒนาโดยนักจิตวิทยา Edward Deci และ Richard Ryan ในช่วงปี 1980 ทฤษฎีนี้ถือเป็นหนึ่งในทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดในจิตวิทยา

สมัยใหม่ โดยเน้นที่แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ซึ่งทั้งสองรูปแบบนี้มีผลต่อความสุข ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Cossette, 2014)

ที่มาและพื้นฐานของทฤษฎี (Esmaeilikia & Groth, 2022; Holman et al., 2008)

ทฤษฎีการกำหนดตนเองเกิดจากการศึกษาที่พยายามอธิบายว่าบุคคลมีกระบวนการควบคุมและจัดการแรงจูงใจอย่างไรในการตัดสินใจและการกระทำต่าง ๆ Deci และ Ryan มุ่งเน้นถึงปัจจัยที่ช่วยให้บุคคลรู้สึกว่ามีอิสระ (Autonomy) ในการเลือกทำสิ่งต่าง ๆ และความสำคัญของการที่บุคคลรู้สึกถึงคุณค่าจากสิ่งที่ทำ โดยพวกเขาแบ่งแรงจูงใจเป็น 2 รูปแบบหลัก

แรงจูงใจภายใน เป็นแรงจูงใจที่มาจากความสนใจหรือความชอบส่วนตัว ทำให้บุคคลทำสิ่งนั้นเพราะพอใจในกิจกรรมเอง

แรงจูงใจภายนอก เป็นแรงจูงใจที่มาจากปัจจัยภายนอก เช่น รางวัลหรือแรงกดดัน ซึ่งบางครั้งอาจทำให้บุคคลขาดความสุขจากสิ่งที่ทำ

องค์ประกอบหลักของทฤษฎีการกำหนดตนเอง

ทฤษฎีการกำหนดตนเองระบุว่าความต้องการพื้นฐาน 3 ประการที่บุคคลควรได้รับเพื่อให้เกิดแรงจูงใจภายในและความสุขในชีวิต ได้แก่

1. ความต้องการความเป็นอิสระ (Autonomy) คือ การรู้สึกที่สามารถเลือกและควบคุมการกระทำของตนเองได้
2. ความสามารถ (Competence) คือ การรู้สึกว่ามีความสามารถและสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้สำเร็จ
3. การมีความสัมพันธ์ (Relatedness) คือ การรู้สึกเชื่อมโยงและเป็นส่วนหนึ่งกับผู้อื่น

Deci และ Ryan อธิบายว่าการที่บุคคลได้รับการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานทั้ง 3 ประการนี้ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายใน ช่วยให้บุคคลรู้สึกพอใจและมีความสุขในการทำงาน อีกทั้งยังส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และความยั่งยืนในการปฏิบัติงานด้วย

ทฤษฎีการกำหนดตนเองจึงถูกนำมาใช้ในหลายด้าน ทั้งในการศึกษา การทำงาน และการพัฒนาตนเอง รวมถึงการจัดการภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) ในที่ทำงาน

ทฤษฎีนี้เน้นถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการจัดการอารมณ์ในที่ทำงาน โดยแบ่งเป็นแรงจูงใจที่เป็นธรรมชาติ (Autonomous Motivation) และแรงจูงใจที่ถูกบังคับ (Controlled motivation) ในกรณีของภาระทางอารมณ์ คนที่มีแรงจูงใจภายในจะมีแนวโน้มใช้การ

ปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ในการปรับความรู้สึกจริง ๆ ให้เข้ากับบทบาท ในขณะที่คนที่ทำไป เพราะหน้าที่จะมีแนวโน้มใช้การแสดงความรู้สึก ซึ่งอาจเพิ่มความเครียดในระยะยาว

4) ทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน (Job Demands-Resources)

ทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Arnold Bakker และ Evangelia Demerouti ในปี 2001 ทฤษฎีนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่ออธิบายว่า แรงจูงใจและความเหนื่อยล้าในที่ทำงานเกิดจากการผสมผสานของความต้องการงาน (Job Demands) และทรัพยากรงาน (Job Resources) ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพจิตและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (Cossette, 2014; Holman et al., 2008)

ที่มาและพื้นฐานของทฤษฎี (Cossette, 2014; Esmailikia & Groth, 2022)

ทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงานพัฒนามาจากการศึกษา ความเครียดในที่ทำงาน โดยใช้หลักการว่าทุกงานสามารถแบ่งออกเป็นสองปัจจัยสำคัญ คือ ความต้องการงาน และทรัพยากรงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อทั้งด้านบวกและด้านลบในที่ทำงาน ในที่นี้ ความต้องการงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความตึงเครียดและการเหนื่อยล้า ในขณะที่ทรัพยากรงานจะ ช่วยเพิ่มแรงจูงใจและช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีขึ้น (Holman et al., 2008)

องค์ประกอบหลักของทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน

ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลักที่มีบทบาทสำคัญ

1. ความต้องการงาน (Job Demands) หมายถึง ปัจจัยในงานที่ต้องใช้พลังงานกายหรือใจสูง เช่น ความคาดหวังที่สูงจากหัวหน้า ภาระงานที่มากเกินไป ความซับซ้อนของงาน ความต้องการงานที่สูงเกินไปสามารถนำไปสู่ความเหนื่อยล้า ความเครียด และความเหนื่อยหน่าย หากไม่มีการจัดการอย่างเหมาะสม

2. ทรัพยากรงาน (Job Resources) หมายถึง ปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถทำงานได้ดีขึ้น เช่น การสนับสนุนจากหัวหน้า ความชัดเจนในบทบาทการทำงาน การมีเครื่องมือหรือสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ทรัพยากรงานช่วยเพิ่มแรงจูงใจ ช่วยให้พนักงานรู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงาน และลดความเครียดที่เกิดจากความต้องการงานได้

ตามทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน หากมีความสมดุลระหว่าง ความต้องการงานและทรัพยากรงาน พนักงานจะมีแรงจูงใจในการทำงานและสามารถลดผลกระทบจากความเครียดได้ อย่างไรก็ตาม หากความต้องการงานสูงเกินไปแต่ขาดทรัพยากรงานที่จะช่วยสนับสนุน พนักงานจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟหรือความเหนื่อยล้าในที่ทำงานได้มากขึ้น

ทฤษฎีนี้ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์อย่าง กว้างขวาง เนื่องจากสามารถอธิบายได้ว่าความต้องการในการแสดงอารมณ์ (Emotional Demands)

หากไม่ได้รับการสนับสนุนด้วยทรัพยากรที่เพียงพอ อาจนำไปสู่ความเครียดและความเหนื่อยล้าในระยะยาว

ทฤษฎีนี้มองว่าภาระทางอารมณ์เป็นหนึ่งในความต้องการงาน ที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพจิตและความเหนื่อยล้า แต่หากบุคคลมีทรัพยากรที่ช่วยเสริม เช่น การสนับสนุนจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน บุคคลนั้นจะสามารถจัดการภาระทางอารมณ์ได้ดีขึ้น ทรัพยากรเหล่านี้ช่วยลดความตึงเครียดและส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานได้

5) ทฤษฎีการควบคุม (Control Theory)

ทฤษฎีการควบคุม เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากงานของนักจิตวิทยา Charles Carver และ Michael Scheier ในช่วงปี 1980s โดยมุ่งเน้นไปที่การอธิบายกระบวนการควบคุมและปรับตัวในพฤติกรรมของมนุษย์ผ่านการตั้งเป้าหมายและการตรวจสอบผลลัพธ์จากการกระทำของตนเอง ทฤษฎีนี้ได้รับการนำไปใช้ในหลากหลายด้าน รวมถึงการทำงาน การจัดการความเครียด และการจัดการอารมณ์ในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของภาระทางอารมณ์ (Cossette, 2014; Holman et al., 2008)

ที่มาและแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี (Esmailikia & Groth, 2022)

ทฤษฎีการควบคุมมีพื้นฐานมาจากการวิจัยเกี่ยวกับการตั้งเป้าหมายและการตรวจสอบตนเอง (Self-Regulation) Carver และ Scheier ได้นำแนวคิดนี้มาใช้อธิบายว่าบุคคลมักจะตั้งเป้าหมายและใช้การตรวจสอบพฤติกรรมของตนเองเป็นระยะ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าการกระทำของตนสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการ โดยหากพบว่ามี ความแตกต่างหรือไม่สอดคล้อง บุคคลจะพยายามปรับพฤติกรรมของตนเองให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเองอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบหลักของทฤษฎี

ทฤษฎีการควบคุม ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. การตั้งเป้าหมาย (Goal) การตั้งเป้าหมายเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการการควบคุม บุคคลมักจะกำหนดเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ ซึ่งเป้าหมายนี้อาจเป็นเป้าหมายเชิงพฤติกรรม เช่น การปรับตัวให้เข้ากับบทบาทในงาน หรือลดความเครียดในที่ทำงาน
2. การรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน (Perception) บุคคลจะประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของตนเอง และพยายามเปรียบเทียบสถานการณ์นั้นกับเป้าหมายที่ต้องการ หากพบว่ามี ความแตกต่างหรือไม่สอดคล้องกัน บุคคลจะรับรู้ถึงช่องว่างระหว่างเป้าหมายกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3. การเปรียบเทียบ (Comparison) ขั้นตอนนี้คือการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับเป้าหมายเดิม โดยใช้ระบบย้อนกลับ (Feedback Loop) เพื่อตรวจสอบว่าการกระทำของตนยังสอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

4. การปรับตัว (Adjustment) หากพบว่ามีความแตกต่างระหว่างเป้าหมายกับสถานการณ์ บุคคลจะพยายามปรับตัวหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองเพื่อลดช่องว่างและทำให้ตนเองเข้าใกล้เป้าหมายมากขึ้น

ในด้านของภาระทางอารมณ์ ทฤษฎีนี้ถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายว่าบุคคลมีการควบคุมและปรับการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่ต้องใช้ภาระทางอารมณ์ เช่น การทำงานบริการ การเปรียบเทียบระหว่างการแสดงอารมณ์ที่แท้จริงกับอารมณ์ที่ต้องการแสดงออกต่อหน้าผู้อื่น จะทำให้บุคคลพยายามควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการทางสังคม การปรับตัวนี้ต้องอาศัยพลังงานในการควบคุมตนเอง จึงอาจนำไปสู่ความเครียดและความเหนื่อยล้าหากใช้ในระยะยาว

ทฤษฎีนี้เน้นกระบวนการควบคุมอารมณ์ที่แสดงออกโดยให้ความสำคัญกับกฎการแสดงอารมณ์ (Emotional Display Rules) และการตอบสนองตามสถานการณ์ การปฏิบัติตามกฎเหล่านี้อย่างเคร่งครัดอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจนำไปสู่ความรู้สึกอึดอัดและการสูญเสียความพึงพอใจในงานหากบุคคลนั้นรู้สึกถึงความขัดแย้งภายในตนเอง

6) ทฤษฎีการมุ่งเป้าหมาย (Goal Orientation)

ทฤษฎีการมุ่งเป้าหมาย เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเรื่องแรงจูงใจและการตั้งเป้าหมายในการเรียนรู้และทำงาน ทฤษฎีนี้มีรากฐานมาจากงานวิจัยของ Carol Dweck ในช่วงปี 1980s โดยทฤษฎีนี้ถูกพัฒนาเพิ่มเติมโดยนักวิจัยหลายคน เช่น Elliot และ Harackiewicz ซึ่งได้ขยายความเกี่ยวกับประเภทของเป้าหมายและวิธีที่เป้าหมายเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมและความสำเร็จของบุคคล (Cossette, 2014; Holman et al., 2008)

ที่มาและแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎี (Esmaeilikia & Groth, 2022)

ทฤษฎีการมุ่งเป้าหมายเกิดจากความพยายามในการอธิบายว่าทำไมบุคคลถึงตั้งเป้าหมายและทำงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จ เป้าหมายและแรงจูงใจเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อความสามารถในการเรียนรู้ การจัดการความเครียด และการควบคุมอารมณ์ของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะในที่ทำงานและการศึกษา

องค์ประกอบหลักของทฤษฎี

ทฤษฎีการมุ่งเป้าหมายแบ่งประเภทของเป้าหมายออกเป็น 2 ประเภทหลัก ซึ่งแต่ละประเภทมีผลกระทบที่แตกต่างกันต่อวิธีการทำงานและความคิดของบุคคล ดังนี้

1. การมุ่งเป้าหมายเพื่อการพัฒนาตนเอง (Mastery Orientation) บุคคลที่มีเป้าหมายประเภทนี้จะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง การเรียนรู้จากความล้มเหลว และพยายามเพิ่มพูนความสามารถภายในตน เป้าหมายประเภทนี้มักสร้างแรงจูงใจภายใน ทำให้บุคคลพยายามทำงานให้ดีขึ้นในระยะยาว และมีความยืดหยุ่นในการเผชิญปัญหา

2. การมุ่งเป้าหมายเพื่อผลลัพธ์ (Performance Orientation) บุคคลที่มีเป้าหมายประเภทนี้จะมุ่งเน้นไปที่การได้รับการยอมรับจากผู้อื่นและการทำผลงานให้เหนือกว่าผู้อื่น แบ่งย่อยออกเป็น 2 แบบคือ

1) การมุ่งเป้าหมายเพื่อการได้รับการยอมรับ (Performance-Approach) มุ่งมั่นทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีและโดดเด่นเพื่อได้รับการยอมรับ

2) การมุ่งเป้าหมายเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว (Performance-Avoidance) พยายามหลีกเลี่ยงการตำหนิพลาดเพื่อป้องกันไม่ให้เสียหน้า เป้าหมายนี้มักนำไปสู่ความเครียดและความกลัวในการทำงาน

ทฤษฎีการมุ่งเป้าหมายถูกนำมาใช้ในการวิจัยเกี่ยวกับภาวะทางอารมณ์ เพื่ออธิบายว่าบุคคลที่มีการมุ่งเป้าหมายเพื่อการพัฒนาตนเองจะมีแนวโน้มใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจให้ตรงกับ การแสดงออกในที่ทำงาน ขณะที่บุคคลที่มีการมุ่งเป้าหมายเพื่อผลลัพธ์อาจใช้ การแสดงแสดงความรู้สึกซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยล้าในระยะยาวมากกว่า (Cossette, 2014) ให้มุมมองเชิงลึกว่าประเภทของเป้าหมายที่บุคคลยึดถือสามารถมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน การควบคุมอารมณ์ และการรับมือกับความเครียด

ทฤษฎีนี้อธิบายถึงแรงจูงใจในการตั้งเป้าหมายและการบรรลุผลสำเร็จในงานว่า คนที่มีแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาตนเอง (Mastery-Oriented) จะมีแนวโน้มใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ เพื่อปรับอารมณ์ให้สอดคล้องกับงาน ขณะที่คนที่มุ่งเป้าหมายเชิงผลลัพธ์ (Performance-Oriented) อาจใช้การแสดงความรู้สึกเพื่อตอบสนองความต้องการในสถานการณ์นั้น ๆ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางอารมณ์ ได้แก่ ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ที่ได้รับการพัฒนาโดย Herbert Blumer มีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ 1) ความหมาย 2) ภาษา และ 3) การตีความ ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ ประกอบด้วย กระบวนการควบคุมอารมณ์ 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเลือกสถานการณ์ 2) การปรับสถานการณ์ 3)

การมุ่งเน้นความสนใจ 4) การประเมินใหม่ และ 5) การตอบสนองต่ออารมณ์ ทฤษฎีการกำหนดตนเอง พัฒนาโดย Edward Deci และ Richard Ryan ระบุว่ามีความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ 1) ความต้องการความเป็นอิสระ 2) ความสามารถ และ 3) การมีความสัมพันธ์ ทฤษฎีความต้องการงาน-ทรัพยากรงาน พัฒนาโดย Arnold Bakker และ Evangelia Demerouti ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) ความต้องการงาน และ 2) ทรัพยากรงาน ทฤษฎีการควบคุม พัฒนามาจากงานของนักจิตวิทยา Charles Carver และ Michael Scheier ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) การตั้งเป้าหมาย 2) การรับรู้สถานการณ์ปัจจุบัน 3) การเปรียบเทียบ และ 4) การปรับตัว ทฤษฎีการมุ่งเป้าหมาย ถูกพัฒนาเพิ่มเติมโดย Elliot และ Harackiewicz แบ่งประเภทของเป้าหมายออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) การมุ่งเป้าหมายเพื่อการพัฒนาตนเอง และ 2) การมุ่งเป้าหมายเพื่อผลลัพธ์

4. การวัดการประเมินภาระทางอารมณ์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ พบว่า มีการวัดภาระทางอารมณ์ในหลายวิธี แตกต่างกันไปตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอวิธีการวัดภาระทางอารมณ์ ที่พบในเอกสาร 2 เล่ม และงานวิจัยต่างประเทศ 21 เรื่อง ที่ Kariou et al. (2021, pp. 6-7) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) ซึ่งสามารถสรุปวิธีการวัดของผู้วิจัยแต่ละท่านได้ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงวิธีวัดภาระทางอารมณ์

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดภาระทางอารมณ์	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
1	Grandey et al. (2012)	Emotional Labor Scale (ELS)	ศึกษาบริบทของภาระทางอารมณ์และองค์ประกอบหลัก เช่น การแสดงและ การปรับความรู้สึกภายใน
2	Hochschild (1983)	Qualitative Interviews and Observational Studies	แนะนำแนวคิดภาระทางอารมณ์ โดยเน้นอุตสาหกรรมสายการบินและการบริการ
3	Akin et al.	Emotional Labor	ครูระดับประถมศึกษาชาวตุรกีส่วนใหญ่ใช้

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดภาวะทางอารมณ์	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
	(2014)	Scale	กลยุทธ์การแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงในความสัมพันธ์กับนักเรียน ครูผู้หญิงมักใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และการแสดงความรู้สึกน้อยกว่าครูผู้ชาย ภาวะทางอารมณ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญของความเหนื่อยหน่าย
4	Anomneze et al. (2016)	Teacher Emotional Labor Strategy Scale adapted by Yin	มีเพียงการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ได้เท่านั้น ที่สามารถทำนายความเฉา ไม่ใส่ใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญ
5	Basim et al. (2013)	Emotional Labor Scale	ลักษณะบุคลิกภาพ (เช่น ความไม่มั่นคงทางอารมณ์และการเปิดเผยตนเอง) พบว่าสามารถทำนายภาวะทางอารมณ์ได้ นอกจากนี้ทุกมิติของภาวะทางอารมณ์มีผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ การแสดงความรู้สึกเป็นตัวแปรกลางเพียงตัวเดียวที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงทางอารมณ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์
6	Cheung et al. (2011)	Emotional Labor Scale	การแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่การปรับความรู้สึกภายในจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น ทูทางจิตวิทยา ทำหน้าที่เป็นตัวปรับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่าย
7	Fouquereau et	Emotional Labor	กลยุทธ์การจัดการภาวะทางอารมณ์

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดภาระทางอารมณ์	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
	al. (2019)	Scale	ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง แต่การปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่ามาก การปรับความรู้สึกภายในจิตใจในระดับสูงนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่น้อยลง
8	Keller et al. (2014)	Frankfurt Emotion Work Scale	ครูรายงานว่ามีการกดหรือแสดงอารมณ์ใน 1 ใน 3 ของทุกบทเรียน ความรู้สึกสนุกสนาน ความกังวล และความโกรธในระดับบุคคลภายในสามารถทำนายภาระทางอารมณ์ได้ ในขณะที่ในระดับระหว่างบุคคล ความโกรธกระตุ้นให้เกิดภาระทางอารมณ์
9	Khalil et al. (2017)	Emotional Labor Scale	ทุกมิติของภาระทางอารมณ์พบว่ามีความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคลิกภาพกับความเหนื่อยหน่าย และความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคลิกภาพกับภาระทางอารมณ์
10	Kinman et al. (2011)	Frankfurt Emotion Work Scale	พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างภาระทางอารมณ์ กับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ครูที่มีประสบการณ์รายงานว่าระดับภาระทางอารมณ์สูงกว่า
11	Lee (2017)	Teacher Emotional Labor Strategy Scale adapted by Yin	ความเหนื่อยหน่ายของครูมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงความรู้สึก และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริง นอกจากนี้ ความเหนื่อยหน่ายของครูยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการลาออก การใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจนำไปสู่ความรู้สึก

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและ ปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดภาวะทางอารมณ์	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และความ เหนื่อยหน่ายของครูเป็นตัวแปรกลางใน การเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างการสร้าง แสดงความรู้สึกกับความตั้งใจในการ ลาออก
12	Maxwell and Riley (2016)	Emotional Labor Scale	การสร้างแสดงความรู้สึกหรือการซ่อน อารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงกลับกันกับความ เหนื่อยหน่าย ความเป็นอยู่ที่ดี และความ พึงพอใจในงาน ในขณะที่การปรับ ความรู้สึกภายในจิตใจไม่แสดง ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับตัวแปร ผลลัพธ์
13	Näring et al. (2006)	Emotional Labor Scale Dutch Version	การสร้างแสดงความรู้สึกและการกด อารมณ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ ภาวะทางอารมณ์มี ความสัมพันธ์กับการขาดประสิทธิภาพใน การทำงาน และการสร้างแสดงความรู้สึกมี ความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์
14	Noor and Zainuddin (2011)	Emotional Labor Scale	การสร้างแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับการสร้างแสดงความรู้สึกและ ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ
15	Park et al. (2014)	Emotional Labor Scale	การแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงมี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการมี ส่วนร่วมในองค์กรอิทธิพลระหว่างบุคคล อาจทำหน้าที่เป็นทรัพยากรในการช่วย บรรเทาผลกระทบเชิงลบของการสร้าง แสดงความรู้สึกที่มีต่อการขาด ประสิทธิภาพในการทำงาน การฝึกอบรม

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดภาวะทางอารมณ์	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			อิทธิพลระหว่างบุคคลอาจช่วยลดผลกระทบเชิงลบของการแสดงความรู้สึก และกลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจอาจมีประโยชน์มากกว่าการแสดงความรู้สึก
16	Philipp and Schüpbach (2010)	Emotional Labor Scale	การใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่น้อยลง และการใช้อาจมีประโยชน์ต่อสุขภาพ
17	Richardson et al. (2008)	Emotional Labor Scale	มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการไม่ตรงกันของอารมณ์ กับความตั้งใจที่จะลาออก
18	Silbaugh et al. (2023)	Emotional Labor Scale	การแสดงความรู้สึกถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรกลางบางส่วนระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่าย มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการแสดงความรู้สึก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการแสดงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย
19	Tsang et al. (2021)	Teacher Emotional Labor Strategy Scale adapted by Yin	การแสดงความรู้สึกของครูมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเฉา ไม่ใส่ใจ การปรับ

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดภาระทางอารมณ์	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			ความรู้สึกละเอียดในจิตใจมีผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความเฉยชา ไม่ใส่ใจของครู และการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
20	Wróbel (2013)	Emotional Labor Scale	การปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจเป็นตัวแปรกลางที่มีนัยสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจ และความอ่อนล้าทางอารมณ์
21	Yao et al. (2015)	Teacher Emotional Labor Strategy Scale adapted by Yin	การแสดงความรู้สึกละเอียดทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก และการปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจไม่มีผลที่มีนัยสำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์
22	Yilmaz et al. (2015)	Emotional Labor Scale	การแสดงความรู้สึกละเอียดและการแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงเป็นตัวทำนายที่สำคัญสำหรับทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเฉยชา ไม่ใส่ใจของครู ในขณะที่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ถูกทำนายโดยภาระทางอารมณ์
23	Zaretsky and Katz (2019)	Emotional Labor of Teaching Scale by Levine Brown	ระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูงมีความสัมพันธ์กับการใช้การแสดงความรู้สึกละเอียดมากขึ้น ในขณะที่ระดับความเหนื่อยหน่ายที่ต่ำใช้การแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงมากขึ้น

จากตารางข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีวัดภาระทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยส่วนใหญ่นิยมใช้ คือ แบบวัดภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor Scale) ซึ่งในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของครูในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูที่พัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสมกับตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ที่ผ่านการหาคุณภาพและแปลเป็นภาษาไทยเกาหลี และภาษาอังกฤษมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ปัจจัยเชิงสาเหตุและปัจจัยผลลัพธ์ของภาวะทางอารมณ์

1. ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาวะทางอารมณ์

แบงก์ชาติ จินตรัตน์ and พรชัย สิริศรีธัญกุล (2564, pp. 441-442) ได้สังเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานที่เกี่ยวข้องกับภาวะทางอารมณ์ ไว้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1) เพศ : เพศหญิงจะสามารถปฏิบัติงานที่ต้องใช้ภาวะทางอารมณ์ออกมาได้ดีกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงสามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้ดีกว่าขณะที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามความไม่สอดคล้องทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย กล่าวคือถึงแม้ว่าเพศหญิงจะสามารถแสดงอารมณ์ออกมาได้ดีกว่า แต่ก็ต้องรับมือกับการควบคุมอารมณ์ภายในจิตใจที่มากกว่าเพศชาย ดังนั้นหากเพศหญิงใช้กลยุทธ์การแสดงความรู้สึกก็จะเกิดผลกระทบที่ตามมามากกว่าเพศชาย

2) อายุ : จากทฤษฎีการคัดเลือกทางอารมณ์และสังคม (Socioemotional Selectivity Theory) ชี้ให้เห็นว่าเมื่อเวลาที่เหลืออยู่ของชีวิตสั้นลงเป้าหมายของผู้คนจะเปลี่ยนไป เช่น ผู้ที่มีเวลามากกว่าจะจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายในอนาคตและผู้ที่มีเวลาน้อยกว่าจะจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายที่มุ่งเน้นปัจจุบัน กล่าวคือ เมื่อคนอายุมากขึ้นพวกเขาจะเลือกเป้าหมายที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางอารมณ์ที่เป็นปัจจุบัน แต่คนที่อายุน้อยกว่าจะแสวงหาเป้าหมายที่นำไปสู่การได้มาซึ่งความรู้ใหม่ๆ เพราะฉะนั้นบุคคลในช่วงอายุที่แตกต่างกันก็มีการจัดการกับอารมณ์ที่ต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากมีแนวโน้มที่จะใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายใน (Deep Acting) มากกว่าบุคคลที่อายุน้อย เนื่องจากเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตมากขึ้น ก็มักจะใช้กลยุทธ์ที่ใช้ทรัพยากรทางอารมณ์ที่น้อยลงกว่า

3) บุคลิกภาพ : เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายใน มี 5 แบบ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบกังวล (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) ตามทฤษฎีบุคลิกภาพใหญ่ 5 อย่าง (Big Five Personality Traits) สำหรับบุคลิกภาพแบบวิตกกังวล (Neuroticism) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับกลยุทธ์การแสดงความรู้สึก ในขณะที่บุคลิกภาพด้านอื่นอีกสี่ด้านมีความสัมพันธ์เชิงลบกับกลยุทธ์การปรับอารมณ์ภายในจิตใจมากกว่าและมีความสัมพันธ์เชิงลบกับกลยุทธ์การแสดงความรู้สึก เนื่องจากบุคลิกภาพแบบวิตกกังวลจะไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่

มีความมั่นใจ กลัวการเข้าหาคนอื่นหรือสร้างความสัมพันธ์ จึงเกิดการกีดกันทางอารมณ์ต่อตนเองทำให้ไม่สามารถแสดงอารมณ์เชิงบวกออกมาได้ติดนี้

1.2 ปัจจัยด้านงาน

1) ลักษณะงาน : เป็นส่วนประกอบของลักษณะงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน ภาระงาน การมีอิสระในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งลักษณะงานก็มีผลต่อภาระทางอารมณ์เช่นกัน กฎการแสดงความรู้สึกที่มีความหลากหลายในแต่ละอาชีพหรือองค์กรมีผลต่อภาระทางอารมณ์ของพนักงานอย่างชัดเจน โดย Moris และ Feldman ให้ความเห็นว่าองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานจะช่วยลดการเกิดความไม่สอดคล้องทางอารมณ์สำหรับเรื่องประสิทธิภาพการทำงานซึ่งสามารถอธิบายได้เช่นเดียวกับอายุของพนักงาน คือเมื่อพนักงานมีประสบการณ์การทำงานมาเป็นระยะเวลานาน พนักงานนั้นจะมีแนวโน้มในการใช้กลยุทธ์การสร้างสรรค์ความรู้สึกลดลง นอกจากนี้การสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงานยังช่วยลดระดับการใช้ทรัพยากรทางอารมณ์และลดผลกระทบที่ตามมาของการใช้ภาระทางอารมณ์อีกด้วย

จากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุของภาระทางอารมณ์ตามการอธิบายของนักวิจัยไทยและต่างประเทศที่ได้กล่าวถึงนั้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ และบุคลิกภาพ และปัจจัยด้านงาน คือ ลักษณะงาน แต่สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษา เพศ และประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจาก จากการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่พบว่ามีการศึกษาไปถึงการรับรู้ทางเพศ การให้นิยามจำกัดอยู่เพียงเพศสภาพชายและหญิงเท่านั้น และไม่พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานที่ส่งผลต่อภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย และการศึกษาแบบข้ามวัฒนธรรมกับประเทศไทย นี่จึงเป็นช่องว่างขององค์ความรู้ที่ผู้วิจัยประสงค์จะเติมเต็ม

2. ปัจจัยผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์

ปัจจัยผลลัพธ์ที่เกิดจากภาระทางอารมณ์ตามการอธิบายของผู้ที่ทำการศึกษาเรื่องนี้ พบว่า ภาระทางอารมณ์นั้นส่งผลกระทบทางลบ ไม่ว่าจะเป็น ความเหนื่อยหน่าย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล ความเครียด การลดความพึงพอใจในงานและการลดความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งมีผู้ที่ได้อธิบายปัจจัยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว อาทิเช่น

อัมพร ชำรงลักษณ์ (2557, pp. 139-140) ได้อธิบาย ผลกระทบของภาระทางอารมณ์ ไว้ว่า ภาระทางอารมณ์นี้ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบกับผู้ปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับกัน ในทางการแพทย์ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์เผชิญกับภาวะกดดันมานานจะสามารถรับมือได้ดีกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า และเมื่อเจอกับแรงกดดันและแรงเสียดทานมาก ๆ อาจจะรู้สึกเหนื่อยหน่าย (Burnout) จนไม่สามารถจะรับมือกับสถานการณ์ตึงเครียดได้อีกต่อไป อันเห็นได้ชัดจากการตอบรับแจ้งเหตุฉุกเฉินทางโทรศัพท์ที่ต้องเป็นกำลังให้กับผู้ที่โทรเข้ามาและมีสติรับตอบโต้

สอบถามข้อมูลที่ไม่ปะติดปะต่อ หรือผู้ควบคุมในสถานราชทัณฑ์ที่ต้องเผชิญกับภาวะเสี่ยงชีวิตกับผู้ต้องหาหลากหลายประเภทในเรือนจำ เป็นต้น

แบงก์ชาติ จินตรัตน์ and พรชัย สิทธิศรีณกุล (2564, pp. 440-441)

สรุปผลกระทบของภาระทางอารมณ์ไว้ว่า ถึงแม้ว่ากลยุทธ์การแสดงความรู้สึกทั้งสองแบบของภาระทางอารมณ์ คือ การสร้างแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) จะให้ผลลัพธ์ที่เหมือนกันคือเป็นการแสดงออกที่เหมาะสมตามบรรทัดฐานของสังคมและความต้องการขององค์กร แต่กลไกทั้งสองต่างกันที่กระบวนการคิดภายในจิตใจ และยังส่งผลต่อการปรับตัว สุขภาพและความสามารถในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย การสร้างแสดงความรู้สึกจะแสดงอารมณ์ภายนอกที่เหมาะสมกับบริบทถึงแม้ว่าจะต่างจากอารมณ์ภายในของพนักงาน ซึ่งกลไกนี้จะทำให้เกิดภาวะที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางอารมณ์ (Emotive Dissonance) จากการวิจัยแบบอภิมานพบว่าการสร้างแสดงความรู้สึก (surface Acting) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ การลดความเป็นบุคคล ความเครียด การลดความพึงพอใจในงานและการลดความผูกพันต่อองค์กร ในทางตรงกันข้าม การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์เชิงลบเหล่านี้และอาจจะให้ประโยชน์ สาเหตุที่กลยุทธ์ทั้งสองแบบให้ผลลัพธ์ที่ต่างกันอธิบายได้จากภาวะพร่องในการควบคุมตน (Ego-Depletion)

ภาวะพร่องในการควบคุมตน หมายถึง สภาวะที่บุคคลเกิดความพร่องในการควบคุมตนเองในด้านความรู้สึก ความคิดหรือพฤติกรรมที่ต้องอาศัยการควบคุมตนเองให้ได้ก่อน กระบวนการควบคุมตนเองอยู่ในรูปแบบของพลังงานอย่างหนึ่งซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด เมื่อบุคคลต้องใช้ทรัพยากรในการควบคุมตนเองซ้ำ ๆ จะทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่พร่องลงไป จึงส่งผลให้ความสามารถในการทำงานที่ต้องใช้การควบคุมตนเองของบุคคลนั้นลดลง การสร้างแสดงความรู้สึกเป็นกลยุทธ์ที่ต้องใช้ความพยายามอย่างต่อเนื่องในการตรวจสอบอารมณ์ที่ต้องการและรู้สึก จึงส่งผลให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรทางอารมณ์และอาจก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

สำหรับกลยุทธ์การปรับความรู้สึกจากภายในจิตใจจะใช้ความพยายามในการควบคุมตนเองน้อยกว่าการสร้างแสดงความรู้สึก นักวิจัยบางท่านได้อธิบายกลยุทธ์ของการปรับความรู้สึกภายในผ่านมุมมองของกระบวนการคิดว่าเป็นความพยายามในการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotive effort) ในการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าการปรับความรู้สึกจากภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดที่ลดลง และความสำเร็จส่วนบุคคลที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่พบความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจของพนักงานอาจมีประโยชน์ทางอ้อมต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการ ผู้มารับบริการมักจะรับรู้ว่าเป็นพนักงานที่ใช้กลยุทธ์การปรับอารมณ์ภายในจิตใจให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมากกว่า ซึ่งนำไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับผู้รับบริการและส่งผลต่อการเพิ่มความพอใจในงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ดีและ

ความพอใจในงานที่เพิ่มขึ้นช่วยส่งเสริมทรัพยากรทางด้านจิตใจ ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นผลให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

จากปัจจัยผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์ที่กล่าวถึงข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) เป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาระทางอารมณ์ และส่งผลกระทบต่อตัวเองและองค์กร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู เนื่องจากในปัจจุบันความเหนื่อยหน่ายของครูเป็นกลุ่มอาการทางจิตที่ส่งผลกระทบต่อครูจำนวนมากทั่วโลก (Zhang et al., 2022) และขอเสนอองค์ความรู้เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่าย ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ความเหนื่อยหน่าย (Burnout)

อารยา ปิยะกุล (2565, p. 8) ได้อธิบายถึงความเป็นมาของความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า ความเหนื่อยหน่ายมีการศึกษาครั้งแรกในช่วงกลางทศวรรษ 1970s แต่การศึกษาที่มีการวิจัยและอยู่บนพื้นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์เกิดขึ้นในช่วงปี ค.ศ.1980 ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและนักวิจัยหลากหลายสาขา โดยเฉพาะการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานในองค์กรต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจในเหตุผลที่บุคคลเมื่อเกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานบางคนอาจจะตัดสินใจลาออกจากงาน ในขณะที่บางคนอาจจะยังคงทำงานอยู่แต่ลดศักยภาพในการทำงานลง และได้ให้ความหมายของความเหนื่อยหน่ายไว้ว่า เป็นลักษณะของอาการเชิงลบที่เกิดจากความเครียดสะสมจากการทำงานจนบุคคลไม่สามารถจัดการได้ โดยอาการที่แสดงออกมามีความคิดเห็นที่หลากหลาย

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและเป็นที่ใช้โดยทั่วไปคือแนวคิดของ Christina Maslach ซึ่ง แบงก์ชาติ จินตรัตน์ and พรชัย สิริศรีธัญญกุล (2564, pp. 437-438) ได้สังเคราะห์แนวคิดนี้ไว้ว่า Maslach ได้แบ่งองค์ประกอบของความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 องค์ประกอบดังนี้

1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) เมื่อทรัพยากรทางอารมณ์ค่อย ๆ ลดลงไป บุคคลนั้นจะเริ่มรู้สึกถึงความเหนื่อยล้า หมดพลังที่จะเผชิญหน้ากับงานที่ทำ ส่งผลให้บุคคลนั้นไม่อยากจะไปทำงานหรือไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ถือเป็นองค์ประกอบแรกและเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของความเหนื่อยหน่าย

2) ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ (Depersonalization) คือการมีทัศนคติด้านลบต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้มารับบริการหรือบุคคลรอบข้าง ส่งผลให้เกิดปฏิกริยาในทางลบต่อคนอื่น ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ดูหมิ่น เหยียดหยาม มองผู้อื่นในแง่ร้าย แนวคิดของนักวิชาการบางท่านจะบอกว่าการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น เป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นระยะเวลานาน

3) การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน (Reduced Personal Accomplishment) คือการมีทัศนคติด้านลบต่อตัวเอง รู้สึกว่าตัวเองไม่มีความสามารถ ไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ส่งผลให้ความสามารถในการรับมือกับภาวะกดดันในงานแย่ลง การลดความสำเร็จส่วนบุคคลเป็นองค์ประกอบด้านการประเมินตนเองของความเหนื่อยหน่าย

จากแนวคิดเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายข้างต้น สรุปได้ว่า แนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางและแพร่หลายคือแนวคิดของ Christina Maslach ซึ่งได้แบ่งความเหนื่อยหน่ายออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ และการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

การวัดการประเมินความเหนื่อยหน่าย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยหน่าย พบว่า มีการวัดความเหนื่อยหน่ายในหลายวิธี แตกต่างกันไปตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยขอนำเสนอวิธีการวัดความเหนื่อยหน่าย ที่พบในเอกสาร 2 เล่ม และงานวิจัยต่างประเทศ 21 เรื่อง ที่ Kariou et al. (2021, pp. 6-7) ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู โดยใช้การทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ (Systematic Review) ซึ่งสามารถสรุปวิธีการวัดของผู้วิจัยแต่ละท่านได้ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงวิธีวัดความเหนื่อยหน่าย

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดความเหนื่อยหน่าย	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
1	Maslach (1982)	MBI	การพัฒนาความเหนื่อยหน่ายสัมพันธ์กับภาระงานและขาดการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน
2	Schaufeli (1996)	MBI	พบว่าความเหนื่อยหน่ายส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและสุขภาพจิตของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ
3	Akin et al. (2014)	MBI	ครูระดับประถมศึกษาชาวตุรกีส่วนใหญ่ใช้กลยุทธ์การแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงในความสัมพันธ์กับนักเรียน ครูผู้หญิงมักใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึก

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดความเหนื่อยหน่าย	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			ภายในจิตใจ และการแสดง ความรู้สึกบ่งบอกว่าครูผู้ขาย ภาระทาง อารมณ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญของความ เหนื่อยหน่าย
4	Anomneze et al. (2016)	MBI	มีเพียงการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ได้ เท่านั้น ที่สามารถทำนายความเฉา ไม่ ใส่ใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญ
5	Basim et al. (2013)	MBI	ลักษณะบุคลิกภาพ (เช่น ความไม่มั่นคง ทางอารมณ์และการเปิดเผยตนเอง) พบว่าสามารถทำนายภาระทางอารมณ์ได้ นอกจากนี้ทุกมิติของภาระทางอารมณ์มี ผลต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ การสร้าง แสดงความรู้สึกเป็นตัวแปรกลางเพียงตัว เดียวที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างความ ไม่มั่นคงทางอารมณ์กับความอ่อนล้าทาง อารมณ์
6	Cheung et al. (2011)	MBI	การสร้างแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่ การปรับความรู้สึกภายในจิตใจมี ความสัมพันธ์เชิงลบกับการขาด ประสิทธิภาพในการทำงานเท่านั้น พบ ทางจิตวิทยา ทำหน้าที่เป็นตัวปรับ ความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ กับความเหนื่อยหน่าย
7	Fouquereau et al. (2019)	MBI—General Survey	กลยุทธ์การจัดการภาระทางอารมณ์ ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง แต่การปรับ ความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่ามาก การ

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดความเหนื่อยหน่าย	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			ปรับความรู้สึกภายในจิตใจในระดับสูงนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่น้อยลง
8	Keller et al. (2014)	MBI	ครูรายงานว่ามีการกดหรือแสดงอารมณ์ใน 1 ใน 3 ของทุกบทเรียน ความรู้สึกสนุกสนาน ความกังวล และความโกรธในระดับบุคคลภายในสามารถทำนายภาระทางอารมณ์ได้ ในขณะที่ในระดับระหว่างบุคคล ความโกรธกระตุ้นให้เกิดภาระทางอารมณ์
9	Khalil et al. (2017)	MBI	ทุกมิติของภาระทางอารมณ์พบว่ามีผลต่อความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างบุคลิกภาพกับความเหนื่อยหน่าย และความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบุคลิกภาพกับภาระทางอารมณ์
10	Kinman et al. (2011)	MBI	พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างภาระทางอารมณ์ กับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ครูที่มีประสบการณ์รายงานว่ามีความเครียดทางอารมณ์สูงกว่า
11	Lee (2017)	MBI-ES	ความเหนื่อยหน่ายของครูมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงความรู้สึก และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริง นอกจากนี้ ความเหนื่อยหน่ายของครูยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการลาออก การใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจนำไปสู่ความรู้สึกขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายของครูเป็นตัว

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดความเหนื่อยหน่าย	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			แปรกลางในการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างการแสดงความรู้สึกกับความตั้งใจในการลาออก
12	Maxwell and Riley (2016)	MBI	การแสดงความรู้สึกหรือการซ่อนอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงกลับกันกับความเหนื่อยหน่าย ความเป็นอยู่ที่ดีและความพึงพอใจในงาน ในขณะที่การปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่แสดงความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญกับตัวแปรผลลัพธ์
13	Näring et al. (2006)	MBI-NL-Ed	การแสดงความรู้สึกและการกดอารมณ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความเฉยชา ไม่ใส่ใจ ภาระทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และการแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์
14	Noor and Zainuddin (2011)	Teacher Burnout Questionnaire	การแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงความรู้สึกและความเฉยชา ไม่ใส่ใจ
15	Park et al. (2014)	MBI	การแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรอิทธิพลระหว่างบุคคลอาจทำหน้าที่เป็นทรัพยากรในการช่วยบรรเทาผลกระทบเชิงลบของการแสดงความรู้สึกที่มีต่อการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน การฝึกอบรมอิทธิพลระหว่างบุคคลอาจช่วยลด

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดความเหนื่อยหน่าย	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			ผลกระทบเชิงลบของการแสดงความรู้สึก และกลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจอาจมีประโยชน์มากกว่าการแสดงความรู้สึก
16	Philipp and Schüpbach (2010)	MBI	การใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจนำไปสู่ความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่น้อยลง และการใช้อาจมีประโยชน์ต่อสุขภาพ
17	Richardson et al. (2008)	MBI	มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการไม่ตรงกันของอารมณ์ กับความตั้งใจที่จะลาออก
18	Silbaugh et al. (2023)	MBI—General Survey	การแสดงความรู้สึกถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรกลางบางส่วนระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่าย มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับการแสดงความรู้สึก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการแสดงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย
19	Tsang et al. (2021)	MBI-ES	การแสดงความรู้สึกของครูมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเฉยชา ไม่ใส่ใจ การ

ลำดับ	ผู้แต่ง/ผู้วิจัยและปีที่ศึกษา (ค.ศ.)	วิธีวัดความเหนื่อยหน่าย	แนวคิด/ข้อค้นพบที่สำคัญ/ผลลัพธ์
			ปรับความรู้สึกภายในจิตใจมีผลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความเฉชา ไม่ใส่ใจของครูและการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
20	Wróbel (2013)	MBI	การปรับความรู้สึกภายในจิตใจเป็นตัวแปรกลางที่มีนัยสำคัญในความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจ และความอ่อนล้าทางอารมณ์
21	Yao et al. (2015)	MBI-ES	การแสดงความรู้สึกทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่มีผลที่มีนัยสำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์
22	Yilmaz et al. (2015)	MBI	การแสดงความรู้สึกและการแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงเป็นตัวทำนายที่สำคัญสำหรับทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์ และความเฉชา ไม่ใส่ใจของครู ในขณะที่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ถูกทำนายโดยภาระทางอารมณ์
23	Zaretsky and Katz (2019)	Teacher Burnout Questionnaire	ระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูงมีความสัมพันธ์กับการใช้การแสดงความรู้สึกมากขึ้น ในขณะที่ระดับความเหนื่อยหน่ายที่ต่ำใช้การแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงมากขึ้น

จากตารางข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีวัดความเหนื่อยหน่ายที่ผู้วิจัยส่วนใหญ่นิยมใช้ คือ แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ (Maslach Burnout Inventory: MBI) ซึ่งในการศึกษาวิจัย

เกี่ยวกับการะทางอารมณ์ของครูในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้ แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของครูที่พัฒนาขึ้น อย่างเหมาะสมกับตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผ่านการหาคุณภาพและแปลเป็นภาษาไทยเกาหลี และภาษา อินโดนีเซีย มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยข้ามวัฒนธรรม

การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Research) เป็นการวิจัยที่เน้นการ เปรียบเทียบและวิเคราะห์ประสิทธิภาพของแนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติการในทางวัฒนธรรม ระหว่างกลุ่มคนที่แตกต่างกัน โดยมีความหมาย แนวคิด และระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ความหมายของการวิจัยข้ามวัฒนธรรม

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีผู้สังเคราะห์นิยามการวิจัยข้ามวัฒนธรรมจากต่างประเทศ และผู้ให้นิยาม ดังเช่น

นันทรัตน์ คงคาเพชร (2555, p. 51) ได้สังเคราะห์ความหมายของการวิจัยข้าม วัฒนธรรมไว้ว่า วิจัยข้ามวัฒนธรรมเป็นการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบ โดยใช้ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีวัฒนธรรมเป็นตัวแปรสำคัญของการแสดงออกของพฤติกรรมซึ่งได้ดำเนินการภายใต้วัฒนธรรม ตั้งแต่สองวัฒนธรรมขึ้นไป ซึ่งควรให้ความสำคัญกับลักษณะเฉพาะของบุคคลในแต่ละวัฒนธรรม ตลอดจนความแตกต่างและความเหมือนในแต่ละวัฒนธรรมที่แสดงให้เห็น

อารยา ปิยะกุล and รังสรรค์ โฉมยา (2555, p. 25) ได้ให้นิยามของ การวิจัยข้าม วัฒนธรรม (Cross Cultural Research) ว่า หมายถึง การวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่ ทำการศึกษาวิจัยภายใต้วัฒนธรรมตั้งแต่ 2 วัฒนธรรมขึ้นไป โดยเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยสามารถศึกษา ธรรมชาติและผลกระทบของวัฒนธรรมที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งเป็นการแก้ไขปัญหาคอขวดทาง วัฒนธรรมที่ปรากฏในการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์ส่วนใหญ่ นอกจากนี้การวิจัยในลักษณะ นี้ช่วยให้สามารถเปรียบเทียบผลการวิจัยในหัวข้อเดียวกัน แต่ดำเนินการภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง กันว่าจะปรากฏข้อสรุปในแนวทางเดียวกันหรือต่างกันได้อีกด้วย

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2557, p. 49) ได้ให้ความหมายของ งานวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Research) ว่า เป็นการศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบข้ามชาติหรือการศึกษาวิจัยเชิง เปรียบเทียบระหว่างชาติต่าง ๆ (Cross-National Comparative Research)

สรุปได้ว่า การวิจัยข้ามวัฒนธรรม หมายถึง การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ในทาง สังคมและพฤติกรรมศาสตร์ อย่างเป็นระบบ โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิง

ประจักษ์ ซึ่งจะดำเนินการภายใต้วัฒนธรรมตั้งแต่สองวัฒนธรรมขึ้นไป เพื่อหาข้อสรุปว่า วัฒนธรรมที่แตกต่างกันส่งผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมมนุษย์อย่างไร

2. แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรม

ในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีผู้สังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรมจากต่างประเทศ และผู้ให้แนวคิดไว้ ดังเช่น

นันทรัตน์ คงคาเพชร (2555, pp. 51-53) ได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรมจากไว้ว่า การวิจัยข้ามวัฒนธรรมเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มคนหรือประเทศที่แตกต่างกัน โดยการศึกษานี้จะใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์และเครื่องมือวิเคราะห์เพื่อทำความเข้าใจและอธิบายความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น ๆ พัฒนาการของการวิจัยข้ามวัฒนธรรมแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Comparisons) เป็นกระบวนการที่นำข้อมูลและประสบการณ์ของกลุ่มคนในวัฒนธรรมต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกัน เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความแตกต่างและความเหมือนกันในการดำเนินชีวิตของบุคคลในวัฒนธรรมนั้น ๆ การเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมเป็นกระบวนการที่สำคัญในการศึกษาวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจวัฒนธรรมของกลุ่มคนอื่น ๆ และเปรียบเทียบความแตกต่างและความเหมือนกันในการดำเนินชีวิต

ระยะที่ 2 การระบุมิติทางวัฒนธรรมที่สำคัญ (Identifying Meaningful Dimensions) เป็นการตัดสินใจเลือกมิติที่เป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์และอธิบายพฤติกรรมของกลุ่มคนหรือวัฒนธรรมในปัจจุบัน โดยที่มิติเหล่านั้นจะช่วยให้ผู้วิเคราะห์เข้าใจวิถีชีวิต ความคิดเห็น ค่านิยม และการกระทำของกลุ่มคนหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ ได้อย่างละเอียดอ่อนและเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิเคราะห์สามารถทำคาดการณ์และเข้าใจความต้องการของกลุ่มคนหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ ได้มากขึ้น

ระยะที่ 3 การศึกษาวัฒนธรรม (Cultural Studies) เน้นการศึกษามิติทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มคน แต่เนื่องจากมิติทางวัฒนธรรมมีความซับซ้อนและไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน ดังนั้น มิติทางวัฒนธรรมยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาลักษณะความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรม (Cultural Attribution Fallacy) ได้อย่างสมบูรณ์

ระยะที่ 4 การศึกษาเชื่อมโยง (Linkage Studies) เป็นการเชื่อมโยงจากประสบการณ์ที่ได้จากการสังเกตความแตกต่างหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเข้ากับแหล่งวัฒนธรรมเฉพาะที่กล่าวถึงความแตกต่างเหล่านั้น ซึ่งในระยะนี้ถือได้ว่าเป็นการขยายขอบเขตมาจากระยะที่ 3 ที่เน้นในเรื่องการศึกษาวัฒนธรรม

อารยา ปิยะกุล and รังสรรค์ โฉมยา (2555, pp. 25-26) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรมไว้ว่า เป็นการวิจัยที่แตกต่างจากการศึกษาวิจัยวิธีการอื่น ๆ ในแง่ที่ใช้การเปรียบเทียบเป็นสำคัญ การวิจัยแบบนี้จะช่วยตอบคำถามที่เป็นสากลและการนำไปใช้ในสภาพทั่ว ๆ ไปโดยไม่มีขีดจำกัดทางด้านวัฒนธรรม ผลการวิจัยในวัฒนธรรมหนึ่งอาจจะถูกนำไปใช้ในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ดังนั้นวิธีการแบบนี้จึงถือว่าเป็นแนวทางใหม่ในการแสวงหาองค์ความรู้ทางวิชาการทางการวิจัย ที่จะนำไปสู่ความคิดใหม่ใหม่อันเป็นแนวคิดหลัก การวิจัยข้ามวัฒนธรรมมาจากปัญหาความเป็นสากลของข้อค้นพบจากการวิจัย ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยในทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ทฤษฎีและข้อมูลที่น่ามาใช้มีพื้นฐานมาจากการอ้างอิงพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์มาจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก ดังนั้นถือว่าพฤติกรรมของมนุษย์ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรมที่ผู้วิจัยทำการสังเกต ทดลอง หรือรวบรวมข้อมูลการวิจัย การสรุปและการอ้างอิงแนวคิด ทฤษฎีจึงอยู่ภายใต้อิทธิพลของการตีความเชิงวัฒนธรรมนั้น ๆ ไม่ได้ปลอดจากอิทธิพลของวัฒนธรรมอย่างแท้จริง

จากแนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยข้ามวัฒนธรรมข้างต้น สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่าการวิจัยข้ามวัฒนธรรมเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มคนหรือประเทศที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการวิจัยที่ช่วยตอบคำถามที่เป็นสากลและการนำไปใช้ในสภาพทั่ว ๆ ไปโดยไม่มีข้อจำกัดทางวัฒนธรรม ผลการวิจัยในวัฒนธรรมหนึ่งอาจจะถูกนำไปใช้ในอีกวัฒนธรรมหนึ่งได้ แบ่งเป็น 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม ระยะที่ 2 การระบุมิติทางวัฒนธรรมที่สำคัญ ระยะที่ 3 การศึกษาวัฒนธรรม และระยะที่ 4 การศึกษาเชื่อมโยง

3. ระเบียบวิธีการวิจัยข้ามวัฒนธรรม

นันทรัตน์ คงคาเพชร (2555, pp. 72-97) ได้อธิบายวิธีวิทยาการวิจัยข้ามวัฒนธรรมทั้งในภาพกว้างและในรายละเอียดของการวิจัยข้ามวัฒนธรรม ที่ได้จากการสังเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยข้ามวัฒนธรรม ว่าสามารถกระทำได้อย่างไรและมีขอบเขตเพียงใด โดยเนื้อหาประกอบไปด้วย

1. กระบวนการวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Research Process)

ในการออกแบบงานวิจัยทางวัฒนธรรมนั้น มีการออกแบบที่เป็นรูปแบบเฉพาะแตกต่างจากงานวิจัยเปรียบเทียบวัฒนธรรมย่อยในประเทศเดียวกัน (Intracultural Comparison Research) ลักษณะสำคัญประการหนึ่งที่พบในการศึกษาวิจัยข้ามวัฒนธรรมก็คือลักษณะของการเปรียบเทียบตั้งแต่สองวัฒนธรรมขึ้นไปในสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ทำให้การศึกษาเปรียบเทียบวัฒนธรรมอาจก่อให้เกิดคำอธิบายอื่น ๆ (Alternative Explanation) ในบางครั้งผลที่ได้รับมีความแตกต่างที่เกินกว่าที่คาดการณ์ไว้ เช่น ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือความเที่ยงของการวัดมีค่าต่ำ ในขณะที่เดียวกันผู้วิจัยก็อาจเกิดปัญหาเกี่ยวกับผลของการวิจัยเช่นเดียวกันว่า ผลการวิจัยที่พบนั้นเกิด

จากความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่แท้จริงหรือไม่ หรือเกิดจากผลของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การพิจารณาเลือกวิธีวิทยาการวิจัยในการทำวิจัยข้ามวัฒนธรรมนั้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อขัดขวางการเกิดคำอธิบายอื่น ๆ ที่ได้จากการเก็บข้อมูล จึงช่วยให้ผู้วิจัยสามารถอธิบายผลการวิจัยน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2. การออกแบบการวิจัย (Research Design) เมื่อเปรียบเทียบงานวิจัยข้ามวัฒนธรรมกับการวิจัยเชิงทดลอง จะเห็นได้ว่าการวิจัยเชิงทดลองมีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยมีการสุ่มตัวอย่างเข้าสู่กลุ่มตัวอย่าง และสันนิษฐานว่ากลุ่มทั้งสองมีความเท่าเทียมกัน แต่การทำวิจัยข้ามวัฒนธรรมนั้นไม่สามารถสรุปเช่นนั้นได้ เนื่องจากผลการวิจัยจะไม่ตรงกับความเป็นจริง ยกตัวอย่างเช่น ถ้าผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความสามารถในการคิดวิเคราะห์ เพื่อทดสอบกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาวตะวันตกและกลุ่มที่ไม่ใช่ชาวตะวันตก ซึ่งทำให้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นตัวแปรแทรกซ้อน ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถสรุปได้ว่าสมมติฐานหลักไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ในกรณีเดียวกันถ้าผู้วิจัยเลือกใช้งานวิจัยแบบกึ่งทดลอง ในกรณีที่ไม่มีกรสุ่มตัวอย่าง จะใช้การตัดสมมติฐานคู่แข่ง (Reval Hypothesis) กระทำได้ค่อนข้างยาก ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรนำมาพิจารณา จึงต้องวิเคราะห์แยกออกมา การใช้วัฒนธรรมมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการอธิบายโดยการเขียนในลักษณะโครงสร้างที่มีความหมายทางจิตวิทยา เพื่อนำมาใช้อธิบายความต่างทางวัฒนธรรมที่สังเกตได้ในลักษณะข้อเขียนนั้น จะค่อนข้างเป็นไปได้ยากที่จะชี้ว่ามุมมองของวัฒนธรรมตัวไหนที่จะสามารถแบ่งแยกความแตกต่างได้ วิธีการแก้ไข คือ การระบุตัวแปรที่มีความใกล้เคียงที่สุดที่จะสามารถวัดความแตกต่างของวัฒนธรรมที่ต้องการศึกษาได้ และวัดตัวแปรเหล่านั้นในการวิจัยเพื่อหาข้อสรุปเพื่อให้ได้ผลการวิจัยมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ตลอดจนสามารถควบคุมความแปรปรวนอันเกิดจากตัวแปรแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นในการวิจัยข้ามวัฒนธรรม การออกแบบการวิจัยจึงมีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 3 ขั้นตอนหลัก คือ การออกแบบการสุ่มตัวอย่าง การออกแบบการวัด และการออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล

3. การออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis Design) สำหรับการออกแบบการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยข้ามวัฒนธรรมในแต่ละประเภทของการวิจัยข้ามวัฒนธรรมอันประกอบไปด้วย การศึกษาความเป็นสากล การศึกษาโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน การศึกษาความแตกต่างในทางจิตวิทยา และการศึกษาการตรวจสอบความถูกต้องภายนอกสามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 การศึกษาความเป็นสากล (Generalizability Studies) ในการศึกษาความเป็นสากลนั้น จะพบว่า ทฤษฎี ความสัมพันธ์ สาเหตุของความสัมพันธ์ หรือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ต่างมาจากทฤษฎีที่ได้รับการทดสอบจากบริบททางวัฒนธรรมอื่น โดยจุดมุ่งหมายของการศึกษาก็เพื่อการสร้างความเป็นสากลของทฤษฎี ความสัมพันธ์หรือการสร้างเครื่องมือ โดยวัฒนธรรมจะถูกเลือกโดยใช้การสุ่มแบบบังเอิญ หรือสุ่มตามสะดวก (Convenience Sampling) ส่วนกลุ่มตัวอย่างจะใช้กระบวนการสุ่มหรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกัน (Matched Sampling) ใน

การศึกษาจะพบว่าถ้าความเป็นสากลมีค่าสูงเมื่อผลการวิจัยมีการทำซ้ำ และหน่วยของการศึกษาได้มาจากกระบวนการสุ่ม แต่ถ้าผลการวิจัยมีผลในด้านลบนั้น อาจเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม หรือการขาดความเท่าเทียมกันของกลุ่มตัวอย่างก็เป็นได้ นอกจากนั้นการขาดการเก็บข้อมูลซ้ำจะทำให้เกิดความกำกวมในการแปลผล ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกัน (Matched Sampling) มีความจำเป็นอย่างมากเมื่อพบปัญหาที่เกิดจากการแปลความหมายข้อมูลที่ไม่ชัดเจน กำกวม โดยกระบวนการเก็บข้อมูลและการออกแบบการวิจัยซ้ำนั้นจะกระทำเช่นเดียวกับการเก็บข้อมูลครั้งแรกทุกประการ สำหรับการเก็บข้อมูลซ้ำนั้น การวิเคราะห์ข้อมูลจะประกอบไปด้วยสองขั้นตอน ในส่วนแรกจะกระทำเช่นเดียวกับการวิเคราะห์ข้อมูลเดิม ในขั้นที่สอง จะให้ความสำคัญกับความเป็นสากลเป็นหลัก จึงต้องมีการวัดความเหมือนของผลการวิจัยเดิมเปรียบเทียบกับผลการวิจัยใหม่ที่ได้รับ โดยการใช้การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เป็นต้น ซึ่งผลที่ได้จะทำให้ผู้วิจัยสามารถนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความต่างระหว่างวัฒนธรรมได้ จุดเด่นของการศึกษาความเป็นสากลคือความสามารถในการตรวจสอบความเท่าเทียมของผลการวัดข้ามวัฒนธรรม เมื่อมีข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลซ้ำและนำมาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรมเพื่อศึกษาความเหมือนและความแตกต่างได้ แต่อย่างไรก็ดี จุดอ่อนของการศึกษาความเป็นสากลของผลการวิจัยนั้นคือไม่ได้มีการนำตัวแปรบริบทมาใช้ในการศึกษา ดังนั้นเมื่อพบความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม อาจทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถแปลความหมายได้ชัดเจน นอกจากนั้นงานวิจัยที่เน้นศึกษาความเป็นสากลมักขาดการวิเคราะห์ความลำเอียง ทำให้ผลของการวิจัยมักพบความแตกต่างที่ไม่ได้คาดคะเนไว้ล่วงหน้าในคะแนนของข้อสอบ

3.2 การศึกษาโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน (Theory-Driven Studies) ในการศึกษาวิจัยข้ามวัฒนธรรมโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานนั้น ผู้วิจัยจะทำการสุ่มอย่างเป็นระบบในการเลือกวัฒนธรรมที่ใช้ในการวิจัยเพื่อให้ความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่สำคัญมีค่าสูงที่สุด สำหรับวัฒนธรรมที่นำมาศึกษานั้นจะมีความแตกต่างในหลากหลายแง่มุมมากกว่าที่ผู้วิจัยตั้งใจจะศึกษา จึงทำให้วิธีการสุ่มหน่วยของการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันโดยใช้ตัวแปรที่อยู่ในกรอบของการวิจัยไม่สามารถกระทำได้ จึงจำเป็นต้องใช้การวัดบริบท (Contextual Measure) เข้าร่วมเพื่อช่วยในการทำให้ผลการวิจัยสามารถแปลความหมายได้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยก็เช่นเดียวกันผู้วิจัยจำเป็นต้องสร้างหรือพัฒนาเครื่องมือวิจัยที่สามารถประเมินตัวแปรที่แตกต่างกันได้ สำหรับกระบวนการทดลองที่นำมาใช้นั้น ส่วนใหญ่จะใช้วิธีเหมือนกัน นั่นก็คือจะใช้ Level-Oriented Studies ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม โดยใช้ตัวแปรบริบทเป็นตัวแปรร่วม (Covariate) จุดเด่นของการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐานนั้นคือ จะแสดงให้เห็นความขัดแย้งได้อย่างชัดเจน ในความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางวัฒนธรรม (Cultural Factors) และพฤติกรรมที่สำคัญ (Focal Behavior) ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นเป้าหมายหลักของจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรม

ส่วนจุดอ่อนที่พบในการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีเป็นฐาน คือ ผู้วิจัยมักจะละเลยประเด็นเกี่ยวกับความลำเอียงของข้อสอบ (Item Bias) และ ความผันผวนของการอธิบายผลการวิจัย (Alternative Explanation) ที่พบในความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมที่ได้จากการสังเกต

3.3 การศึกษาความแตกต่างในทางจิตวิทยา (Psychological Differences Studies) การศึกษาความแตกต่างในทางจิตวิทยาประกอบด้วยการประยุกต์ใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวัด ยกตัวอย่างเช่น แบบทดสอบ แบบแผนการสัมภาษณ์ หรือสเกลที่ใช้ในการสังเกต โดยนำเครื่องมือเหล่านี้ไปใช้ในบริบททางวัฒนธรรมอื่น ๆ โดยมีจุดประสงค์เพื่อสำรวจความแตกต่างทางวัฒนธรรมในด้านความสำคัญที่ถูกบันทึกได้จากเครื่องมือวิจัย (Magnitude Recorded by the Instrument) หรือในโครงสร้างที่ซ่อนอยู่ภายในเครื่องมือวิจัย (Structure Underlying The Instrument) ยกตัวอย่างเช่น ในงานวิจัยของ Guida and Ludlow ปี 1989 ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความวิตกกังวลในการทำข้อสอบของนักเรียนชาวอเมริกันและชาวชิลี และพบว่าในกลุ่มชนชั้นกลางถึงชนชั้นสูงของชาวอเมริกันมีระดับของความวิตกกังวลในการทำข้อสอบต่ำกว่าชาวชิลี ซึ่งผู้วิจัยใช้การอธิบายผลซ้ำ (Two Post Hoc Explanations) ในการอธิบายผลการวิจัยการสุ่มวัฒนธรรมในการวิจัยประเภทนี้ จะใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบและการสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ส่วนการสุ่มหน่วยของการศึกษาสามารถเลือกได้ระหว่างการใช้กระบวนการสุ่มหรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกัน (Matched Sampling) กระบวนการวิจัยจะเป็นการเก็บข้อมูลใหม่ในต่างวัฒนธรรม โดยเน้นที่ขั้นตอนของการจัดการวิจัยโดยใช้เครื่องมือเดิมที่ได้รับการแปลเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในวัฒนธรรมอื่น ซึ่งถ้าเครื่องมือวิจัยได้รับการประยุกต์ใช้มาก่อนหน้านี้แล้ว ผู้วิจัยอาจใช้การออกแบบของการศึกษาก่อนหน้ามาทำซ้ำได้ ซึ่งการทำการศึกษาซ้ำนั้นไม่จำเป็นต้องใช้ตัวแปรร่วม ส่วนการวิเคราะห์ทางสถิตินั้น อาจใช้ได้ทั้งแบบ Level Oriented และ Structure Oriented แต่โดยทั่วไปจะเป็นการใช้รวมทั้งสองเทคนิคดังกล่าวข้างต้น โดยอาจมีการตรวจสอบองค์ประกอบทางจิตวิทยา โดยใช้การวิเคราะห์ความเที่ยง การวิเคราะห์องค์ประกอบร่วมกับ Target Rotation หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม และตามด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนหรือ t-test ในระดับข้อสอบ (Item Level) จุดเด่นของการศึกษาความแตกต่างในทางจิตวิทยา คือ ความใจกว้าง (Open Mindness) เกี่ยวกับการมีหรือไม่มี ความแตกต่างข้ามวัฒนธรรม รวมไปถึงการใช้กลวิธีที่เป็นประโยชน์ในการสำรวจความแตกต่างข้ามวัฒนธรรม เมื่อผู้วิจัยไม่พบความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ก็สามารถสรุปผลได้ว่าไม่พบทั้งความลำเอียงและความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ซึ่งจุดอ่อนของการศึกษาในลักษณะนี้ก็คือไม่ได้มีการสำรวจความลำเอียงที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากการวิจัยในรูปแบบนี้ขาดตัวแปรบริบท และการแปลผลของความแตกต่างข้ามวัฒนธรรมที่สังเกตได้ไม่ชัดเจน นอกจากนั้นการประเมินผล Post Hoc Interpretation ที่ใช้ในการอธิบายความแตกต่างข้ามวัฒนธรรมที่สังเกตได้ กระทำได้ยาก และสุดท้ายก็คือการเกิด Fishing

ซึ่งในที่นี้คือการใช้การทดสอบทางสถิติที่หลากหลายในการทดสอบสมมติฐานศูนย์เมื่อไม่มีความต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งกระบวนการทดสอบที่หลากหลายอาจก่อให้เกิดการปฏิเสธสมมติฐานศูนย์ที่ผิด และก่อให้เกิดการสรุปผลเกี่ยวกับการเกิดความต่างทางวัฒนธรรมที่ผิด ซึ่งวิธีแก้ที่พบในงานวิจัยต่าง ๆ อาจใช้กระบวนการ Post Hoc ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน หรือการใช้ Bonferroni Procedure เพื่อควบคุม Type I Error

3.4 การศึกษาการตรวจสอบความถูกต้องภายนอก (External Validation Studies) การศึกษาการตรวจสอบความถูกต้องภายนอกนั้น เริ่มจากการสังเกตความแตกต่างทางวัฒนธรรม ซึ่งการศึกษาจะมีจุดมุ่งหมายเพื่อระบุการแปลความหมายที่เหมาะสมของความแตกต่างที่พบ ในบางกรณีอาจพบว่าการตรวจสอบความถูกต้องภายนอกใช้ผลจากการวิจัยก่อนหน้านี้ รายงานผลความแตกต่างทางวัฒนธรรมไว้ ไม่ว่าจะเป็นจากการศึกษาความเป็นสากลหรือการศึกษาความแตกต่างทางจิตวิทยา หรือในบางกรณีอาจมีการรวมทั้งการสังเกตความแตกต่างข้ามวัฒนธรรม และการตรวจสอบความถูกต้องภายนอกร่วมกัน ซึ่งทั้งสองกรณีนั้นการเลือกวัฒนธรรมหน่วยที่ใช้ในการศึกษา กระบวนการวิจัยและการออกแบบการวิจัยมีลักษณะตรงไปตรงมา มีการใช้ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจรวมทั้งจากข้อมูลทุติยภูมิ การวิจัยนี้ตั้งอยู่บนการวัดต่างระดับของการรวมกลุ่ม (Various Aggregation Levels) รายงานผลการวิจัยที่พบบ่อยจะมีทั้งในระดับบุคคล เช่น เมื่อทดสอบ Individualism Collectivism และนำมาใช้ในการเป็น Covariate หรือการใช้ในระดับกลาง (Intermediate Level) เช่น ในระดับโรงเรียน หรือครอบครัว ตลอดจนระดับวัฒนธรรม เช่น ความหนาแน่นของประชากร เป็นต้น โดยสถิติที่ใช้ในการสำรวจเพื่ออธิบายที่มาของความแตกต่างทางวัฒนธรรมนั้น อาจใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนร่วม การวิเคราะห์ถดถอย และโมเดลเชิงสาเหตุ เป็นต้น จุดเด่นของการวิจัยนี้คือให้ความสำคัญกับการแปลความหมายของความแตกต่างทางวัฒนธรรม แต่จุดอ่อนที่พบ คือ ทางเลือกของตัวแปรร่วมและระดับของการวิเคราะห์มักจะไร้ความหมายในมุมมองทางจิตวิทยา ยกตัวอย่างเช่น ผู้วิจัยพบว่าระยะห่างของศูนย์กลางของประเทศไปยังเส้นศูนย์สูตรสามารถใช้พยากรณ์คะแนนทางจิตวิทยาได้เป็นอย่างดี แต่ผลการวิเคราะห์ทางสถิติไม่สามารถสื่อข้อมูลไปถึงตัวแปรทางจิตวิทยาที่อยู่ภายใต้ความแตกต่างทางสมรรถนะได้ ออริยา ปิยะกุล และ รังสรรค์ โฉมยา (2555, pp. 26-27) อธิบายระเบียบวิธีการวิจัยข้ามวัฒนธรรม ไว้ว่า การวิจัยข้ามวัฒนธรรมมีแนวทางหลักในการทำวิจัย คือ การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งอาจจะทำการศึกษาวิจัยจากข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น การใช้แบบวัด แบบสอบถาม แบบทดสอบ การสังเกต การสัมภาษณ์ การศึกษาเชิงสำรวจ การศึกษาแบบกึ่งการทดลอง การศึกษาในห้องปฏิบัติการหรือการศึกษาด้วยการจัดกระทำต่าง ๆ ในสังคม หรืออาจจะศึกษาจากแหล่งความรู้ทางด้านประชากรประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมชาติพันธุ์วรรณา โดยทำการเก็บข้อมูลอย่างลึกซึ้งใน

ประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งการศึกษาในลักษณะที่สองนี้ อาจจะใช้การวิเคราะห์ชุมชน หรือ วิเคราะห์เอกสารต่าง ๆ หรือการสังเคราะห์แบบเมตา

การเปรียบเทียบระหว่างวัฒนธรรม จะต้องมีความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งการ เก็บข้อมูล นักวิจัยจะต้องเก็บแบบวัด หรือวิธีการวัดที่เป็นลักษณะเดียวกันในแต่ละวัฒนธรรม (ในแง่ ของโครงสร้างทางภาษา การมโนภาพและความเข้าใจที่มีต่อเนื้อหาของการวัด) ทั้งนี้สิ่งที่ถูกวัด อาจจะมีแตกต่างกันแต่จะมีบทบาทเหมือนกันในแต่ละวัฒนธรรม (ความเป็นสากล) หรือ พฤติกรรมเดียวกันแต่มีความหมายที่แตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม

มิติการวัด ผู้วิจัยจะต้องมีความแน่ใจว่าเนื้อหาในการวัดตัวแปรนั้น ๆ มีความ เหมาะสมในเชิงวัฒนธรรม มีความเป็นสากลพอที่จะนำไปใช้ในการวิจัยข้ามวัฒนธรรม โดยแบบวัดจะ มีการคำนึงถึงเรื่องราวและเนื้อหาของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการวัด ในเรื่องของการแปล แบบวัดการวิจัยข้ามวัฒนธรรมจะจัดปัญหาความเข้าใจไม่ตรงกันอันเนื่องมาจากการแปล ด้วยวิธีการ แปลกลับอีกครั้ง (Back Translating) อธิบายได้ว่า หลังจากที่มีการแปลแบบวัดจากภาษาไทย ไปเป็น ภาษาอังกฤษด้วยผู้แปลคนที่หนึ่งแล้ว จะทำการแปลจากภาษาอังกฤษกลับมาเป็นภาษาไทย ด้วยผู้ แปลคนที่สอง จากนั้นนำเอาไปเปรียบเทียบกับต้นฉบับเดิมที่เป็นภาษาไทย เพื่อดูว่ามีความตรงกัน มากน้อยแค่ไหน อย่างไร

จากระเบียบวิธีการวิจัยข้ามวัฒนธรรมข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการวิจัยข้าม วัฒนธรรม เป็นกระบวนการทางวิชาการที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับกลุ่มประชากรและ วัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยการวิจัยข้ามวัฒนธรรมมุ่งเน้นการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐานทาง วิทยาศาสตร์โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยมุ่งหวังที่จะเข้าใจและอธิบาย พฤติกรรม ความคิดเห็น และสภาวะทางจิตใจ ซึ่งกระบวนการวิจัยข้ามวัฒนธรรมนั้นมีขั้นตอนที่ สำคัญ ดังนี้ 1) การกำหนดและเลือกกลุ่มวัฒนธรรม 2) การออกแบบการวิจัย 3) การเก็บรวบรวม ข้อมูล และ 4) การวิเคราะห์และตีความข้อมูล

4. การแปลเครื่องมือวิจัยข้ามวัฒนธรรม

การแปลเครื่องมือวิจัยข้ามวัฒนธรรมเป็นหนึ่งในขั้นตอนที่สำคัญในการศึกษาวิจัย ข้ามวัฒนธรรม ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผู้เชี่ยวชาญแปลเครื่องมือวิจัยฉบับ ภาษาต่างประเทศ เทคนิคการแปลเครื่องมือวิจัย และการแปลย้อนกลับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) ผู้เชี่ยวชาญแปลเครื่องมือวิจัยฉบับภาษาต่างประเทศ

ผู้เชี่ยวชาญแปลเครื่องมือฉบับต่างประเทศ (Expert Translator)

ประกอบด้วย 3 กลุ่ม (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2557, pp. 50-51)

กลุ่มที่ 1 Forward Translator หรือผู้เชี่ยวชาญแปลคำถามจาก ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในต้นฉบับเป็นภาษาไทยควรมีคุณสมบัติดังนี้

1.1 เป็นคนไทย อาศัยในประเทศไทยเป็นเวลายาวนาน สื่อสารโดยใช้ภาษาไทยในชีวิตประจำวัน

1.2 มีความรู้และทักษะด้านภาษา 2 ภาษา (Bilingual) ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ (Original Version)

1.3 เข้าใจวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมของประเทศตามภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ มีความรู้ ความเข้าใจและมีความคุ้นเคยวัฒนธรรมทั้ง 2 ประเทศ (Bicultural)

1.4 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปร (Content Expert)

กลุ่มที่ 2 Backward Translator หรือผู้เชี่ยวชาญแปลคำถามย้อนกลับเป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ ทำหน้าที่แปลคำถามจากภาษาไทยซึ่งแปลโดยผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่เป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้ในต้นฉบับควรมีคุณสมบัติดังนี้

2.1 เป็นชาวต่างประเทศสื่อสารโดยใช้ภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ

2.2 มีความรู้และทักษะด้านภาษา 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ

2.3 เข้าใจวัฒนธรรมไทยและวัฒนธรรมของต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ

2.4 ไม่เคยเห็นหรือไม่เคยอ่านเครื่องมือวิจัยต้นฉบับมาก่อน

2.5 ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญแปลคำถามจากภาษาต่างประเทศที่ใช้ในต้นฉบับเป็นภาษาไทย (Forward Translator)

2.6 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปร (Content Expert)

กลุ่มที่ 3 Expert in Translation Editor ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหรือบรรณาธิการการแปล (Expert in Translation Editor or Review Team) ทำหน้าที่ตรวจสอบความเท่าเทียมในการแปลระหว่างเครื่องมือที่แปล โดยผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 1 และผู้เชี่ยวชาญกลุ่มที่ 2 ควรมีคุณสมบัติดังนี้

3.1 มีความเชี่ยวชาญด้านภาษา 2 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือวิจัยต้นฉบับ

3.2 มีประสบการณ์ในการพัฒนาเครื่องมือวิจัยและการแปลเครื่องมือวิจัย (Experience in Instrument Development and Translation)

3.3 มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีของตัวแปรที่ต้องการพัฒนาเครื่องมือวิจัย (Content Expert) เช่น ในกรณีต้องการพัฒนาเครื่องมือวัดความวิตกกังวลของผู้ป่วยโรคหัวใจ ผู้เชี่ยวชาญบรรณาธิการการแปลควรมีความรู้และความเชี่ยวชาญด้านสุขภาพ (Expert in Health) เช่น แพทย์ และพยาบาล เป็นต้น

2) เทคนิคการแปลเครื่องมือวิจัย

นันทกา สวัสดิพานิช and สุจิตรา เทียนสวัสดิ์ (2554, pp. 20-21) อธิบายถึงเทคนิคการแปลเครื่องมือวิจัยที่ได้จากการสังเคราะห์ ไว้ว่า การแปลเครื่องมือวิจัยจากภาษาต่างประเทศมาเป็นภาษาไทยไม่ใช้การแปลแบบคำต่อคำ การแปลโดยง่าย ๆ เช่นนี้คงไม่ได้ความหมายและไม่มีคุณภาพพอที่จะทำให้เกิดการยอมรับความแตกต่างทางด้านภาษาและวัฒนธรรม เป้าหมายของการแปลเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในงานวิจัยข้ามวัฒนธรรม คือ ให้ได้เครื่องมือวิจัยฉบับแปลที่มีความหมายเหมือนกันหรือเทียบเท่ากันเชิงวัฒนธรรม (Cultural Equivalence) กับเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับ เนื่องจากเครื่องมือวิจัยชุดที่แปลไม่ได้สร้างจากมโนทัศน์หรือแนวคิดทฤษฎีโดยตรง แต่อ้างอิงจากเครื่องมือวิจัยต้นฉบับที่ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงมาแล้ว ฉะนั้นการแปลเครื่องมือวิจัยจึงเป็นขั้นตอนหนึ่งที่นักวิจัยควรให้ความสำคัญและเครื่องมือวิจัยที่แปลควรผ่านขั้นตอนหรือเทคนิคการแปลที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่งจากรายงานการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวิธีการแปลเครื่องมือวิจัยของงานวิจัยพบว่ามีหลากหลายวิธี ได้แก่

- 1) การแปลไปข้างหน้าอย่างเดียว (Forward-Only Translation)
- 2) การแปลไปข้างหน้าพร้อมกับการทดสอบ (Forward Only Translation with Testing)
- 3) การแปลย้อนกลับ (Back-Translation)
- 4) การแปลย้อนกลับและทดสอบกับผู้รู้ภาษาเดียว (Back-Translation with Monolingual Test)
- 5) การแปลย้อนกลับและทดสอบกับผู้รู้สองภาษา (Back-Translation with Bilingual Test)
- 6) การแปลย้อนกลับและทดสอบกับผู้รู้ทั้งภาษาเดียวและสองภาษา (Back-Translation with Both Monolingual and Bilingual Test)

การแปลโดยแปลไปข้างหน้าอย่างเดียวถือเป็นวิธีการแปลที่ง่าย ประหยัดเวลา และใช้ผู้แปลจำนวนน้อย แต่ขาดการทดสอบคุณภาพการแปลซึ่งทำให้มีผลต่อคุณภาพของเครื่องมือที่แปล นอกจากนี้คุณภาพของการแปลขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของผู้แปลด้วย อย่างไรก็ตาม การแปลโดยแปลย้อนกลับเป็นวิธีการแปลที่มีการตรวจสอบคุณภาพของการแปล โดยเฉพาะเทคนิคการแปลย้อนกลับของ Brislin (1970) ได้รับการอ้างอิงและนำมาใช้อย่าง

แพร่หลาย แต่ก็อาจมีข้อบกพร่องเกิดขึ้นได้ หากผู้แปลย้อนกลับมีความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์สามารถแปลกลับเครื่องมือวิจัยเป็นภาษาต้นฉบับได้ดีใกล้เคียงกับเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับ แม้ว่าเครื่องมือวิจัยฉบับแปลเป็นภาษาเป้าหมายนั้นมีความภาพการแปลที่ไม่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้แปลย้อนกลับคุ้นเคยกับภาษาที่ผู้แปลคนแรกใช้ หรือผู้แปลคนแรกคงไว้ซึ่งรูปแบบไวยากรณ์ของภาษาเดิม ทำให้ผู้แปลคนที่สองแปลกลับไปเป็นภาษาต้นฉบับได้ง่าย ฉะนั้นเพื่อให้การแปลเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในงานวิจัยข้ามวัฒนธรรมมีความภาพและมีความชัดเจนในการปฏิบัติ

3) การแปลย้อนกลับ

นันทกา สวัสดิพานิช and สุจิตรา เทียนสวัสดิ์ (2554) ได้เสนอขั้นตอนของการแปลย้อนกลับ โดยส่วนหนึ่งอ้างอิงมาจาก Jones (1987) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การแปลเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับ (Forward Translation)

จากภาษาดั้งเดิม (Source Language) เป็นภาษาเป้าหมาย (Target Language) ภายหลังได้รับอนุญาตจากเจ้าของเครื่องมือวิจัยต้นฉบับแล้ว ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยอาจแปลเองหากมีความรู้ ความเข้าใจในทั้งสองภาษาเป็นอย่างดี หรืออาจใช้ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาแปลก็ได้ ในการแปลควรใช้การแปลแบบสมมาตร (Symmetrical Translation Approach) คือ การแปลที่ยึดความเท่าเทียมกันระหว่างสองภาษา คือ ภาษาของเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับและภาษาที่เป็นเป้าหมาย การแปลต้องคำนึงถึงความหมายที่ถูกต้อง และเป็นภาษาที่ใช้กันทั่วไปหรือใช้ในชีวิตประจำวันของประชากรที่ใช้ภาษานั้น ๆ นอกจากนี้ข้อความในเครื่องมือวิจัยชุดที่แปลจะต้องเหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมนั้นด้วย หากข้อความในเครื่องมือวิจัยมีความจำเพาะสำหรับวัฒนธรรมแรกแต่ไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่สอง จะต้องปรับข้อความใหม่ให้เหมาะสมสอดคล้องกับวัฒนธรรมที่สองด้วย (Cultural Adaptation) โดยต้องแจ้งเจ้าของเครื่องมือวิจัยต้นฉบับให้รับทราบด้วยว่าผู้วิจัยจะมีการดัดแปลงหรือปรับเครื่องมือ โดยเฉพาะภาษาที่ใช้ให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมที่สอง ในขั้นตอนนี้ขอเน้นว่าผู้แปลควรเป็นผู้ที่เข้าใจเนื้อหาและรู้จักกลุ่มประชากรที่จะใช้เครื่องมือด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าผู้แปลสามารถเลือกใช้ภาษาในการแปลได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 2 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยฉบับแปลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

(Review of the Translated Version by Reviewer) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการแปล ซึ่งบุคคลที่จะตรวจสอบเครื่องมือฉบับแปลนั้นไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกับผู้แปล ในขั้นตอนแรก ในทางปฏิบัติหากเป็นนักวิจัยอาจให้ผู้ร่วมวิจัยอื่นเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมในการแปลก็ได้ หากเป็นงานวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ควรเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษาในการแปลก่อนจะให้ผู้แปลคนที่สองแปลย้อนกลับ

ขั้นตอนที่ 3 การแปลย้อนกลับ (Backward Translation) จากภาษาเป้าหมายมาเป็นภาษาต้นฉบับ โดยผู้แปลย้อนกลับควรเป็นผู้ที่สามารถใช้ทั้งสองภาษาได้เป็นอย่างดี (Bilingual Person) แต่ต้องไม่ใช่บุคคลเดียวกันกับผู้แปลในขั้นตอนแรก และไม่เคยเห็นเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับมาก่อน เพื่อลดอคติในการแปลย้อนกลับ และมีข้อเสนอแนะว่าขั้นตอนนี้ควรใช้ผู้แปลอย่างน้อย 2 คน

ขั้นตอนที่ 4 การเปรียบเทียบเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับกับชุดแปลที่ย้อนกลับ (Comparison of the Original Version and the Back-Translated Version) เพื่อพิจารณาความเหมาะสมทั้งภาษาและวัฒนธรรม หากพบว่าข้อคำถามใดไม่เหมาะสมต้องวิเคราะห์ว่ามีปัญหาในการแปลขั้นตอนใด หากมีปัญหาในการแปลชุดต้นฉบับเป็นภาษาเป้าหมายให้เริ่มต้นขั้นตอนที่หนึ่งใหม่ หากมีปัญหาในการแปลย้อนกลับก็ให้ทำใหม่ นอกจากนี้การเปรียบเทียบเครื่องมือชุดแปลย้อนกลับกับชุดต้นฉบับ อาจทำโดยส่งเครื่องมือชุดแปลย้อนกลับไปให้เจ้าของเครื่องมือชุดต้นฉบับได้พิจารณาอีกครั้ง ซึ่งเป็นวิธีการที่ดีเพราะเจ้าของเครื่องมือชุดต้นฉบับจะให้ข้อคิดเห็นได้ว่าเครื่องมือชุดที่แปลนั้นมีความหมายใกล้เคียงกับเครื่องมือชุดต้นฉบับมากน้อยเพียงใด หากมีการแปลที่ผิดพลาดควรมีการปรึกษากลางร่วมกันว่าจะปรับภาษาให้เหมาะสมกับวัฒนธรรมทั้งสองอย่างไร ในทางปฏิบัติ นักวิจัยควรพิจารณาว่าข้อคำถามใดบ้างเมื่อแปลย้อนกลับแล้วมีความหมายไม่ตรงกับต้นฉบับ หากพบข้อคำถามที่มีปัญหาดังกล่าวนักวิจัยควรนำข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนนั้นกลับไปให้ผู้แปลคนแรกและผู้แปลย้อนกลับพิจารณาปรับแก้จนกว่าจะได้ข้อคำถามที่มีความหมายเหมือนกัน

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบเครื่องมือวิจัย (Pretest Procedures) แม้ว่าเครื่องมือจะได้รับการแปลตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดแล้วก็ตาม แต่การนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะจะช่วยให้ประเมินได้ว่าเครื่องมือชุดที่แปลนั้นมีความเหมาะสมหรือไม่ และผู้ตอบมีความเข้าใจข้อคำถามอย่างไร เพื่อพิจารณาว่าเครื่องมือสามารถนำไปใช้วัดในสิ่งที่นักวิจัยต้องการวัดได้จริง นอกจากนี้ นักวิจัยอาจสัมภาษณ์ผู้ตอบเพิ่มเติมว่า "คุณคิดว่าข้อคำถามนี้หมายถึงอะไร" หรือ "คุณมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อข้อคำถามนี้" เพื่อที่จะยืนยันว่าผู้ตอบเข้าใจความหมายแต่ละข้อตรงตามสิ่งที่ต้องการวัด และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปปรับปรุงเครื่องมือชุดที่แปลให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น (Comprehensiveness)

สรุปได้ว่า การแปลเครื่องมือวิจัยข้ามวัฒนธรรมนั้น ผู้เชี่ยวชาญแปลเครื่องมือวิจัยฉบับภาษาต่างประเทศ แบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ผู้เชี่ยวชาญแปลคำถามจากภาษาต่างประเทศที่ใช้ในต้นฉบับเป็นภาษาไทย กลุ่มที่ 2 ผู้เชี่ยวชาญแปลคำถามย้อนกลับเป็นภาษาต่างประเทศที่ใช้ในเครื่องมือต้นฉบับ และกลุ่มที่ 3 ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบหรือบรรณาธิการการแปล สำหรับเทคนิคการแปลเครื่องมือวิจัยมีหลากหลายวิธี ไม่ว่าจะเป็น การแปลไปข้างหน้าอย่างเดียว การแปลไปข้างหน้าพร้อมกับการทดสอบ การแปลย้อนกลับ การแปลย้อนกลับและทดสอบกับ

ผู้ใช้ภาษาเดียว การแปลย้อนกลับและทดสอบกับผู้ใช้สองภาษา และการแปลย้อนกลับและทดสอบกับผู้ใช้ทั้งภาษาเดียวและสองภาษา และในการแปลย้อนกลับ หลักจะมีขั้นตอน คือ 1) การแปลเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับ 2) การตรวจสอบเครื่องมือวิจัยฉบับแปลโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3) การแปลย้อนกลับ 4) การเปรียบเทียบเครื่องมือวิจัยชุดต้นฉบับกับชุดแปลที่ย้อนกลับ และ 5) การทดสอบเครื่องมือวิจัย

วัฒนธรรมการทำงานของครู

วัฒนธรรม คือ สิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2555) วัฒนธรรมของแต่ละประเทศนั้นแสดงออกผ่านทางรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในชาตินั้น ซึ่งก็คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกผ่านการใช้เวลาในการทำกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น ซึ่งในแต่ละบุคคลหรือกลุ่มคนจะมีรายละเอียดของรูปแบบในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ตามแต่บริบทของสภาพแวดล้อมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นอาศัยอยู่ (सानิตย์ หนูนิล & กนกวรรณ พวงประยงค์, 2562) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture, Corporate Culture) คือ สิ่งที่ยองค์กรกำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติร่วมกันของคนในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรมีองค์ประกอบดังนี้ (สุตภักทร เข้มวงศ์ et al., 2567, pp. 1391-1392)

1) ความไว้วางใจและความเชื่อมั่น (Trust and Confidence) หมายถึง โรงเรียนมีความเชื่อมั่นว่าครูมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน ให้ความไว้วางใจแก่ครูในการทำงานตามหน้าที่ที่ตนเองถนัด กล่าวคือ โรงเรียนเชื่อมั่นว่าครูมีศักยภาพที่จะทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกทั้งโรงเรียนเปิดโอกาสให้ครูได้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารภายในโรงเรียน รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากครูเพื่อนำไปพัฒนาต่อยอด ส่วนครูมีการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน ยินดีรับฟังคำชี้แนะ และพร้อมนำไปปรับปรุงการทำงานของตน

2) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (Belonging) หมายถึง ครูเกิดความรู้สึกรักผูกพัน มีความสุขกับการทำงาน และรู้สึกว่าตนเองมีตัวตนภายในโรงเรียน โรงเรียนให้การสนับสนุนแก่ครูในการทำงาน ครูภายในองค์กรมีสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีการสร้างบรรยากาศแห่งความสามัคคีในการทำงาน ครูยอมรับในความสามารถจากเพื่อนร่วมงาน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

3) ความคาดหวังที่สูง (High Expectations) หมายถึง ครูได้รับความคาดหวังจากโรงเรียนว่า ต้องมีประสิทธิภาพในการทำงานในระดับสูง โดยครูต้องรักษามาตรฐานการทำงานผ่านการรับกำกับ ดูแล และติดตามคุณภาพงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร โรงเรียนต้องการให้ครูได้พัฒนาตนเองในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ โรงเรียนยังคาดหวังให้ครูใช้เวลาให้กับการ

ทำงานอย่างเต็มที่ อาสาทำงานด้วยความตั้งใจ เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักเรียน มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงาน รวมถึงการมีศรัทธาในวิชาชีพครู

4) ความเอื้ออาทร (Caring) หมายถึง ครูได้รับความใส่ใจ ดูแลจากเพื่อนร่วมงาน และโรงเรียนให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิชาชีพของครู การอำนวยความสะดวกในเรื่องความเป็นอยู่ และสวัสดิการแก่ครู รวมถึงการจัดกิจกรรมในวาระต่าง ๆ ให้กับครูในโรงเรียน โรงเรียนพร้อมให้ความช่วยเหลือเมื่อครูเผชิญกับปัญหาในการทำงาน และการดำเนินชีวิต

5) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Involvement in Decision-Making) หมายถึง ครูมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น นำเสนอปัญหาที่พบในการทำงาน และให้ข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย เพื่อประกอบ การตัดสินใจในการทำบางสิ่ง ครูยังมีสิทธิ์ในการลงประชามติในการกำหนดนโยบาย และวางแผนการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงเรียน

6) ความหลากหลาย (Diversity) หมายถึง โรงเรียนยอมรับความแตกต่างด้าน บุคลิกภาพ แนวทางการทำงาน รูปแบบการดำเนินชีวิต เพศ อายุ ช่วงวัย ศาสนา สัญชาติ ความ คาดหวังในการทำงาน และทัศนคติของครู โรงเรียนมีการจัดการกับความหลากหลายของครูภายใน โรงเรียน โดยให้ความสำคัญกับความยุติธรรม ความเท่าเทียม ศักยภาพของครูแต่ละช่วงวัย รวมถึง การเปิดกว้างในการแสดงความคิดเห็นซึ่งสิ่งเหล่านี้สนับสนุนให้ครูสามารถทำงานร่วมกันได้ภายใต้ ความหลากหลายภายในโรงเรียน

7) ความเป็นเพื่อนร่วมงาน (Collegiality) หมายถึง ครูให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกัน เห็นอกเห็นใจกัน มีความจริงใจ มีน้ำใจให้แก่กัน และสนับสนุนเกื้อกูลกันในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างเปิดกว้าง ครูรับฟังความคิดเห็น และการวิจารณ์การทำงานซึ่ง กันและกันอย่างสร้างสรรค์ มีการแบ่งปันประสบการณ์ และความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน มีการสอนงานให้คำแนะนำแก่ครูต่างชาติ รวมถึงการปฏิบัติต่อครูคนอื่นด้วยความเท่าเทียม

บทบาทของครูไม่ว่าจะอยู่ในยุคสมัยใดหรือแม้กระทั่งในสังคมแห่งความรู้ที่มีผู้เรียนเป็น ศูนย์กลางก็ตาม ครูก็ยังเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ ซึ่งแต่เดิมความมีประสิทธิภาพ ของครูมักถูกพิจารณาจากผลการเรียนรู้ของผู้เรียน พฤติกรรมของครูและกระบวนการเรียนรู้ใน ห้องเรียนที่ช่วยพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตามการที่ครูมีประสบการณ์ในการสอนที่ ยาวนานนั้นไม่ได้เป็นตัวบ่งบอกว่าการสอนนั้นจะเป็นการสอนที่มีประสิทธิภาพ เพราะประสบการณ์ จะเป็นประโยชน์ได้ต่อเมื่อครูได้มีการทบทวนและพิจารณาไตร่ตรองแล้วนำมาปรับปรุงการเรียนการ สอนของตนเอง นอกเหนือไปจากการประยุกต์ปรับใช้เทคนิคในการสอนให้มีความเหมาะสมกับผู้เรียน เพราะผู้เรียนในปัจจุบันมีความหลากหลายทั้งในด้านของความสนใจ แรงจูงใจและความสามารถ รวมทั้งผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ ครูในสังคมแห่งความรู้จึงเป็นผู้ที่ประเมินความต้องการ ความสามารถของผู้เรียนอยู่เสมอ และจัดการเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนเหล่านั้น

โดยตรง ซึ่งสามารถสรุปลักษณะได้ ดังนี้ (ภารดี กำภู ณ อยุธยา & ธรรมโชติ เอี่ยมทัศนะ, 2563, pp. 10-11)

- 1) ครูที่สามารถกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน และเลือกใช้วิธีการเรียนรู้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้นั้นได้รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ร่วมกัน
- 2) ครูที่มีความรู้ในเนื้อหาวิชาที่สอนและวิธีการเรียนรู้สามารถปรับบทเรียนให้สอดคล้องกับความต้องการและความสามารถของผู้เรียนรวมทั้งสามารถบูรณาการความรู้ในหลายสาขาวิชาไว้ในการจัดการเรียนรู้ได้
- 3) ครูที่มีทักษะในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีรู้จักผู้เรียนและมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เรียนสามารถสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้
- 4) ครูที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ทั้งทางด้านปัญญาอารมณ์และสังคมรวมทั้งส่งเสริมความสามารถด้านการคิดการแก้ปัญหาและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พัฒนาความคิดด้านต่าง ๆ
- 5) ครูที่สามารถใช้สื่อวัสดุอุปกรณ์ในการส่งเสริมการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก้าวทันเทคโนโลยีที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน
- 6) ครูที่พัฒนาตนเองอยู่เสมอโดยตระหนักว่าความรู้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและแสวงหาความรู้ใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง
- 7) ครูที่สนับสนุนให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการเรียนรู้และเอื้อให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- 8) ครูที่ตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียนอยู่เสมอและให้ผลสะท้อนกลับที่เหมาะสมรวมทั้งยอมรับและรับผิดชอบต่อผลการเรียนรู้ของผู้เรียน
- 9) ครูที่สร้างความไว้วางใจและส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงหรือปัญหาที่ไม่คาดคิด

วัฒนธรรมการทำงานของครูในแต่ละประเทศก็มีลักษณะที่เหมือนและแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนถึงวัฒนธรรมการทำงานที่กล่าวไว้ข้างต้น การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยข้ามวัฒนธรรมกับครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ผู้วิจัยขอเสนอวัฒนธรรมการทำงานของครูทั้ง 3 ประเทศ ดังนี้

1. ประเทศไทย

วัฒนธรรมการทำงานของครูไทยมีความหลากหลายและมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงประเพณีและค่านิยมในสังคมไทย โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้ (Khamkaew, 2018; Khemthong, 2015)

- 1) ความเคารพต่อผู้ใหญ่และบุคคลในตำแหน่งสูง วัฒนธรรมไทยมีการเน้นความเคารพในระบบชั้นเชิง ซึ่งครูถือเป็นผู้ที่มีอำนาจและความรู้ ค่านิยมนี้มีอิทธิพลต่อการสื่อสารและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน โดยครูจะต้องแสดงความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใหญ่ในวงการศึกษา
- 2) ความรับผิดชอบต่อการสอนและนักเรียน ครูไทยมักมีความรับผิดชอบสูงต่อการพัฒนานักเรียน ทั้งในด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม โดยมีแนวทางการสอนที่มุ่งเน้นให้ความรู้ควบคู่ไปกับการสร้างค่านิยมที่ดี
- 3) การทำงานเป็นทีม แม้ว่าในระบบการศึกษาจะมีการจัดการที่เป็นทางการ แต่ครูมักทำงานร่วมกันในระดับโรงเรียนเพื่อพัฒนาแผนการสอนและกิจกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะในช่วงการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
- 4) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ครูไทยมีการเข้าร่วมอบรมและพัฒนาความรู้เพื่อปรับปรุงทักษะการสอนอยู่เสมอ การเรียนรู้และพัฒนาตนเองถือเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการทำงาน
- 5) การใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย ครูไทยมักใช้วิธีการสอนที่ผสมผสานระหว่างการสอนแบบดั้งเดิมและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและสไตล์การเรียนรู้ของนักเรียน
- 6) การประสานงานกับชุมชน ครูมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงโรงเรียนกับชุมชน โดยการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชุมชนและการมีส่วนร่วมในโครงการต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนและชุมชน

2. ประเทศเกาหลีใต้

วัฒนธรรมการทำงานของครูเกาหลีใต้มีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงค่านิยมทางสังคมและการศึกษาที่มีรากฐานมายาวนาน โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้ (Choi, 2013; Kim, 2015)

1) ความเคารพและการให้เกียรติ

ในสังคมเกาหลีใต้ มีการให้ความเคารพต่อผู้ใหญ่และผู้ที่มีตำแหน่งสูงอย่างชัดเจน ครูได้รับการยกย่องในฐานะที่เป็นผู้สร้างอนาคตของชาติ ซึ่งทำให้ความเคารพต่อครูเป็นส่วนสำคัญของวัฒนธรรมการทำงาน นอกจากนี้ ครูยังมีหน้าที่ในการสร้างแบบอย่างที่ดีให้กับนักเรียน

2) ความมุ่งมั่นในการพัฒนาการศึกษา

ครูในเกาหลีใต้มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการศึกษาอย่างสูง พวกเขาจะมีการวางแผนการสอนที่รัดกุมและมุ่งหวังที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษา ซึ่งรวมถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการสอน และการมีส่วนร่วมในการอบรมพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3) การทำงานเป็นทีม

การทำงานร่วมกันในทีมถือเป็นลักษณะสำคัญในวัฒนธรรมการทำงานของครูเกาหลีใต้ ครูมักจะทำงานร่วมกันในการพัฒนาหลักสูตรและกิจกรรมการเรียนการสอน โดยมุ่งหวังที่จะสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาของนักเรียน

4) ความกดดันและความเครียด

แม้ว่าครูจะมีความมุ่งมั่นในการสอนและพัฒนานักเรียน แต่ก็มี ความกดดันสูงในอาชีพนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ครูต้องเผชิญกับแรงกดดันจากผู้ปกครองและสังคมในการทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนที่ดี ซึ่งส่งผลต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในอาชีพ

5) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน

ครูเกาหลีใต้มักให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน พวกเขา มีความพยายามในการทำความเข้าใจความต้องการและปัญหาของนักเรียน เพื่อให้สามารถสนับสนุนและช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม การสร้างความสัมพันธ์นี้ถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี

6) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน

ครูในเกาหลีใต้มีบทบาทในการเชื่อมโยงโรงเรียนกับชุมชน โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชนและการสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงเรียนและชุมชน รวมถึงการพัฒนาเด็กนักเรียนในบริบทที่กว้างขึ้น

3. ประเทศอินโดนีเซีย

วัฒนธรรมการทำงานของครูในอินโดนีเซียมีลักษณะเฉพาะที่สะท้อนถึงค่านิยมทางสังคม ความเชื่อ และประเพณีในบริบทของประเทศ โดยมีลักษณะสำคัญดังนี้ (Koesoemawati, 2017; Widodo, 2016)

1) การเคารพและการให้เกียรติ

ในวัฒนธรรมอินโดนีเซีย การเคารพและการให้เกียรติถือเป็นค่านิยมที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ใหญ่และครู ครูได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาอนาคตของชาติ ซึ่งทำให้ครูมีสถานะสูงในสังคม การเคารพนี้สะท้อนในวิธีการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน

2) ความมุ่งมั่นในการศึกษา

ครูในอินโดนีเซียมักมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาการศึกษาและสนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน พวกเขา มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้และค่านิยมที่ดีให้กับนักเรียน โดยใช้วิธีการสอนที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของนักเรียน

3) การทำงานเป็นทีม

การทำงานร่วมกันในทีมถือเป็นลักษณะสำคัญในวัฒนธรรมการทำงานของครูอินโดนีเซีย ครูมักทำงานร่วมกันในการพัฒนาหลักสูตร การวางแผนกิจกรรมการเรียนการสอน และการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการพัฒนานักเรียน

4) การสนับสนุนจากชุมชน

ครูในอินโดนีเซียมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงโรงเรียนกับชุมชน พวกเขามีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ซึ่งช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองและชุมชน การสนับสนุนจากชุมชนถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ครูสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) ความหลากหลายทางวัฒนธรรม

อินโดนีเซียเป็นประเทศที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลต่อการสอนและการเรียนรู้ ครูต้องสามารถปรับตัวและใช้วิธีการที่เหมาะสมในการสอนนักเรียนที่มาจากภูมิหลังที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่นและเหมาะสมกับทุกคน

6) ความท้าทายในการสอน

แม้ว่าอินโดนีเซียจะมีครูที่มีความมุ่งมั่น แต่ก็มี ความท้าทายมากมายในระบบการศึกษาของประเทศ เช่น การขาดแคลนทรัพยากร การสนับสนุนทางการเงินที่ไม่เพียงพอ และการจัดการชั้นเรียนที่มีความยากลำบาก ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการสอนและการเรียนรู้ของนักเรียน

จากวัฒนธรรมการทำงานของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย สรุปได้ว่าการเคารพผู้อาวุโส การทำงานเป็นทีม การพัฒนาตนเองและพัฒนาการศึกษา และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษา เป็นวัฒนธรรมการทำงานร่วมของครูทั้ง 3 ประเทศ ส่วนวัฒนธรรมการทำงานอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน ถือว่าเป็นจุดเด่นของแต่ละพื้นที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ และงานวิจัยต่างประเทศเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ ภาระทางอารมณ์ของครู ความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูและความเหนื่อยหน่าย และความฉลาดทางอารมณ์ของครู รวมทั้งหมด 26 เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. งานวิจัยในประเทศ

1.1 งานวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ (2 เรื่อง)

มธรรดา ม่วงมัน et al. (2562, p. 26) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาระทางอารมณ์ และวิธีการจัดการทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ทฤษฎีชาติพันธุ์วิธีวิทยา (Ethnomethodology) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่มย่อย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาลจำนวน 27 คน ถูกเลือกแบบเฉพาะเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ภาระทางอารมณ์กลายเป็นส่วนหนึ่งของพื้นฐานการเรียนรู้ตามสภาพจริงบนหอผู้ป่วย และเป็นการเรียนรู้ที่กระตุ้นการสะท้อนคิดในด้านการเผชิญปัญหาทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล ภาระทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลสามารถจำแนกออกเป็น 3 แก่นสาระ คือ ภาระทางอารมณ์เปรียบเสมือนส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ในการปฏิบัติการดูแลผู้ป่วย บทบาทของพี่เลี้ยงเปรียบเสมือนกฎแห่งความรู้สึก และภาระทางอารมณ์เป็นหนึ่งในกลวิธีเผชิญปัญหา การวิจัยนี้เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาล และเป็นมุมมองใหม่ในอันที่นำแนวคิดภาระทางอารมณ์ไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาล

แบงก์ชาติ จินตรัตน์ and พรชัย สิทธิศรัณย์กุล (2565, p. 178) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ ความสุขและระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาความสัมพันธ์ของภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้วิธีการศึกษา คือ การศึกษาภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลในพยาบาลวิชาชีพ 217 คน ของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้แบบวัดภาระทางอารมณ์และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช ระหว่างกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2564 วิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาและสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน หาความสัมพันธ์ของภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับภาระทางอารมณ์ ได้แก่ กลยุทธ์การแสวงหาความรู้สึกละอยู่ในระดับต่ำ ด้านการปรับความรู้สึกภายในอยู่ในระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความสุขของความเหนื่อยหน่ายเท่ากับร้อยละ 20.3 มีระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง แต่ด้านการลดความเป็นบุคคลอยู่ในระดับต่ำ การแสวงหาแสดงความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=0.35$, $p<0.001$, $r=0.34$, $p<0.001$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ($r=-0.26$, $p<0.001$) ในขณะที่การปรับความรู้สึกภายในมีความสัมพันธ์เชิงลบกับด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นบุคคล ($r=-0.62$, $p<0.001$, $r=-0.24$, $p<0.001$ ตามลำดับ)

2. งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 งานวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ (4 เรื่อง)

Choi and Kim (2015) ได้ศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นการวิจัยทบทวนวรรณกรรม มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบปัญหาความไม่ชัดเจนทางแนวคิดในงานวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) และสำรวจแนวโน้มวิวัฒนาการและด้านที่เปลี่ยนแปลงไปของการนิยามแนวคิดนี้ สำหรับการศึกษาได้พยายามค้นหาวิธีการเพื่อลดความไม่ชัดเจนทางแนวคิด นอกจากนี้ยังจัดระเบียบแนวคิดของภาระทางอารมณ์ และตรวจสอบและทบทวนเชิงเปรียบเทียบกระแสของงานศึกษาที่มีอยู่และค้นหาลักษณะและความสัมพันธ์ของเกณฑ์การจำแนกประเภทของพวกเขา กล่าวคือ การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดระเบียบอย่างเป็นระบบและตรวจสอบทฤษฎีเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ที่เสนอมาแล้วจนถึงปัจจุบัน และเสนอทิศทางการวิจัยในอนาคตเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ตามพื้นฐานดังกล่าว นอกจากนี้ยังพยายามค้นหาด้านบวกของผลลัพธ์จากภาระทางอารมณ์

Lee and Madera (2019) ได้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การจัดทำทบทวนที่ครอบคลุมเกี่ยวกับการวิจัยภาระทางอารมณ์จากวรรณกรรมด้านการบริการและการท่องเที่ยว โดยสรุปทฤษฎี สาเหตุ และผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์ รวมถึงกลไกพื้นฐาน (เช่น ตัวกลางและตัวปรับ) ของภาระทางอารมณ์ การศึกษานี้นำเสนอการทบทวนเชิงคุณภาพและเชิงวิจักษ์เกี่ยวกับการวิจัยภาระทางอารมณ์จากวรรณกรรมด้านการบริการและการท่องเที่ยว โดยให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับแนวโน้มและช่องว่างในวรรณกรรม ผลการศึกษาพบว่า ทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรและทฤษฎีเหตุการณ์ทางอารมณ์เป็น 2 ทฤษฎีที่พบได้บ่อยที่สุดในวรรณกรรมที่ได้รับการทบทวน ความฉลาดทางอารมณ์และบุคลิกภาพเป็นสาเหตุที่ได้รับการศึกษาอย่างแพร่หลายที่สุดในขณะที่ความเหนื่อยหน่ายและความพึงพอใจในงานเป็นผลลัพธ์ที่ได้รับการศึกษามากที่สุดจากภาระทางอารมณ์ ความเครียดและความเหนื่อยหน่ายเป็นตัวกลางที่ถูกตรวจสอบมากที่สุดของภาระทางอารมณ์และผลลัพธ์ที่ตามมา เช่น ความมุ่งมั่น ความตั้งใจในการลาออก และความเป็นอยู่ที่ดี ตัวปรับ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในทีม ตำแหน่งงาน เพศ และบรรยากาศของความถูกต้อง การศึกษาวิจัยนี้มีช่องว่างสำคัญ 4 ประการสำหรับการวิจัยและการปฏิบัติ ได้แก่ 1) การขาดกรอบทฤษฎีที่ครอบคลุม 2) ความไม่สอดคล้องกันในการนิยามและการวัดภาระทางอารมณ์ 3) ส่วนใหญ่ของการศึกษาภาระทางอารมณ์เป็นการศึกษาแบบข้ามช่วงเวลา และ 4) ไม่มีการวิจัยใดที่ตรวจสอบการแทรกแซงที่อาจช่วยให้พนักงานบริการมีส่วนร่วมในกลยุทธ์ภาระทางอารมณ์อย่างมีประสิทธิภาพ คุณค่าของงานวิจัย คือ การนำเสนอโมเดลที่ให้กรอบที่ครอบคลุมซึ่งสรุปสาเหตุต่าง ๆ ผลลัพธ์ ตัวกลาง และตัวปรับของภาระทางอารมณ์ รวมถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัยในอนาคต

Barnett et al. (2022) ได้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าจากความเห็นอกเห็นใจ (Compassion Fatigue) ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) และการแสดงออกทางอารมณ์ (Emotional Display) ในกลุ่มพยาบาลฮอสปิซ (N = 90; 94.4% เป็นผู้หญิง) พยาบาลฮอสปิซระบุว่าภาระทางอารมณ์ที่พวกเขาใช้ส่วนใหญ่

คือการระงับอารมณ์ทั้งบวกและลบ ความเหนื่อยล้าจากความเห็นอกเห็นใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงออกของอารมณ์เชิงลบ การแสดงออกของอารมณ์เชิงลบ การรับรู้เกี่ยวกับกฎการแสดงออกเชิงลบ และการแสดงออกแบบการรังสรรค์แสดงความรู้สึก ขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการระงับอารมณ์เชิงลบ การดำเนินการและนโยบายที่สนับสนุนความถูกต้องและช่วยในการควบคุมอารมณ์อาจช่วยลดความเหนื่อยล้าจากความเห็นอกเห็นใจในกลุ่มพยาบาลหอผู้ป่วย การวิจัยนี้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการสนับสนุนให้พยาบาลมีความจริงใจและสามารถจัดการกับอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดภาระทางอารมณ์ที่อาจนำไปสู่อาการเหนื่อยหน่ายในงานของพวกเขา

Dean et al. (2022) กล่าวว่า ภาระทางจิตใจได้รับความสนใจจากสาธารณะอย่างมากโดยเฉพาะในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้สังเคราะห์วรรณกรรมที่มีอยู่เพื่อตั้งข้อเสนองานว่าภาระทางจิตใจเป็นการรวมกันของภาระทางความคิดและภาระทางอารมณ์ ซึ่งการรวมกันนี้ทำให้ภาระทางจิตกลายเป็นภาระที่หนักหน่วง ได้เสนอว่าการทำงานของภาระทางจิตในครอบครัวและสังคมมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) มันเป็นเรื่องที่มองไม่เห็นเนื่องจากการดำเนินกรภายใน แต่ส่งผลให้เกิดงานที่ไม่ได้รับค่าจ้างและเป็นงานที่ต้องใช้แรงงานทางกายหลายรูปแบบ 2) มันไม่มีขอบเขตในแง่ที่ว่าสามารถนำไปสู่การทำงานในเวลาเลี้ยงชีพและเวลาพักผ่อน และ 3) มันคงอยู่ตลอดไปในแง่ที่ว่ามันไม่มีวันเสร็จสมบูรณ์เนื่องจากมันเกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ที่เรารัก ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา นอกจากนี้ยังได้เสนอแนวทางในอนาคตเพื่อแก้ไขปัญหาคือภาระทางจิตใจ โดยให้มีการตั้งคำถามในการวัดภาระทางจิตในรูปแบบสำรวจสุขภาพและสังคมเพื่อให้เข้าใจปัญหาได้ดีขึ้น นายจ้างควรนำเสนอแนะนโยบายที่ดีกว่าเพื่อให้มีการปรองดองระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว เพื่อลดภาระทางจิตใจ และการดูแลควรเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญซึ่งรัฐบาลควรพัฒนาและลงทุนเพื่อลดความต้องการในการทำงานและการดูแลที่แข่งขันกัน ซึ่งเร่งผลกระทบที่เป็นอันตรายของภาระทางจิตใจ

2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของครู (6 เรื่อง)

Ye and Chen (2015) กล่าวว่า จากลักษณะวิชาชีพของครู พบว่าครูได้รับการประเมินว่าเป็นผู้ที่ทำงานด้านอารมณ์สูง ได้ศึกษาวิจัยโดยการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวิจัยภาระทางอารมณ์ของครูทั้งในจีนและต่างประเทศ ได้สรุปประเด็นเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของครูในด้าน ได้แก่ ความหมายของแนวคิดภาระทางอารมณ์ กฎการแสดงออกทางอารมณ์ของครู กลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ของครู และสาเหตุและผลลัพธ์ของภาระทางอารมณ์ของครู นอกจากนี้ยังได้อภิปรายเกี่ยวกับข้อขัดแย้งในงานวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของครูในปัจจุบันด้วย การศึกษานี้ช่วยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจภาระทางอารมณ์ของครู รวมถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการจัดการกับอารมณ์เพื่อให้การสอนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะเดียวกันก็สะท้อนให้เห็นถึงความ

ต้องการในการวิจัยเพิ่มเติมในด้านนี้เพื่อสนับสนุนครูในการเผชิญกับความท้าทายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการอารมณ์ในสภาพแวดล้อมการเรียนการสอน

Kim and Kim (2018) ได้ศึกษาวิจัยเพื่อสำรวจความท้าทายทางอารมณ์ที่ครูสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ (EFL) ประสบในความสัมพันธ์กับผู้เรียน ผู้ปกครอง และสถาบัน รวมถึงภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) ที่พวกเขาปฏิบัติ ผลกระทบของภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากภาระทางอารมณ์ก็ได้รับการวิเคราะห์ด้วยเช่นกัน สำหรับการเก็บข้อมูล เราได้ดำเนินการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้เข้าร่วมสามคนที่สอนเด็กในสถาบันเอกชนและโรงเรียนรัฐบาล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้รับการวิเคราะห์ตามทฤษฎีฐานข้อมูล (Grounded Theory) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ในความสัมพันธ์กับผู้เรียน ครู EFL ที่เข้าร่วมมีการปฏิบัติภาระทางอารมณ์โดยการกดดันอารมณ์เชิงลบเมื่อพบกับความสนใจของนักเรียนในระดับต่ำในห้องเรียน และพวกเขายังทำให้ความรู้สึกเชิงบวกเกินจริงเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนฝึกพูดภาษาอังกฤษ นอกจากนี้ ครู EFL ยังควบคุมอารมณ์ของตนในขณะสื่อสารกับผู้ปกครองของนักเรียน ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของสถาบันและความเชื่อส่วนบุคคลเกี่ยวกับการสอนของครูทำให้เกิดความท้าทายทางอารมณ์กับครู EFL ผลการศึกษายังบ่งชี้ว่ามีความสำคัญสำหรับครู EFL ที่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการอารมณ์และการพัฒนาเด็กผ่านการฝึกอบรมครูทั้งก่อนและระหว่างการทำงาน

Min and Zhu (2019) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์ของครูเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำความเข้าใจการใช้ภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศจีนและนอร์เวย์ ในมุมมองของการเปรียบเทียบทางวัฒนธรรม ตัวอย่างคือ ครู 6 คนจากประเทศจีนและนอร์เวย์ โดยใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ ผลการศึกษาพบว่า 1) ครูจากประเทศจีนและนอร์เวย์เชื่อว่าพวกเขามีการใช้ภาระทางอารมณ์ และครูชาวนอร์เวย์เน้นย้ำถึงความจำเป็นอาชีพของการใช้ภาระทางอารมณ์มากขึ้น 2) ครูทุกคนมีอารมณ์เชิงบวกและเชิงลบ แต่บริบทของการใช้ภาระทางอารมณ์ที่รายงานโดยครูชาวจีนนั้นซับซ้อนกว่าเมื่อเทียบกับครูชาวนอร์เวย์ 3) ครูใช้การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) เมื่อควบคุมอารมณ์ และมีความแตกต่างระหว่างจีนและนอร์เวย์ และ 4) ภาระทางอารมณ์ของครูที่แตกต่างกัน เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

Burić et al. (2021) ได้ศึกษาวิจัย แล้วชี้ให้เห็นว่าครูมีการปฏิบัติภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) ในชีวิตประจำวัน อย่างไรก็ตาม การศึกษาในอดีตส่วนใหญ่ใช้แนวทางที่เน้นตัวแปร ซึ่งตรวจสอบความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ภาระทางอารมณ์กับตัวแปรผลลัพธ์เฉพาะ โดยแนวทางนี้ไม่ได้พิจารณาความเป็นไปได้ที่ครูจะใช้กลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ที่แตกต่างกันในเวลาเดียวกัน ดังนั้นในการศึกษานี้ เราจึงใช้แนวทางที่เน้นบุคคลและสำรวจโปรไฟล์ภาระทางอารมณ์ในกลุ่มตัวอย่างครูชาวโครเอเชียจำนวนมาก (N = 2,002) ที่ทำงานในระดับการศึกษาแตกต่างกัน

(เช่น ระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และมัธยมศึกษา) โดยใช้การวิเคราะห์โปรไฟล์แฝง (Latent Profile Analysis) นอกจากนี้ เรายังได้ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างโปรไฟล์เกี่ยวกับอารมณ์เชิงบวก (Positive Affect) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy) การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Work Engagement) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีการจัดกลุ่มภาระทางอารมณ์จำนวนหกกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะเฉพาะโดยการรวมกันที่แตกต่างกันของการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) การซ่อนอารมณ์ (Hiding Feelings) และการแสดงอารมณ์ (Faking Emotions) โปรไฟล์ของครูที่พึ่งพาการปรับความรู้สึกภายในจิตใจเป็นหลักมีรูปแบบผลลัพธ์ที่เหมาะสมที่สุด ในขณะที่โปรไฟล์ของครูที่รายงานว่ามีระดับการซ่อนอารมณ์สูงกว่า ไม่ว่าจะมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจมากน้อยเพียงใด ก็มีระดับของอารมณ์เชิงบวก ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่น้อยกว่า

Kariou et al. (2021) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายในสภาพแวดล้อมของโรงเรียน การทบทวนเน้นเฉพาะครู จากโรงเรียนประถมและมัธยมศึกษา ระหว่างเดือนมกราคม 2549 ถึง สิงหาคม 2564 และมีการศึกษา 21 เรื่องที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือก ในภาพรวม การทบทวนวรรณกรรมสนับสนุนความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความเหนื่อยหน่ายและการใช้ภาระทางอารมณ์ โดยผลลัพธ์ส่วนใหญ่ชี้ไปที่ความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกันระหว่างการแสดงความรู้สึกและความเหนื่อยหน่าย อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการปรับความรู้สึกภายในจิตใจและการแสดงออกที่แท้จริงกับความเหนื่อยหน่ายนั้นมีความสัมพันธ์กัน และมีหลายเหตุผลที่ช่วยสนับสนุนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่าย

Zhang et al. (2022) กล่าวว่า ความเหนื่อยหน่ายของครู (Teacher Burnout) เป็นอาการทางจิตวิทยาที่ส่งผลกระทบต่อครูจำนวนมากทั่วโลก ดังนั้นจึงมีการศึกษาเป็นจำนวนมากเพื่อค้นหาสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายของครูเพื่อให้คำแนะนำในการบรรเทาอาการนี้ แม้ว่าการวิจัยจะให้ความสนใจกับบทบาทของปัจจัยสิ่งแวดล้อม เช่น วัฒนธรรมโรงเรียน หรือปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ในการมีส่วนร่วมต่อความเหนื่อยหน่ายของครู แต่ก็มีการศึกษาไม่บ่อยนักว่าความเหนื่อยหน่ายของครูได้รับอิทธิพลจากทั้งสองปัจจัยอย่างไรในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการศึกษานี้จึงมุ่งเน้นที่จะเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมแบบกลุ่ม (Clan Culture) และความเหนื่อยหน่าย โดยตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) ในฐานะตัวกลาง และผลกระทบของเพศในฐานะตัวปรับ (Moderator) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาจำนวน 467 คนจากประเทศจีน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า 1) วัฒนธรรมแบบกลุ่มมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายของครู 2) การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep

Acting) ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างวัฒนธรรมแบบกลุ่มและความเหนื่อยหน่ายของครู ขณะที่การ
 แสดงแสดงความรู้สึก (Surface Acting) ไม่ได้ และ 3) ผลการทำงานของ การปรับความรู้สึกภายใน
 จิตใจมีความสำคัญเฉพาะในกลุ่มครูหญิง ไม่ใช่กลุ่มครูชาย

2.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูและความ
 เหนื่อยหน่าย (13 เรื่อง)

Akin et al. (2014) กล่าวว่า อารมณ์มีบทบาทสำคัญในการสอน
 โดยเฉพาะในระดับประถมศึกษา ครูจำเป็นต้องจัดการกับความรู้สึกของตนเองเพื่อรักษาบรรยากาศใน
 ชั้นเรียนให้เป็นบวก การจัดการความรู้สึกในฐานะที่เป็นข้อกำหนดของงานเรียกว่า ภาระทางอารมณ์
 ซึ่งเป็นสาขาการวิจัยใหม่ในการสอน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ การศึกษาประเภทของกล
 ยุทธ์ภาระทางอารมณ์ที่ครูโรงเรียนประถมศึกษาในตุรกีใช้บ่อยที่สุด และศึกษาว่าภาระทางอารมณ์
 เป็นตัวทำนายความเหนื่อยหน่ายของครูในบริบทของตุรกีหรือไม่ นอกจากนี้ยังสำรวจว่ามีความ
 แตกต่างที่มียสำคัญในภาระทางอารมณ์ในแง่ของเพศและประเภทของโรงเรียน (รัฐ/เอกชน) หรือไม่
 การสำรวจนี้จัดทำขึ้นกับครูโรงเรียนประถมศึกษา 370 คนในกรุงอังการา ประเทศตุรกี ผลการวิจัย
 ระบุว่าครูโรงเรียนประถมศึกษาในตุรกีส่วนใหญ่ใช้การแสดงอารมณ์ที่แท้จริงในการมีปฏิสัมพันธ์กับ
 นักเรียน ครูผู้หญิงใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจและการแสดงความรู้สึกบ่อยกว่าครู
 ผู้ชาย นอกจากนี้ ครูในโรงเรียนเอกชนถูกพบว่ามีใช้กลยุทธ์การปรับความรู้สึกภายในจิตใจและแสดง
 อารมณ์ที่แท้จริงบ่อยกว่าครูในโรงเรียนของรัฐ สุดท้ายพบว่าภาระทางอารมณ์เป็นตัวทำนายความ
 เหนื่อยหน่ายที่สำคัญในกลุ่มครูโรงเรียนประถมศึกษาของตุรกี

Keller et al. (2014) กล่าวว่า ความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็น
 องค์ประกอบหลักในการศึกษาความเหนื่อยหน่ายของครู ซึ่งมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อชีวิตการ
 ทำงานของครู อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างความอ่อนล้าทางอารมณ์กับประสบการณ์ทาง
 อารมณ์และภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างการสอนยังคงไม่ชัดเจน ครูมัธยมศึกษาชาวเยอรมัน
 จำนวน 39 คนได้เข้าร่วมการสำรวจเกี่ยวกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ (ลักษณะนิสัย) และผ่านวิธีการ
 สุ่มตัวอย่างประสบการณ์ (Momentary; N = 794) ของพวกเขาเกี่ยวกับประสบการณ์ทางอารมณ์ ณ
 ขณะนั้น (ความเพลิดเพลิน, ความวิตกกังวล, ความโกรธ) และภาระทางอารมณ์ ณ ขณะนั้น (การ
 ปกปิดความรู้สึก, การแสดงอารมณ์) ครูรายงานว่าในบทเรียนร้อยละ 99 และร้อยละ 39 ของทุก
 บทเรียน พวกเขามีประสบการณ์ความเพลิดเพลินและความโกรธตามลำดับ ในขณะที่มีประสบการณ์
 ความวิตกกังวลน้อยกว่า ครูรายงานว่าพวกเขาปกปิดหรือแสดงอารมณ์ของตนในปริมาณหนึ่ง
 ในสามของทุกบทเรียน นอกจากนี้ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ยังสะท้อนในประสบการณ์ที่ลดลงของ
 ความเพลิดเพลินและเพิ่มขึ้นของความโกรธในครู ในระดับบุคคล (Intra-Individual) อารมณ์ทั้งสาม
 สามารถทำนายภาระทางอารมณ์ได้ ในขณะที่ในระดับระหว่างบุคคล (Inter-Individual) เฉพาะความ

โกรธเท่านั้นที่กระตุ้นการทางอารมณ์ ความแปรปรวนที่อธิบายได้ในการทางอารมณ์ (ภายในบุคคล ร้อยละ 39, ระหว่างบุคคลร้อยละ 67) เน้นความสำคัญของอารมณ์ในการสอนและในบริบทของความเหนื่อยหน่ายของครู นอกเหนือจากการชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการลดความโกรธ ผลการวิจัยของเราจึงแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของความยืดหยุ่นในการลดการทางอารมณ์และลดความเหนื่อยหน่ายของครูได้

Park et al. (2014) ได้ศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์คือ การขยายวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (COR) ของ Hobfoll (1989) ในบริบทของโรงเรียน ในการขยายผลนี้ การวิจัยที่ผ่านมาได้ศึกษาผลกระทบของการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งเป็นรูปแบบของการทางอารมณ์ ต่อความเหนื่อยหน่าย ในการศึกษาครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นการสนับสนุนทฤษฎี COR ต่ออารมณ์ที่รู้สึกได้ตามธรรมชาติ ซึ่งเป็นรูปแบบที่สามของการทางอารมณ์ เราแย้งว่าอารมณ์ที่รู้สึกได้ตามธรรมชาติจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานอนุรักษ์ทรัพยากรในทางตรงกันข้ามกับการแสดงความรู้สึกซึ่งทำให้ทรัพยากรของผู้ปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้ผลกระทบเชิงลบของการแสดงความรู้สึกได้ถูกขยายไปยังพฤติกรรมพลเมืองที่มีเป้าหมายในระดับระหว่างบุคคลในองค์กร (OCB-I) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เราพบว่าอารมณ์ที่รู้สึกได้ตามธรรมชาติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ OCB-I สุดท้าย เราพบว่าอิทธิพลระหว่างบุคคลสามารถทำหน้าที่เป็นทรัพยากรในการลดผลกระทบเชิงลบของการแสดงความรู้สึกที่มีต่อการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นด้านหนึ่งของความเหนื่อยหน่าย และ OCB-I นอกจากนี้ เรายังใช้กลุ่มตัวอย่างที่กว้างขึ้นซึ่งประกอบด้วยพนักงานโรงเรียนจำนวน 95 คน ซึ่งรวมถึงครู ผู้ช่วย และผู้บริหาร เพื่อสำรวจว่าผลลัพธ์จะขยายเกินห้องเรียนไปถึงบริบทของโรงเรียนโดยรวมได้หรือไม่ ผลการวิจัยโดยทั่วไปสนับสนุนทฤษฎี COR เพิ่มเติม และยังชี้ให้เห็นว่าการฝึกอบรมการสร้างอิทธิพลระหว่างบุคคลอาจเป็นประโยชน์ในการลดผลกระทบเชิงลบของการแสดงความรู้สึกในกลุ่มพนักงานโรงเรียน นอกจากนี้ยังแนะนำให้ใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจเป็นกลยุทธ์ที่เป็นประโยชน์ในการจัดการการทางอารมณ์แทนการแสดงความรู้สึก

Yao et al. (2015) กล่าวว่า ในปัจจุบันในประเทศจีน การพัฒนาคุณภาพของการทางอารมณ์ของครูกลายเป็นความต้องการที่เร่งด่วนสำหรับโรงเรียนระดับอนุบาลถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย (p-12) เนื่องจากการปฏิรูปหลักสูตรใหม่ให้ความสำคัญกับบทบาทของอารมณ์ในการสอน การศึกษานี้ได้สำรวจครูในโรงเรียนประถมและมัธยมในแผ่นดินใหญ่ของจีนจำนวน 703 คนเกี่ยวกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในโรงเรียน กลยุทธ์การทางอารมณ์ และความอ่อนล้าทางอารมณ์ผ่านแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในโรงเรียนของครูมีผลกระทบเชิงลบต่อการแสดงความรู้สึก แต่มีผลกระทบเชิงบวกต่อการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ การแสดงความรู้สึกมีผลทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ในเชิงบวก และการปรับ

ความรู้สึกภายในจิตใจไม่มีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์ นอกจากนี้ ภาระทางอารมณ์ได้เป็นตัวกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในโรงเรียนของครูกับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ดังนั้น ควรมีการพัฒนาโปรแกรมที่มุ่งเน้นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในโรงเรียนและการใช้กลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ที่เหมาะสมของครูในโรงเรียนในแผ่นดินใหญ่ของจีน

Yilmaz et al. (2015) กล่าวว่า ปัจจุบันครูได้รับการคาดหวังให้ปฏิบัติบทบาทหลายอย่าง เช่น เป็นแบบอย่างให้กับนักเรียน ชี้แนะพวกเขา สอนการเรียนรู้ รวมถึงการปลูกฝังทัศนคติและค่านิยมในเชิงประชาธิปไตย นอกจากนี้ ครูควรร่วมมือกับฝ่ายบริหารโรงเรียน เพื่อนร่วมงาน ผู้ปกครอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ เมื่อปฏิบัติบทบาทเหล่านี้ ครูต้องพยายามไม่สะท้อนปัญหาส่วนตัวออกมาในความสัมพันธ์ที่โรงเรียน และควรปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางวิชาชีพ อย่างไรก็ตาม การจัดการอารมณ์นี้อาจส่งผลกระทบทางลบต่อสภาพจิตใจของครูได้ ซึ่งหนึ่งในผลกระทบเหล่านี้คือ ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพวกเขา โดยตัวอย่างในการศึกษานี้ประกอบด้วยครูจำนวน 410 คนที่ทำงานในโรงเรียนในเขตเมืองคูทายา การเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม Emotional Labor Scale และ Burnout Scale โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา t-test, ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ครูใช้การแสดงความรู้สึกในระดับที่น้อยที่สุดในแง่ของภาระทางอารมณ์ ตามมาด้วยการปรับความรู้สึกภายในจิตใจและอารมณ์ที่รู้สึกได้อย่างเป็นธรรมชาติ ในส่วนของความเหนื่อยหน่าย ครูมีระดับความเหนื่อยหน่ายสูงสุดเมื่อเกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ ตามมาด้วยการขาดประสิทธิภาพในการทำงานและความเฉยชา ผลการวิเคราะห์ถดถอยระบุว่า การแสดงความรู้สึกและอารมณ์ที่รู้สึกได้อย่างเป็นธรรมชาติเป็นตัวทำนายสำคัญของความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเฉยชาของครู อย่างไรก็ตาม การปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่มีผลกระทบที่สำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเฉยชา ส่วนการขาดประสิทธิภาพในการทำงานของครูสามารถคาดการณ์ได้จากทุกด้านของภาระทางอารมณ์ และภาระทางอารมณ์ทั้งหมดอธิบายระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ของครูได้ร้อยละ 7 ความเฉยชาร้อยละ 16 และการขาดประสิทธิภาพในการทำงานร้อยละ 15 การศึกษานี้พิจารณาภาระทางอารมณ์เป็นบทบาทที่ครูควรปฏิบัติในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ อย่างไรก็ตาม บทบาทที่คาดหวังจากครูอาจอิงจากพฤติกรรมที่ไม่เป็นวิชาชีพหรือขาดจริยธรรม ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังพฤติกรรมการแสดงความรู้สึกของครู การออกแบบการศึกษาที่เน้นวิธีการเชิงคุณภาพจะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมเหล่านี้ได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

Anomneze et al. (2016) ได้สำรวจบทบาทของการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ในการเชื่อมโยงระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มครูโรงเรียนมัธยมศึกษา 323 คนในรัฐเอนนู ประเทศไนจีเรีย ผู้เข้าร่วมการวิจัยได้กรอกแบบวัดภาระทางอารมณ์

ของครู (Teacher Emotional Labor Scale - TELS) แบบสำรวจการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ (Survey of Perceived Organizational Support - SPOS) และแบบประเมินความเหนื่อยหน่ายของมาสลาซ (Maslach Burnout Inventory - MBI) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการแสดงความรู้สึก การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ (POS) สามารถทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญ เฉพาะการปรับความรู้สึกภายในจิตใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้เท่านั้นที่สามารถทำนายความเฉยชา ไม่ใส่ใจ ได้อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่การแสดงความรู้สึกไม่สามารถทำนายได้ นอกจากนี้ ผลของปฏิสัมพันธ์สองทางระหว่างการแสดงความรู้สึกกับการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ และระหว่างการปรับความรู้สึกภายในจิตใจกับการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ ไม่ได้มีนัยสำคัญในการทำนายทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์หรือความเฉยชา ไม่ใส่ใจ

Maxwell and Riley (2016) กล่าวว่า การวิจัยส่วนใหญ่เกี่ยวกับภาระทางอารมณ์มุ่งเน้นที่พนักงานแนวหน้าและบุคลากรทางการแพทย์ในสถานการณ์ที่มีการติดต่อระยะสั้น แต่ยังมีการศึกษาเพียงเล็กน้อยที่สำรวจภาระทางอารมณ์ในการติดต่ออย่างต่อเนื่องระหว่างผู้นำด้านการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก การศึกษานี้ได้สำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการทางอารมณ์ กลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ทั้งสามแบบ ความเหนื่อยหน่าย ความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจในงานในกลุ่มครูใหญ่เต็มเวลา 1,320 คน ผลการศึกษาพบว่าครูใหญ่มีคะแนนความต้องการทางอารมณ์ในงาน ความเหนื่อยหน่าย และความพึงพอใจในงานสูงกว่าค่าเฉลี่ยของประชากรทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ และคะแนนความเป็นอยู่ที่ดีต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประชากรทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญ การสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้างแสดงให้เห็นว่าความต้องการทางอารมณ์เป็นตัวทำนายการใช้กลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ทั้งหมดที่เพิ่มขึ้น การแสดงความรู้สึก-การปกปิดอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเหนื่อยหน่าย ความเป็นอยู่ที่ดี และความพึงพอใจในงาน ส่วนการแสดงความรู้สึก-การแสดงอารมณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกจริงมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความพึงพอใจในงาน ขณะที่การปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับตัวแปรผลลัพธ์ ข้อค้นพบจากการศึกษานี้ได้ขยายวรรณกรรมในปัจจุบันเกี่ยวกับผลกระทบของภาระทางอารมณ์ รวมถึงช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบของแต่ละกลยุทธ์ของภาระทางอารมณ์ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาแนวทางการแทรกแซงเพื่อลดระดับความเหนื่อยหน่ายสูงที่รายงานโดยผู้นำด้านการศึกษา

Khalil et al. (2017) ได้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์คือ การศึกษาผลกระทบของบุคลิกภาพต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครู นอกจากนี้ยังได้สำรวจบทบาทของภาระทางอารมณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความเหนื่อยหน่าย ในโมเดลนี้ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ และการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน) เป็นตัวแปรตาม บุคลิกภาพ (การชอบเข้าสังคม การมีอารมณ์แปรปรวน การเป็นมิตร

การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ และความมีวินัยในตนเอง) เป็นตัวแปรอิสระ ในขณะที่ภาระทางอารมณ์ (การสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ) เป็นตัวแปรสื่อกลาง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กล่าวถึง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอย พบว่าคุณได้ถูกนำมาใช้ แบบสอบถามถูกนำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลจากครูระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนเอกชนจำนวน 199 คน ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการถดถอยพบว่าคุณแสดงให้เห็นว่า บุคลิกภาพมีผลกระทบเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาระทางอารมณ์ และภาระทางอารมณ์มีผลกระทบเชิงลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน บทอภิปราย ข้อเสนอแนะ ผลกระทบ และคำแนะนำเกี่ยวกับการคัดเลือกและการฝึกอบรมได้ถูกนำเสนอไว้

Lee (2017) ได้ทำการศึกษาโดยใช้ทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ทั้ง 3 แบบ ความเหนื่อยหน่ายของครู และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานในกลุ่มครูพลศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ครูพลศึกษาระดับมัธยมศึกษาทั้งหมด 613 คนจาก 47 รัฐทั่วสหรัฐอเมริกาได้ทำแบบสอบถามออนไลน์ซึ่งวัดตัวแปรที่เสนอ สถิติการทดสอบความเหมาะสมของโมเดลโครงสร้างแสดงผลการปรับตัวที่เหมาะสม ($\chi^2(605) = 1391.26 = 2.30, p < 0.01; RMSEA = .05; TLI = .93; CFI = .93$) ผลการวิจัยยังเปิดเผยว่าความเหนื่อยหน่ายของครูมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการแสดงออกที่แท้จริง นอกจากนี้ความเหนื่อยหน่ายของครูยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน การวิเคราะห์การเป็นตัวกลางแสดงให้เห็นว่าความเหนื่อยหน่ายของครูเป็นตัวกลางเต็มรูปแบบระหว่างเส้นทางจากกลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ไปยังความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของภาระทางอารมณ์ต่อความเป็นอยู่ที่ดีของครูพลศึกษาและความตั้งใจที่จะออกจากอาชีพการสอน

Fouquereau et al. (2019) ได้ตรวจสอบว่ากลยุทธ์ภาระทางอารมณ์สามแบบ (การปกปิดความรู้สึก การสร้างสรรค์อารมณ์ และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ) มีการรวมกันอย่างไรในกลุ่มโปรไฟล์ของพนักงานที่แตกต่างกันในตัวอย่างสองกลุ่มซึ่งมีลักษณะการติดต่อกับลูกค้าที่แตกต่างกันทั้งประเภทและความเข้มข้น นอกจากนี้ งานวิจัยนี้ยังได้สำรวจบทบาทของภาระงานที่รับรู้ รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่รับรู้ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในการทำนายความเป็นสมาชิกของโปรไฟล์ สุดท้าย งานวิจัยนี้ยังได้บันทึกความสัมพันธ์ระหว่างโปรไฟล์ของภาระทางอารมณ์กับผลลัพธ์ในการทำงานที่เป็นทั้งเชิงบวกและเชิงลบ (ความพึงพอใจในงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ปัญหาการนอนหลับ การปล่อยวางทางจิตใจ และพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ก่อประโยชน์) การวิเคราะห์โปรไฟล์เผยพบว่า มีโปรไฟล์ภาระทางอารมณ์ที่คล้ายคลึงกันสามโปรไฟล์ในทั้งสองกลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าระดับที่พึงประสงค์ที่สุดในทุกผลลัพธ์นั้นเกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ 3 (ภาระทางอารมณ์ต่ำ การสร้าง

แสดงความรู้สึกต่ำ และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจในระดับปานกลาง) รองลงมาคือโปรไฟล์ 2 (ภาระทางอารมณ์ปานกลาง การแสดงความรู้สึกปานกลาง และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจในระดับสูง) และโปรไฟล์ 1 (ภาระทางอารมณ์สูง) ซึ่งในการเปรียบเทียบส่วนใหญ่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทั้งสองกลุ่ม ในทางตรงกันข้าม มีรูปแบบของผลการวิจัยที่หลากหลายในด้านการทำนายความเป็นสมาชิกของโปรไฟล์ เช่น การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่รับรู้ไม่ได้ทำนายความเป็นสมาชิกของโปรไฟล์ใด ๆ ในขณะที่การสนับสนุนจากหัวหน้างานสามารถทำนายโอกาสที่จะเป็นสมาชิกในโปรไฟล์ 3 ได้มากกว่าโปรไฟล์ 1 และ 2

Zaretsky and Katz (2019) ได้ศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์คือ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระทางอารมณ์ของครู ความเหนื่อยหน่ายจากการสอนของครู และระดับการศึกษาของครู กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยประกอบด้วยครูหญิงจากกลุ่มฮารดี (ครูในชุมชนที่เคร่งศาสนาและเคร่งครัดตามหลักศาสนา) จำนวน 170 คน ที่ทำงานในโรงเรียนทั่วประเทศอิสราเอล ข้อมูลถูกเก็บรวบรวมโดยใช้แบบวัดภาระทางอารมณ์ในการสอน (Emotional Labor of Teaching Scale: TELTS) และแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายจากการสอน พร้อมทั้งแบบสอบถามประชากรศาสตร์ที่จัดทำขึ้นสำหรับการศึกษานี้ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ถูกประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS การทดสอบสมมติฐานการวิจัยสองข้อ ได้แก่ 1) ครูที่มีระดับความเหนื่อยหน่ายต่ำจะใช้เทคนิคการแสดงอารมณ์ที่เป็นธรรมชาติ (Natural Acting) ซึ่งเกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ ในขณะที่ครูที่มีระดับความเหนื่อยหน่ายสูงจะใช้เทคนิคการแสดงอารมณ์แบบการแสดงความรู้สึก (Surface Acting) หรือการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) และ 2) ครูที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มที่จะใช้เทคนิคการแสดงอารมณ์ที่เป็นธรรมชาติ (Natural Acting) ในขณะที่ครูที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีแนวโน้มที่จะใช้เทคนิคการแสดงความรู้สึกหรือการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ผลการวิจัยหลักพบว่า ทั้งระดับความเหนื่อยหน่ายจากการสอนของครูและระดับการศึกษาของครูมีผลกระทบต่างกันต่อการใช้เทคนิคภาระทางอารมณ์ (การแสดงความรู้สึก การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ หรือการแสดงอารมณ์ที่เป็นธรรมชาติ) ข้อสรุปจากการศึกษานี้คือ ตัวแปรต่าง ๆ สามารถมีอิทธิพลต่อการใช้เทคนิคที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ของครู การเปลี่ยนแปลงในตัวแปรเหล่านี้ เช่น ระดับความเหนื่อยหน่ายจากการสอนและระดับการศึกษา อาจช่วยในการบริหารจัดการอารมณ์ในการสอนและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของครู

Tsang et al. (2021) กล่าวว่า วรรณกรรมที่มีอยู่ชี้ให้เห็นว่า ความเหนื่อยหน่ายของครูได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมตลาดและลำดับขั้นของการบริหารจัดการโรงเรียน รวมถึงกลยุทธ์ภาระทางอารมณ์ของครู เช่น การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) อย่างไรก็ตาม การศึกษาบางชิ้นได้แนะนำว่า วัฒนธรรมการบริหารจัดการโรงเรียนและกลยุทธ์ภาระทางอารมณ์อาจไม่ได้ทำงานแยกกันอย่างอิสระตามทฤษฎี

ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor Theory) อย่างไรก็ตาม วรรณกรรมได้ให้ความสนใจน้อยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการบริหารจัดการโรงเรียน ภาระทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายของครู ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสามตัวแปรในประเทศจีนผ่านการสำรวจแบบสอบถามออนไลน์ หลังจากการสำรวจครูจากโรงเรียนอนุบาล โรงเรียนประถม และโรงเรียนมัธยมจำนวน 425 คน ที่เข้าร่วมในโครงการพัฒนาวิชาชีพซึ่งจัดโดยมหาวิทยาลัยของรัฐในกรุงปักกิ่ง พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของครูมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวัฒนธรรมตลาด แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับวัฒนธรรมลำดับชั้น นอกจากนี้ ผลกระทบจากวัฒนธรรมตลาดถูกตัวกลางโดยการแสดงความรู้สึกทั้งหมด ในขณะที่ผลกระทบจากวัฒนธรรมลำดับชั้นถูกตัวกลางบางส่วนโดยการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ

Silbaugh et al. (2023) ได้ทดสอบโมเดลภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor: EL) ซึ่งประกอบด้วย การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) เป็นตัวกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence: EI) และความเหนื่อยหน่ายที่ประสบโดยผู้อำนวยการโรงเรียนรัฐบาล การสำรวจแบบสอบถามของผู้อำนวยการโรงเรียนรัฐบาลในเขตเพนซิลเวเนียถูกใช้ในการเก็บข้อมูล โดยข้อมูลได้ถูกวิเคราะห์ด้วยการสร้างแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผลการศึกษาพบว่าการแสดงความรู้สึกเป็นตัวกลางบางส่วนระหว่าง EI และความเหนื่อยหน่าย ผลการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง EI และการแสดงความรู้สึก ความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการแสดงความรู้สึกและความเหนื่อยหน่าย และความสัมพันธ์เชิงลบอย่างมีนัยสำคัญระหว่าง EI และความเหนื่อยหน่าย การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการแสดงความรู้สึกและความเหนื่อยหน่าย เน้นย้ำถึงความสำคัญของความสอดคล้องของค่านิยมที่มีต่อทั้งบุคคลและองค์กร

2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของครู (1 เรื่อง)

Valente et al. (2019) กล่าวว่า หนึ่งในปัญหาพื้นฐานของระบบการศึกษาของหลายประเทศเกี่ยวข้องกับการรักษาวินัยในห้องเรียน ซึ่งสะท้อนถึงหนึ่งในปัญหาที่เลวร้ายที่สุดที่ครูต้องเผชิญ กลยุทธ์การจัดการวินัยในห้องเรียนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียน หนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดการพฤติกรรมในห้องเรียนคือ ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ดังนั้นการศึกษานี้จึงวิเคราะห์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของครูมีอิทธิพลต่อการจัดการวินัยในห้องเรียนอย่างไร รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ การศึกษาทางวิชาการ และระยะเวลาการทำงานของครูกับความฉลาดทางอารมณ์ของพวกเขา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยครูในระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาจำนวน 559 คน โดยใช้แบบสอบถามความสามารถทางอารมณ์ (Emotional Competence Questionnaire) แบบวัดประสิทธิภาพของ

ครูในการจัดการในห้องเรียน (Scale of Teacher Efficacy in Classroom Management) และการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลวิชาชีพ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าครูที่มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์มากขึ้นแสดงให้เห็นถึงการจัดการวินัยในห้องเรียนได้ดีกว่า ความสัมพันธ์ส่วนใหญ่ในโมเดลมีความสำคัญทางสถิติ

จากวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยในตัวแปรนี้ในประเทศไทย เป็นการศึกษาเกี่ยวกระทางอารมณ์ วิธีการจัดการทางอารมณ์ และความสัมพันธ์ของกระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย ในตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพพยาบาล ด้วยวิธีการสนทนากลุ่มย่อย และการศึกษาภาคตัดขวางเชิงวิเคราะห์ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกกึ่งโครงสร้าง แบบวัดกระทางอารมณ์ และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลช สำหรับการศึกษาในต่างประเทศมีทั้งการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกระทางอารมณ์ การทบทวนวรรณกรรมเชิงคุณภาพและเชิงวิจารณ์เกี่ยวกับกระทางอารมณ์ในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้าจากความเห็นอกเห็นใจ กระทางอารมณ์ และการแสดงออกทางอารมณ์ในกลุ่มพยาบาล การศึกษากระทางจิตใจซึ่งเป็นการรวมกันของกระทางความคิดและกระทางอารมณ์ การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกระทางอารมณ์ของครู กระทางอารมณ์และผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายที่เกิดจากกระทางอารมณ์ของครูสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ การเปรียบเทียบกระทางอารมณ์ของครูในประเทศจีนและนอร์เวย์ การศึกษาโปรไฟล์กระทางอารมณ์ของครูในประเทศโครเอเชีย การทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมกลุ่มและความเหนื่อยหน่ายของครู โดยใช้กระทางอารมณ์เป็นตัวกลาง การศึกษากระทางอารมณ์และการใช้กลยุทธ์ในการแสดงอารมณ์ของครูที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่าย ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายและอารมณ์ที่มีผลกระทบต่อกะทางอารมณ์ของครู การศึกษาผลกระทบของการแสดงอารมณ์ที่แท้จริงและการแสดงความรู้สึกที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครู การศึกษาผลกระทบของการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของครูในประเทศจีน การศึกษากระทางอารมณ์และผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายของครู การศึกษาผลกระทบของการสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อกระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการทางอารมณ์ของงานกับการใช้กลยุทธ์กระทางอารมณ์และผลกระทบที่มีต่อความเหนื่อยหน่าย การศึกษากระทางอารมณ์ที่เชื่อมโยงกับบุคลิกภาพและผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่าย การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์กระทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่าย และความตั้งใจลาออกของครูพลศึกษา การศึกษากลยุทธ์กระทางอารมณ์แบบการปกปิดความรู้สึก การแสดงอารมณ์ และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และผลกระทบของการสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้

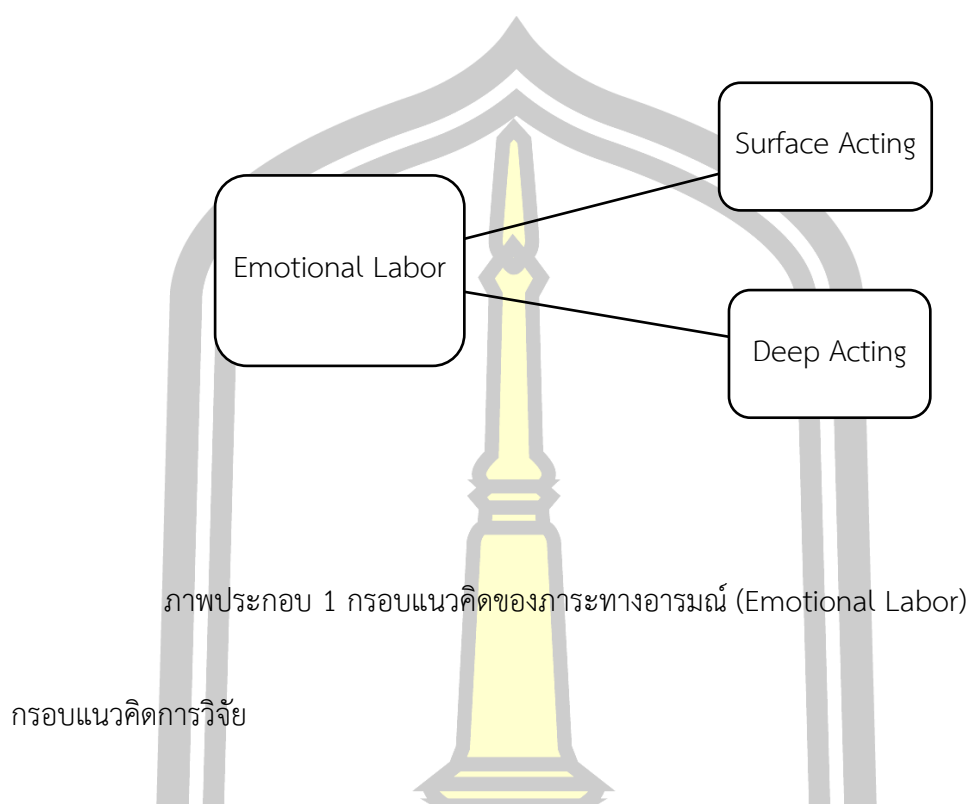
ภาระทางอารมณ์ของครู ความเหนื่อยหน่ายจากการสอน และระดับการศึกษาของครู ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการบริหารจัดการโรงเรียน ภาระทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายของครูในประเทศจีน การทดสอบโมเดลภาระทางอารมณ์ที่มีการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจเป็นตัวกลางในความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่าย

ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบการศึกษาตัวแปรนี้กับตัวอย่างที่เป็นครู ผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่าหากทำการเติมเต็มช่องว่างนี้ ผลจากการศึกษาวิจัยจะเกิดประโยชน์ต่อครูและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปรับลดและแก้ไขปัญหาด้านภาระทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นต่อไป ส่วนในงานวิจัยต่างประเทศ มีการศึกษาเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูในรูปแบบการวิจัยข้ามวัฒนธรรม และการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบแล้ว แต่ยังไม่พบการศึกษาข้ามวัฒนธรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ ความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการทำงานของครูในประเทศไทยกับครูต่างประเทศ ซึ่งผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้เกิดการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ ในลักษณะของการศึกษาข้ามวัฒนธรรม ว่ากระบวนการแสดงอารมณ์ แบบการแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในสังคมไทย จะมีความเหมือนและความต่างกับครูในสังคมประเทศเอเชีย เช่น เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย อย่างไร นับเป็นข้อความรู้ที่เติมเต็มช่องว่างการศึกษาก่อนหน้านี้

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ของครู สรุปได้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

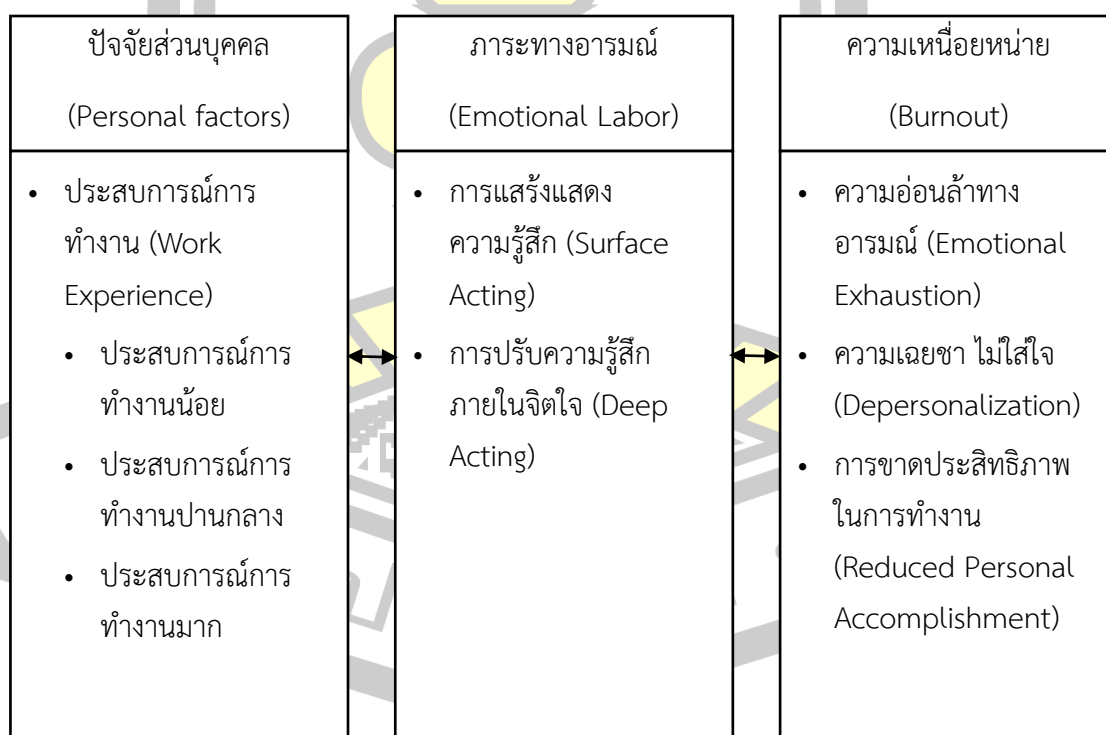
1. กรอบแนวคิดของ Emotional Labor

ในการศึกษาองค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ ผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดหลัก/แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์แล้ว จึงได้เห็นถึงองค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ที่ยังคงอยู่ในทุกยุคสมัยการเปลี่ยนแปลง คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ จึงสรุปได้ว่า ภาระทางอารมณ์ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ และได้ยึดตามแนวคิด Grandey (2000) เป็นสำคัญ และจากการสังเคราะห์องค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครูจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก็พบว่าองค์ประกอบดังกล่าวเป็นองค์ประกอบร่วมของทุกงานวิจัย ผู้วิจัยจะได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในลำดับต่อไป ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัยภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) เป็น การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Research) โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และ อินโดนีเซีย

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อย หน่าย และประสพการณ์การทำงาน

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกัน

ตอนที่ 1 การพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

การดำเนินการศึกษาวิจัยตอนที่ 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ ของครูโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis : CFA) ของภาระทาง อารมณ์ของครู ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บ รวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน (สพฐ.) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 357,209 คน (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้น พื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566)

1.2 ตัวอย่าง คือ ครูผู้สอนในโรงเรียนระดับประถมศึกษาและระดับ มัธยมศึกษา ในโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่/ใหญ่พิเศษ ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และมี ประสพการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 1,080 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบ คือ มากกว่า 1,000 คน ความเหมาะสมถือว่าดีที่สุด (Comrey & Lee, 1992 อ้างถึงใน สมบัติ ทำยเรือคำ, 2555) ซึ่งได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยการสุ่ม แบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มจังหวัดตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมี 6 ชั้นภูมิ คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออก และภาคใต้ แล้วทำการสุ่มจังหวัดในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการจับฉลาก (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2555, p. 51) โดยชั้นภูมิที่มีจำนวนจังหวัดน้อยกว่า 10 จังหวัด จะจับให้ได้ 1 จังหวัด ได้ จังหวัดเชียงใหม่ กาญจนบุรี และสระแก้ว ส่วนชั้นภูมิที่มีจำนวนจังหวัดมากกว่า 10 จังหวัด จะจับสลากให้ได้ 2 จังหวัด ได้จังหวัดมหาสารคาม สุรินทร์ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี นครศรีธรรมราช และสงขลา

ขั้นที่ 2 สุ่มโรงเรียนตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยมี 6 ชั้นภูมิ คือ โรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ และโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ แล้วทำการสุ่มชื่อโรงเรียนในแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการจับฉลาก โดยโรงเรียนขนาดเล็ก จะจับให้ได้ 10 โรงเรียน ขนาดกลาง 20 โรงเรียน และขนาดใหญ่ 30 โรงเรียน ได้จำนวนตัวอย่างดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงภูมิภาค จังหวัด และจำนวนครูที่เป็นตัวอย่าง CFA

ภูมิภาค	จังหวัด	โรงเรียนประถมศึกษา			โรงเรียนมัธยมศึกษา			รวม
		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่/ใหญ่พิเศษ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่/ใหญ่พิเศษ	
เหนือ	เชียงใหม่	10	20	30	10	20	30	120
ตะวันออกเฉียงเหนือ	มหาสารคาม	10	20	30	10	20	30	120
	สุรินทร์	10	20	30	10	20	30	120
กลาง	กรุงเทพฯ	10	20	30	10	20	30	120
	ปทุมธานี	10	20	30	10	20	30	120
ตะวันออก	กาญจนบุรี	10	20	30	10	20	30	120
ตะวันออก	สระแก้ว	10	20	30	10	20	30	120
ใต้	นครศรีธรรมราช	10	20	30	10	20	30	120
	สงขลา	10	20	30	10	20	30	120
รวม		90	180	270	90	180	270	1080

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (Google form) โดย
 ประชาสัมพันธ์ขออาสาสมัครที่เป็นครูที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด ตอบแบบสอบถามตาม
 ความสมัครใจ

2. เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ
 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การแสดงความรู้สึก และ
 ด้านที่ 2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ
 คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (Strongly Disagree)
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย (Disagree)
- 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (Disagree A Little)
- 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย (Agree A Little)
- 5 หมายถึง เห็นด้วย (Agree)
- 6 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)

โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร แนวคิด และทฤษฎีที่
 เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ ได้แก่ นิยามและขอบเขตของภาระทางอารมณ์ แนวคิดหลัก/แนวคิดที่
 เกี่ยวข้องกับภาระทางอารมณ์ และการวัดการประเมินภาระทางอารมณ์

2. ร่างข้อคำถามด้านการแสดงความรู้สึก และด้านการปรับ
 ความรู้สึกภายในจิตใจ ตามนิยาม

3. นำข้อคำถามที่ร่าง จำนวน 15 ข้อ เสร็จส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษา
 ตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ

4. นำข้อคำถามที่ผ่านการปรับปรุงจากอาจารย์ที่ปรึกษา ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ
 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่ง
 เป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญด้านจิตวิทยา ด้านการวัดและประเมินผลการศึกษา จบปริญญาเอก
 สาขาจิตวิทยา สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ด้านการ
 สอนหรือการทำงานด้านจิตวิทยา ด้านการวัดและประเมินผล มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน
 ดังนี้

1) อาจารย์ ดร.ชนิตา รุ่งเรือง อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา

2) อาจารย์ ดร.อุมาพร ไวยรัตน์ อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา

3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนวัชร เพ็ญรัตน์หรือ อาจารย์ประจำ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา

4) ดร.รุ่งอรุณ ป้องกัน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบึงกาฬ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา

5) รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ท้ายเรือคำ อาจารย์ประจำคณะ ศึกษาสาคร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวัดและประเมินผลการศึกษา

เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ระหว่างข้อคำถาม กับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของแบบวัดที่สร้างขึ้น โดยกำหนด เกณฑ์การให้คะแนนระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังนี้

+1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ข้อความวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์ของ ภาระทางอารมณ์

0 เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่า ข้อความวัดได้ตรงกับนิยามศัพท์ ของภาระทางอารมณ์

-1 เมื่อผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ข้อความวัดได้ไม่ตรงกับนิยามศัพท์ของ ภาระทางอารมณ์

ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนี ความสอดคล้อง (Item Objective Congruence; IOC) โดยเกณฑ์การพิจารณาความตรงใช้ค่าความ สอดคล้องที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปถือว่าข้อความมีความเที่ยงตรง (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2555, p. 112) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.60 – 1.00 (รายละเอียดในภาคผนวก ข.) โดยผู้เชี่ยวชาญให้ปรับปรุงข้อคำถาม บางข้อตามข้อเสนอแนะ เพื่อลดความคลุมเครือและมีความหมายตรงตามนิยามของตัวแปร

5. ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับครูที่ไม่ใช่ตัวอย่าง จำนวน 100 คน

6. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อโดยการ ใช้วิธีการแจกแจงของที (T-Distribution) และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ทั้งฉบับ เท่ากับ 0.92 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.51 ถึง 0.74 (รายละเอียดในภาคผนวก ข.)

7. เขียนแบบวัดฉบับสมบูรณ์

8. นำแบบวัดที่สมบูรณ์มาจัดพิมพ์เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยฯ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งโครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองและเห็นชอบจากคณะกรรมการการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว เลขที่การรับรอง 376-326/2566 (รายละเอียดในภาคผนวก ก.)

3.2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด เมื่อจำนวนตอบรับของตัวอย่างครบ 1,080 คน ตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้รับสิทธิ์ในการใช้แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ผู้วิจัยทำการปิดรับคำตอบในแบบสอบถามออนไลน์ แล้วนำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วน ไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ได้คืนจากตัวอย่าง มาคัดเลือกแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสหสัมพันธ์

4.1.2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบเชิงยืนยัน อันดับสอง (The Second Order Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของภาระทางอารมณ์ของครู โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบความสอดคล้องหรือความตรงเชิงโครงสร้างดังนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2555, pp. 280-281)

1) ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ถ้าค่าไค-สแควร์ มีค่าสูงมาก แสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า แบบจำลองไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก ยังมีค่าใกล้เคียงศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าแบบจำลองสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของความแตกต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากแบบจำลองก่อนปรับและหลังปรับแบบจำลองกับฟังก์ชันความกลมกลืนก่อนนับแบบจำลอง ดัชนี GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ดัชนี GFI ที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3) ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted

Goodness of Index : AGFI) นำดัชนี GFI มาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดของตัวแปร ค่าดัชนี AGFI ที่เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4) ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกความไม่สอดคล้องของแบบจำลองที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ ความแปรปรวนร่วมของประชากร ค่า RMSEA ที่น้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความสอดคล้องสนิท (Close Fit) ค่าที่ใช้ได้และถือว่าแบบจำลองที่สร้างขึ้นสอดคล้องกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่ควรเกิน 0.08

5) การวิเคราะห์เศษเหลือหรือความคลาดเคลื่อน (Analysis of Residuals) ถ้าแบบจำลองมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปแบบคะแนนมาตรฐานจะเข้าใกล้ศูนย์และไม่ควรเกิน 2.00 ถ้ามีค่าเกิน 2.00 ต้องปรับแบบจำลอง

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2.2 สถิติสหสัมพันธ์ (Correlation)

4.2.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ 5 ขั้นตอนต่อไปนี้ (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2555, pp. 276-283)

- 1) การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (Model Specification)
- 2) การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Model Identification)
- 3) การประมาณค่าพารามิเตอร์ (Estimating the Parameter)
- 4) การประเมินความสอดคล้องของโมเดล (Evaluating the Data-Model Fit)
- 5) การดัดแปรโมเดล (Model Modification)

ตอนที่ 2 การศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

การดำเนินการศึกษาวิจัยตอนที่ 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือ

และการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเทศไทย จำนวน 357,209 คน (สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2566) ครูประถมศึกษาและครูมัธยมศึกษา ประเทศเกาหลีใต้ จำนวน 309,887 คน (Ministry of Education, 2023) และครูในระบบการศึกษาสาธารณะ ประเทศอินโดนีเซีย ประมาณ 3,300,000 คน (Antara News, 2023) รวมทั้งสิ้นประมาณ 3,967,096 คน

1.2 ตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา (สอนนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 – 6) และครูมัธยมศึกษา (สอนนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6) ในโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่/ใหญ่พิเศษ ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี ที่สอนในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย จำนวน 682 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างให้มากกว่า 400 คน ซึ่งเป็นจำนวนตัวอย่าง (n) เมื่อจำนวนประชากร (N) มีมากกว่า 100,000 คน จากการคำนวณตามตารางของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane', 1973 : 1088 อ้างถึงใน ไพศาล หวังพานิช, 2562, p. 27)

1.2.1 ตัวอย่างในประเทศไทย คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 324 คน ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวนตัวอย่างในประเทศไทย

ภูมิภาค	จังหวัด	โรงเรียนประถมศึกษา			โรงเรียนมัธยมศึกษา			รวม
		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่/ใหญ่พิเศษ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่/ใหญ่พิเศษ	
เหนือ	เชียงราย	5	6	7	5	6	7	36
ตะวันออก	ขอนแก่น	5	6	7	5	6	7	36
เฉียงเหนือ	บุรีรัมย์	5	6	7	5	6	7	36
กลาง	นนทบุรี	5	6	7	5	6	7	36
	พระนครศรีอยุธยา	5	6	7	5	6	7	36

ภูมิภาค	จังหวัด	โรงเรียนประถมศึกษา			โรงเรียนมัธยมศึกษา			รวม
		ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่/ ใหญ่พิเศษ	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่/ ใหญ่พิเศษ	
ตะวันตก	เพชรบุรี	5	6	7	5	6	7	36
ตะวันออก	ชลบุรี	5	6	7	5	6	7	36
ใต้	สุราษฎร์ธานี	5	6	7	5	6	7	36
	พัทลุง	5	6	7	5	6	7	36
รวม		45	54	63	45	54	63	324

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) โดยประชาสัมพันธ์ขออาสาสมัครที่เป็นครูในประเทศไทยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด ตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ

1.2.2 ตัวอย่างในประเทศเกาหลีใต้ คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 150 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 100 คน และครูมัธยมศึกษา 50 คน

เครือข่ายประเทศเกาหลีใต้ของอาจารย์ Hee Jeong Kim ดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) โดยประชาสัมพันธ์ขออาสาสมัครที่เป็นครูในประเทศเกาหลีใต้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด ตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ

1.2.3 ตัวอย่างในประเทศอินโดนีเซีย คือ ครูที่ในประเทศอินโดนีเซีย ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 208 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 81 คน และครูมัธยมศึกษา 127 คน

เครือข่ายประเทศอินโดนีเซียจาก อาจารย์นาซียะห์ หะยีโด นักศึกษาปริญญาเอก State of Malang University, Indonesia ดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) โดยประชาสัมพันธ์ขออาสาสมัครที่เป็นครูในประเทศอินโดนีเซียที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด ตอบแบบสอบถามตามความสมัครใจ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย

2.2 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย

ซึ่งแบบวัดฯ แต่ละฉบับภาษา จะมีคำชี้แจง และแบบแสดงความยินยอม ให้ทำการวิจัยจากอาสาสมัคร (Consent Form) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบเขียนตอบ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือ

- 6 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)
- 5 หมายถึง เห็นด้วย (Agree)
- 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย (Agree A Little)
- 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (Disagree A Little)
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย (Disagree)
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (Strongly Disagree)

ตอนที่ 2 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านที่ 2 ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ และด้านที่ 3 การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ คือ

- 0 หมายถึง ท่านไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย
- 1 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น ปีละ 2-3 ครั้ง
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น เดือนละ 1 ครั้ง
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 6 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้นทุก ๆ วัน

ตอนที่ 3 แบบวัดภาวะทางอารมณ์ของครู แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การแสดงความรู้สึก และด้านที่ 2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือ

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (Strongly Disagree)
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย (Disagree)
- 3 หมายถึง ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (Disagree A Little)
- 4 หมายถึง ค่อนข้างเห็นด้วย (Agree A Little)
- 5 หมายถึง เห็นด้วย (Agree)
- 6 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)

โดยมีขั้นตอนการแปลแบบวัดเป็นภาษาเกาหลี และอินโดนีเซีย

ดังนี้

1. นำแบบวัดที่ปรับปรุงแล้ว ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปล ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาและวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 การแปลไปข้างหน้า (Forward Translation)

1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาไทยเป็นภาษาเกาหลี จำนวน 1 คน

2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาไทยเป็นภาษาอินโดนีเซีย จำนวน 1 คน

1.2 การแปลย้อนกลับ (Back Translation)

1) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาเกาหลีเป็นภาษาไทย จำนวน 1 คน

2) ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาอินโดนีเซียเป็นภาษาไทย จำนวน 1 คน

2. ส่งแบบวัดให้ผู้เชี่ยวชาญ (รายละเอียดในภาคผนวก จ.) เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับข้ามวัฒนธรรม คือ กระบวนการแปลไป-แปลกลับ (Forward-Backward Translation) ซึ่งจะมีการแปลแบบวัดแต่ละภาษา ดังนี้

แบบวัดการะทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาเกาหลี มีขั้นตอนการแปล ดังนี้

1) การแปลไปข้างหน้า (Forward Translation)

โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาไทยเป็นภาษาเกาหลี

2) การแปลย้อนกลับ (Back Translation) โดย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาเกาหลีเป็นภาษาไทย

แบบวัดการะทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาอินโดนีเซีย มีขั้นตอนการแปล ดังนี้

1) การแปลไปข้างหน้า (Forward Translation)

โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาไทยเป็นภาษาอินโดนีเซีย

2) การแปลย้อนกลับ (Back Translation) โดย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลภาษาอินโดนีเซียเป็นภาษาไทย

3. นำแบบวัดส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ (รายละเอียดในภาคผนวก จ.) ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาในการแปลไป-แปลกลับ

1) ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาภาษาเกาหลี

2) ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาภาษา

อินโดนีเซีย

4. ผู้วิจัยนำแบบวัดที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไป

ทดลองใช้ (Try Out) กับครูที่ไม่ใช่ตัวอย่าง ดังนี้

4.1 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาไทย กับครู

ไทย จำนวน 100 คน

4.2 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาเกาหลี กับครู

เกาหลีใต้ จำนวน 50 คน

4.3 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาอินโดนีเซีย

กับครูอินโดนีเซีย จำนวน 50 คน

4.4 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาเกาหลี

กับครูเกาหลีใต้ จำนวน 50 คน

4.5 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูฉบับภาษา

อินโดนีเซีย กับครูอินโดนีเซีย จำนวน 50 คน

5. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็น

รายข้อโดยใช้วิธีการแจกแจงของที (T-Distribution) และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่า ดังนี้ (รายละเอียดในภาคผนวก ข.)

5.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย

ฉบับภาษาไทย ทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.68 ถึง 0.89

5.2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย

ฉบับภาษาเกาหลี ทั้งฉบับเท่ากับ 0.95 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.42 ถึง 0.84

5.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย

ฉบับภาษาอินโดนีเซีย ทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.60 ถึง 0.83

5.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

ฉบับภาษาเกาหลี ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.31 ถึง 0.74

5.5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

ฉบับภาษาอินโดนีเซีย ทั้งฉบับเท่ากับ 0.91 และค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.38 ถึง 0.78

6. จัดพิมพ์แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ฉบับสมบูรณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยฯ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ซึ่งโครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองและเห็นชอบจากคณะกรรมการการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว เลขที่การรับรอง 376-326/2566 จากนั้นประชุมออนไลน์ร่วมกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศไทยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด เมื่อจำนวนตอบรับของตัวอย่างครบ 324 คน ตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้รับสิทธิ์ในการใช้แบบวัดภาวะทางอารมณ์ของครู ผู้วิจัยทำการปิดรับคำตอบในแบบสอบถามออนไลน์ แล้วนำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาระดับภาวะทางอารมณ์ของครู และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายของครูต่อไป

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศเกาหลีใต้

เครือข่ายประเทศเกาหลีใต้ของอาจารย์ Hee Jeong ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด เมื่อจำนวนตอบรับของตัวอย่างครบ 150 คน ตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้รับสิทธิ์ในการใช้แบบวัดภาวะทางอารมณ์ของครูฉบับภาษาเกาหลี จึงทำการปิดรับคำตอบในแบบสอบถามออนไลน์ แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาระดับภาวะทางอารมณ์ของครู และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายของครูต่อไป

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศอินโดนีเซีย

เครือข่ายประเทศอินโดนีเซียของอาจารย์นาซีฮะห์ หะยีโด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศอินโดนีเซียที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด เมื่อจำนวนตอบรับของตัวอย่างครบ 208 คน ตามจำนวนที่ผู้วิจัยได้รับสิทธิ์ในการใช้แบบวัดภาวะทางอารมณ์ของครูฉบับภาษาอินโดนีเซีย จึงทำการปิดรับคำตอบในแบบสอบถามออนไลน์ แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาระดับภาวะทาง

อารมณ์ของครู และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาระทางอารมณ์ และความเหนื่อยหน่ายของครูต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย โดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนของตัวอย่าง (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551, p. 124)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลในตัวอย่าง

n แทน จำนวนข้อมูลในตัวอย่าง

2) การวิเคราะห์ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง (สมบัติ ท้ายเรือคำ, 2551, p. 140)

$$s = \sqrt{\frac{\sum f(X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง

X แทน ค่าของข้อมูลแต่ละตัวหรือจุดกลางชั้นแต่ละชั้น

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง

n แทน จำนวนข้อมูลในตัวอย่าง

f แทน ค่าความถี่ของข้อมูลแต่ละชั้น

ตอนที่ 3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การทำงาน

การดำเนินการศึกษาวิจัยตอนที่ 3 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การทำงาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเทศไทย ครูประถมศึกษาและครูมัธยมศึกษา ประเทศเกาหลีใต้ และครูในระบบการศึกษาสาธารณะ ประเทศอินโดนีเซีย รวมทั้งสิ้นประมาณ 3,967,096 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.1)

1.2 ตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา และครูมัธยมศึกษา ในโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่/ใหญ่พิเศษ ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี ที่สอนในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย จำนวน 682 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2)

1.2.1 ตัวอย่างในประเทศไทย คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 324 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.1)

1.2.2 ตัวอย่างในประเทศเกาหลีใต้ คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 150 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 100 คน และครูมัธยมศึกษา 50 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.2)

1.2.3 ตัวอย่างในประเทศอินโดนีเซีย คือ ครูที่ในประเทศอินโดนีเซีย ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 208 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 81 คน และครูมัธยมศึกษา 127 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.3)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย

2.2 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 2.2)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยฯ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากนั้นประชุมออนไลน์ร่วมกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.1)

3.2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศไทยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้าที่กำหนด จำนวน 324 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.1)

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศเกาหลีใต้

เครือข่ายประเทศเกาหลีใต้ของอาจารย์ Hee Jeong ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้าที่กำหนด จำนวน 150 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.2)

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศอินโดนีเซีย

เครือข่ายประเทศอินโดนีเซียของอาจารย์นาซีซะห์ หะยีโด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศอินโดนีเซียที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเข้าที่กำหนด จำนวน 208 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.3)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรภาระทางอารมณ์ของครู และความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

2) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน

, 2558, p. 125)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

X แทน ชุดของคะแนนจากการวัดตัวแปร X

Y แทน ชุดของคะแนนจากการวัดตัวแปร Y

N แทน จำนวนหน่วยตัวอย่าง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

การดำเนินการศึกษาวิจัยตอนที่ 4 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ไว้ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเทศไทย ครูประถมศึกษาและครูมัธยมศึกษา ประเทศเกาหลีใต้ และครูในระบบการศึกษาสาธารณะ ประเทศอินโดนีเซีย รวมทั้งสิ้นประมาณ 3,967,096 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.1)

1.2 ตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา และครูมัธยมศึกษา ในโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่/ใหญ่พิเศษ ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี ที่สอนในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย จำนวน 682 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2)

1.2.1 ตัวอย่างในประเทศไทย คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 324 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.1)

1.2.2 ตัวอย่างในประเทศเกาหลีใต้ คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 150 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 100 คน และครูมัธยมศึกษา 50 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.2)

1.2.3 ตัวอย่างในประเทศอินโดนีเซีย คือ ครูที่ในประเทศอินโดนีเซีย ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 208 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 81 คน และครูมัธยมศึกษา 127 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.3)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย

2.2 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 2.2)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยฯ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากนั้นประชุมออนไลน์ร่วมกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.1)

3.2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศไทยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด จำนวน 324 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.1)

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศเกาหลีใต้

เครือข่ายประเทศเกาหลีใต้ของอาจารย์ Hee Jeong ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด จำนวน 150 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.2)

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศอินโดนีเซีย

เครือข่ายประเทศอินโดนีเซียของอาจารย์นาซีฮะห์ หะยีโด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศอินโดนีเซียที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด จำนวน 208 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.3)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) เปรียบเทียบระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว One Way MANOVA

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว One Way MANOVA
(ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, p. 243)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

การดำเนินการศึกษาวิจัยตอนที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือและการสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประเทศไทย ครูประถมศึกษาและครูมัธยมศึกษา ประเทศเกาหลีใต้ และครูในระบบการศึกษาสาธารณะ ประเทศอินโดนีเซีย รวมทั้งสิ้นประมาณ 3,967,096 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.1)

1.2 ตัวอย่าง คือ ครูประถมศึกษา และครูมัธยมศึกษา ในโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่/ใหญ่พิเศษ ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์ และมีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี ที่สอนในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย จำนวน 682 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2)

1.2.1 ตัวอย่างในประเทศไทย คือ ข้าราชการครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ปีการศึกษา 2566 จำนวน 324 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.1)

1.2.2 ตัวอย่างในประเทศเกาหลีใต้ คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 150 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 100 คน และครูมัธยมศึกษา 50 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.2)

1.2.3 ตัวอย่างในประเทศอินโดนีเซีย คือ ครูที่ในประเทศอินโดนีเซีย ที่ทำการสอนในปีการศึกษา 2566 จำนวน 208 คน แบ่งเป็นครูประถมศึกษา 81 คน และครูมัธยมศึกษา 127 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 1.2.3)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย

2.2 แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครูฉบับภาษาไทย เกาหลี และอินโดนีเซีย
(รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 2.2)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยฯ ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากนั้นประชุมออนไลน์ร่วมกับทีมเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.1)

3.2 การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศไทย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ โดยการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศไทยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด จำนวน 324 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.1)

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศเกาหลีใต้

เครือข่ายประเทศเกาหลีใต้ของอาจารย์ Hee Jeong ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศเกาหลีใต้ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด จำนวน 150 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.2)

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลในประเทศอินโดนีเซีย

เครือข่ายประเทศอินโดนีเซียของอาจารย์นาซีฮะห์ หะยีโด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ และเลือกวิธีการได้มาซึ่งตัวอย่างแบบตามสะดวก ดำเนินการเผยแพร่ข้อความประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อขออาสาสมัครตอบแบบสอบถามผ่าน Google Form โดยกำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ครูในประเทศอินโดนีเซียที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์คัดเลือกที่กำหนด จำนวน 208 คน (รายละเอียดเช่นเดียวกับวิธีดำเนินการวิจัย ตอนที่ 2 ข้อ 3.2.3)

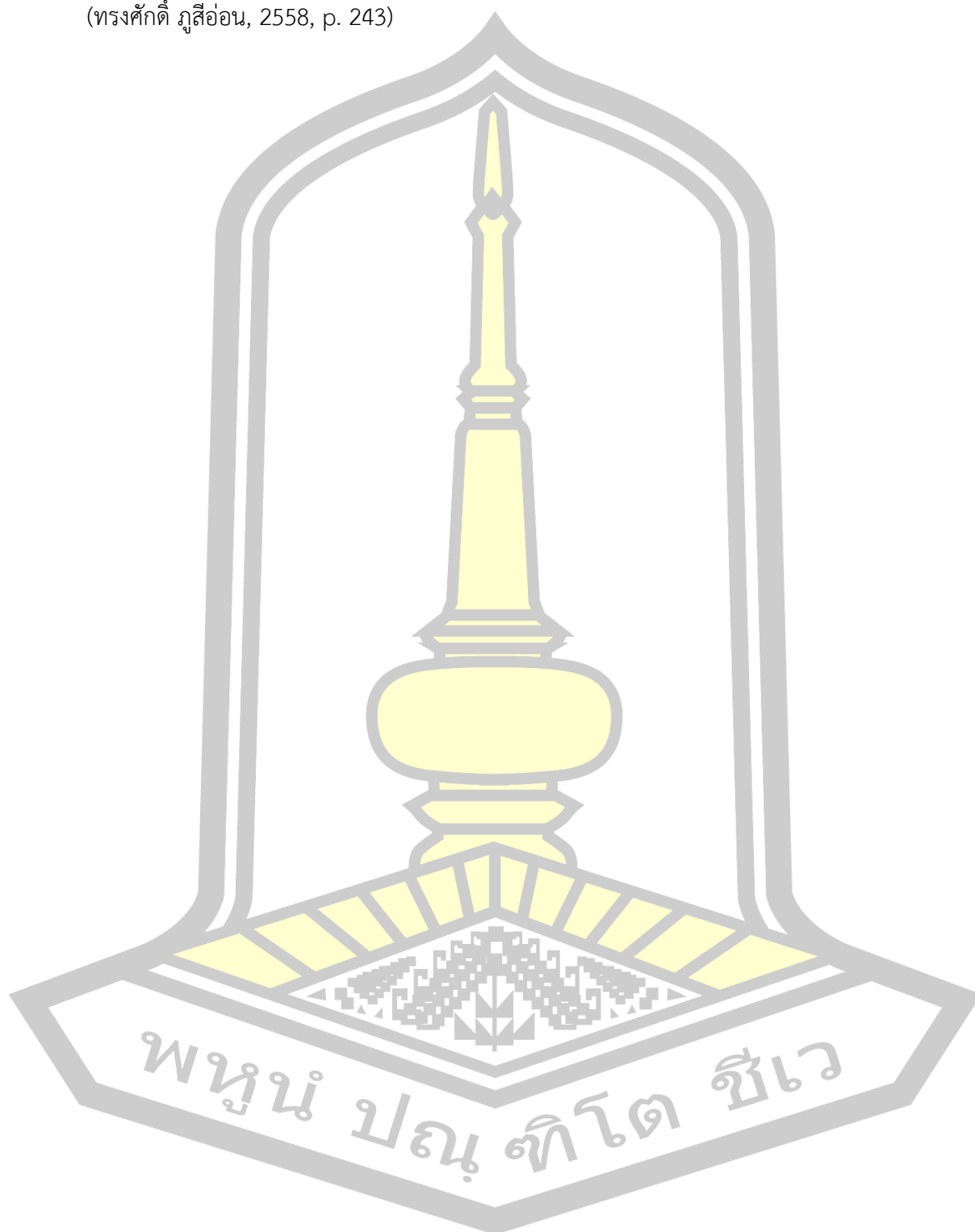
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) เปรียบเทียบระดับภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว One Way MANOVA

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียว One Way MANOVA
(ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, p. 243)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล
 - 3.1 ผลการพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู
 - 3.2 ผลการศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
 - 3.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการทำงาน
 - 3.4 ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
 - 3.5 ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสิทธิภาพการทำงาน

ต่างกัน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนครูในตัวอย่าง
%	แทน	จำนวนร้อยละ Percentage
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนตัวอย่าง
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
x^2	แทน	ค่าไค – สแควร์
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
CFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ

RMR	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน
RMSEA	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ
df	แทน	ชั้นของความอิสระ Degrees of Freedom
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
h^2	แทน	ค่าความร่วมกัน
Skewness	แทน	ค่าความเบ้
Kurtosis	แทน	ค่าความโด่ง
EL	แทน	ภาระทางอารมณ์ของครู
Sur	แทน	การแสดงความรู้สึก
Dee	แทน	การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ
BO	แทน	ความเหนื่อยหน่าย
Emo	แทน	ความอ่อนล้าทางอารมณ์
Dep	แทน	ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ
Red	แทน	การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
Wor	แทน	ประสบการณ์การทำงาน

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู
2. ผลการศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การทำงาน
4. ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
5. ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

นำเสนอผลการพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis : CFA) ของภาระทางอารมณ์ของครู ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

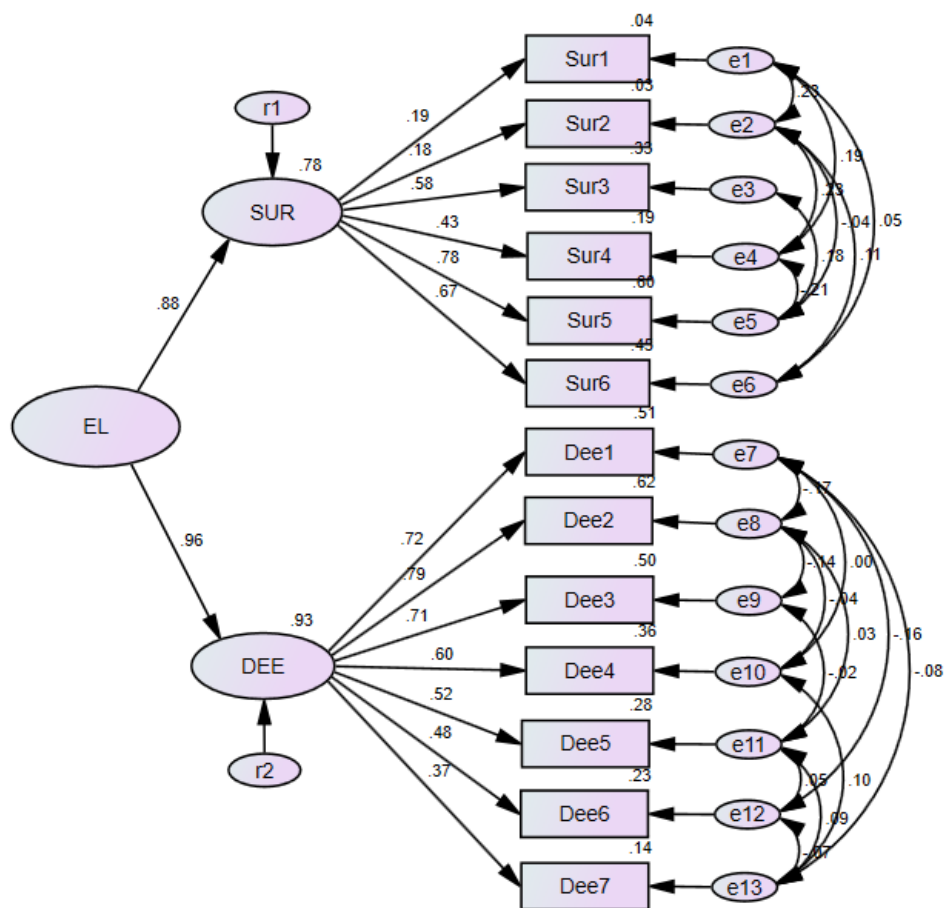
องค์ประกอบ	น้ำหนัก องค์ประกอบ	R ²
1. การสร้างแสดงความรู้สึก	0.88	0.78
2. การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ	0.96	0.93
Chi-Square = 127.56 df = 45 P-value = 0.00		
GFI = 0.98 AGFI = 0.96 RMR = 0.06 RMSEA = 0.41		

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครู ทั้ง 2 องค์ประกอบ มีดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) เท่ากับ 127.56 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 45 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน GFI = 0.98 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว AGFI = 0.96 ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ RMR = 0.06 ค่าดัชนีรากที่สองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า RMSEA = 0.41 แสดงว่าโมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของภาระทางอารมณ์ของครู ทั้ง 2 องค์ประกอบ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.88 – 0.96 โดยองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบสูงสุดอันดับแรกคือ องค์ประกอบที่ 2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (b = 0.96) อันดับสองคือ องค์ประกอบที่ 1 การสร้างแสดงความรู้สึก (b = 0.88) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 การสร้างแสดงความรู้สึก ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.18 – 0.78 โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือ ตัวบ่งชี้ที่ 5 ต้องอดทน อดกลั้นประพฤตินตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพครู (b = 0.78) รองลงมาคือ ตัวบ่งชี้ที่ 6 เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน จะแสดงออกเหมือนว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจอย่างมาก (b = 0.67) และตัวบ่งชี้ที่ 3 รู้สึกกดดันที่จะต้องแสดงออกตามที่สังคมคาดหวัง (b = 0.58) ตามลำดับ

องค์ประกอบที่ 2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.37 – 0.79 โดยตัวบ่งชี้ที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือ ตัวบ่งชี้ที่ 2 เมื่อไม่พอใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน มีวิธีการจัดการกับความรู้สึกนั้นให้หมดไปได้ (b = 0.79) รองลงมา

คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1 พยายามที่จะใส่ใจความรู้สึกของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้มากขึ้น ($b = 0.72$) และตัวบ่งชี้ที่ 3 สามารถจัดการกับความเครียดในการทำงาน เพื่อให้แสดงอารมณ์และความรู้สึกที่เหมาะสมออกมาได้ ($b = 0.71$) ตามลำดับดังภาพประกอบ 3



Chi-Square = 127.560 , df = 45 , p-value = .000 , RMSEA = .041

ภาพประกอบ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองภาวะทางอารมณ์ของครู

2. ผลการศึกษาระดับภาวะทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

นำเสนอผลการศึกษาระดับภาวะทางอารมณ์ของครู เพื่อให้มองเห็นว่าตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีภาวะทางอารมณ์ด้านการแสดงความรู้สึก ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ และภาพรวมอยู่ในระดับใด โดยจำแนกเป็นรายประเทศ คือ ประเทศไทย ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศอินโดนีเซีย ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับภาระทางอารมณ์ของครู โดยจำแนกเป็นรายประเทศ (ประเทศไทย ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศอินโดนีเซีย)

ประเทศ	ภาระทางอารมณ์ของครู	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
ไทย	ด้านการแสดงความรู้สึก	4.25	0.54	ปานกลาง
	ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ	4.71	0.58	ปานกลาง
	ภาพรวม	4.48	0.51	ปานกลาง
เกาหลีใต้	ด้านการแสดงความรู้สึก	4.47	1.06	ปานกลาง
	ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ	4.03	0.82	ปานกลาง
	ภาพรวม	4.25	0.76	ปานกลาง
อินโดนีเซีย	ด้านการแสดงความรู้สึก	4.09	1.00	ปานกลาง
	ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ	4.50	0.92	ปานกลาง
	ภาพรวม	4.29	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 7 ครูที่มีระดับภาระทางอารมณ์ด้านการแสดงความรู้สึกสูงสุด คือ ครูเกาหลีใต้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06 ต่ำที่สุด คือ ครูอินโดนีเซีย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 และครูที่มีระดับภาระทางอารมณ์ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงสุด คือ ครูไทย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ต่ำที่สุด คือ ครูเกาหลีใต้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการทำงาน

นำเสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อตอบสนองมติฐานของการศึกษาในข้อ 1 และ 2 โดยจำแนกเป็นรายประเทศ ดังนี้

3.1 ประเทศไทย ดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์สหประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การทำงานของครูในประเทศไทย

ตัวแปร		EL		BO			Wor		
		Sur	Dee	Emo	Dep	Red	น้อย	ปานกลาง	มาก
EL	Sur	1							
	Dee	0.63**	1						
BO	Emo	0.30**	0.17**	1					
	Dep	0.43**	0.30**	0.57**	1				
	Red	0.40**	0.29**	0.46**	0.71**	1			
Wor	น้อย	0.04	0.10	-0.02	-0.01	-0.03	1		
	ปานกลาง	-0.03	-0.06	0.03	0.02	-0.03	-0.26**	1	
	มาก	0.00	-0.02	-0.01	-0.01	0.05	-0.50**	-0.70**	1

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 8 พบว่า ในประเทศไทย ภาระทางอารมณ์ของครูทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของครูทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู

3.2 ประเทศเกาหลีใต้



ตาราง 9 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การทำงานของครูในประเทศเกาหลีใต้

ตัวแปร		EL		BO			Wor		
		Sur	Dee	Emo	Dep	Red	น้อย	ปานกลาง	มาก
EL	Sur	1							
	Dee	0.29**	1						
BO	Emo	0.37**	-0.15	1					
	Dep	0.24**	-0.25**	0.62**	1				
	Red	0.23**	-0.05	0.47**	0.62**	1			
Wor	น้อย	0.01	-0.04	0.02	0.01	0.00	1		
	ปานกลาง	-0.05	-0.19*	0.11	0.18*	0.26**	-0.21*	1	
	มาก	0.04	0.20*	-0.11	-0.17*	-0.24**	-0.45**	-0.78**	1

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 9 พบว่า ในประเทศเกาหลีใต้ การแสดงความรู้สึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเฉา ไม่ใส่ใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเฉา ไม่ใส่ใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเฉา ไม่ใส่ใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3.3 ประเทศอินโดนีเซีย

ตาราง 10 แสดงค่าสถิติจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่าย และประสบการณ์การทำงานของครูในประเทศอินโดนีเซีย

ตัวแปร		EL		BO			Wor		
		Sur	Dee	Emo	Dep	Red	น้อย	ปานกลาง	มาก
EL	Sur	1							
	Dee	.52**	1						
BO	Emo	-0.02	-0.13	1					
	Dep	0.12	-0.11	.71**	1				
	Red	-0.01	-0.14	.76**	.67**	1			
Wor	น้อย	-.23**	0.09	0.05	0.03	0.09	1		
	ปานกลาง	-0.02	-0.09	0.06	0.01	0.11	-.32**	1	
	มาก	.21**	0.00	-.10	-.04	-.18*	-.55**	-.62**	1

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 **ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

จากตาราง 10 พบว่า ในประเทศอินโดนีเซีย ภาระทางอารมณ์ของครูไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของครู ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงความรู้สึก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความรู้สึก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

นำเสนอผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของภาระทางอารมณ์ในองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุแบบทางเดียว ได้ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูจำแนกตามประเทศ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 ผลการทดสอบเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของคะแนนตัวแปรตาม จำแนกตามประเทศ โดยสถิติทดสอบ Box's M

Box's M Test of Equality of Covariance Matrices ^a	Value
Box's M	257.79
F	42.76
df1	6
df2	3004186.33
Sig.	0.00

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

^a. Design: Intercept + Country

จากตาราง 11 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด (0.05) นั้นแสดงว่าข้อมูลที่จะทำการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น หรือเมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการแปลงข้อมูล (Transformation) หรือใช้ค่าสถิติที่มีความแข็งแกร่งต่อการฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้น (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, pp. 245-246)

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ Multivariate Tests

	Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.97	12913.33 ^b	2.00	678.00	.00
	Wilks' Lambda	.03	12913.33 ^b	2.00	678.00	.00
	Hotelling's Trace	38.09	12913.33 ^b	2.00	678.00	.00
	Roy's Largest Root	38.09	12913.33 ^b	2.00	678.00	.00
Country	Pillai's Trace	.20	36.96	4.00	1358.00	.00
	Wilks' Lambda	.81	38.67 ^b	4.00	1356.00	.00
	Hotelling's Trace	.24	40.39	4.00	1354.00	.00
	Roy's Largest Root	.23	77.23 ^c	2.00	679.00	.00

a. Design: Intercept + Country

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

จากตาราง 12 เนื่องจากเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้น เกี่ยวกับความเท่ากันของเมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของประชากร ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติ Pillai's Trace ซึ่งมีความแกร่ง (Robustness) มากกว่า (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, p. 246) พบว่า มีค่า F เท่ากับ 36.96 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (0.05) นั่นหมายความว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ ครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย มีระดับการแสวงหาความรู้และการปรับความรู้สึกละเอียดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	12.69 ^a	2	6.344	9.22	.00
	Dee	47.24 ^b	2	23.618	41.96	.00
Intercept	Sur	11258.58	1	11258.58	16360.22	.00
	Dee	12033.89	1	12033.89	21381.87	.00
Country	Sur	12.69	2	6.34	9.22	.00
	Dee	47.24	2	23.62	41.96	.00
Error	Sur	467.27	679	.69		
	Dee	382.15	679	.56		
Total	Sur	12783.00	682			
	Dee	14210.33	682			
Corrected Total	Sur	479.95	681			
	Dee	429.38	681			

a. R Squared = .026 (Adjusted R Squared = .024)

b. R Squared = .110 (Adjusted R Squared = .107)

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย มีระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยพบนัยสำคัญจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียวแล้ว จึงดำเนินการทดสอบภายหลัง (Post Hoc) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วย Hotelling T^2 เนื่องจากมีอำนาจการทดสอบสูง (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, p. 249) โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจรายคู่จำนวน 3 ครั้ง

คู่ที่	ประเทศที่เปรียบเทียบ	การเลือกกรณีศึกษา	วิธีการทดสอบ
1	ประเทศไทย กับ ประเทศเกาหลีใต้	Method ≤ 2	Hotelling T^2
2	ประเทศไทย กับ ประเทศอินโดนีเซีย	Method ~ 2	Hotelling T^2
3	ประเทศเกาหลีใต้ กับ ประเทศอินโดนีเซีย	Method ≥ 2	Hotelling T^2

หมายเหตุ การทดสอบ Hotelling T^2 แต่ละครั้ง ใช้ระดับนัยสำคัญที่ $.05/3 = .017$

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในประเทศไทยและเกาหลีใต้

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.98	11102.44 ^b	2.00	471.00	.00
	Wilks' Lambda	.02	11102.44 ^b	2.00	471.00	.00
	Hotelling's Trace	47.14	11102.44 ^b	2.00	471.00	.00
	Roy's Largest Root	47.14	11102.44 ^b	2.00	471.00	.00
Country	Pillai's Trace	.27	88.07 ^b	2.00	471.00	.00
	Wilks' Lambda	.73	88.07 ^b	2.00	471.00	.00
	Hotelling's Trace	.37	88.07 ^b	2.00	471.00	.00

Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Roy's Largest Root	.37	88.07 ^b	2.00	471.00	.00

^a. Design: Intercept + Country

^b. Exact statistic

จากตาราง 15 ผลการทดสอบ พบว่า ครูในประเทศไทยมีการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูเกาหลีใต้ และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูเกาหลีใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (จากการพิจารณาค่าสถิติพื้นฐาน)

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือ 1

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	5.03 ^a	1	5.03	9.07	.00
	Dee	47.22 ^b	1	47.22	106.92	.00
Intercept	Sur	7789.76	1	7789.76	14054.77	.00
	Dee	7824.63	1	7824.63	17715.54	.00
Country	Sur	5.03	1	5.03	9.07	.00
	Dee	47.22	1	47.22	106.92	.00
Error	Sur	261.60	472	.55		
	Dee	208.47	472	.44		
Total	Sur	9102.42	474			
	Dee	9822.08	474			
Corrected Total	Sur	266.63	473			
	Dee	255.70	473			

^a. R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .017)

^b. R Squared = .185 (Adjusted R Squared = .183)

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครู

ในประเทศไทยมีการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูเกาหลีใต้ และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูเกาหลีใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในประเทศไทยและอินโดนีเซีย

	Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.98	11567.40 ^b	2.00	529.00	.00
	Wilks' Lambda	.02	11567.40 ^b	2.00	529.00	.00
	Hotelling's Trace	43.73	11567.40 ^b	2.00	529.00	.00
	Roy's Largest Root	43.73	11567.40 ^b	2.00	529.00	.00
Country	Pillai's Trace	.02	5.31 ^b	2.00	529.00	.01
	Wilks' Lambda	.98	5.31 ^b	2.00	529.00	.01
	Hotelling's Trace	.02	5.31 ^b	2.00	529.00	.01
	Roy's Largest Root	.02	5.31 ^b	2.00	529.00	.01

a. Design: Intercept + Country

b. Exact statistic

จากตาราง 17 ผลการทดสอบ พบว่า ครูในประเทศไทยมีการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ สูงกว่าครูอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (จากการพิจารณาค่าสถิติพื้นฐาน)

พูน ปณ ทิโต ชเว

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่ที่ 2

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	3.25 ^a	1	3.25	5.74	.02
	Dee	5.37 ^b	1	5.37	10.05	.00
Intercept	Sur	8800.02	1	8800.02	15568.61	.00
	Dee	10741.98	1	10741.98	20105.62	.00
Country	Sur	3.25	1	3.25	5.74	.02
	Dee	5.37	1	5.37	10.05	.00
Error	Sur	299.58	530	.57		
	Dee	283.17	530	.53		
Total	Sur	9619.67	532			
	Dee	11676.94	532			
Corrected Total	Sur	302.82	531			
	Dee	288.54	531			

^a. R Squared = .011 (Adjusted R Squared = .009)

^b. R Squared = .019 (Adjusted R Squared = .017)

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครูในประเทศไทยมีการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ สูงกว่าครูอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูในประเทศเกาหลีใต้และอินโดนีเซีย

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.97	5078.85 ^b	2.00	355.00	.00
	Wilks' Lambda	.03	5078.85 ^b	2.00	355.00	.00
	Hotelling's Trace	28.61	5078.85 ^b	2.00	355.00	.00
	Roy's Largest Root	28.61	5078.85 ^b	2.00	355.00	.00
Country	Pillai's Trace	.15	31.76 ^b	2.00	355.00	.00
	Wilks' Lambda	.85	31.76 ^b	2.00	355.00	.00
	Hotelling's Trace	.18	31.76 ^b	2.00	355.00	.00
	Roy's Largest Root	.18	31.76 ^b	2.00	355.00	.00

a. Design: Intercept + Country

b. Exact statistic

จากตาราง 19 ผลการทดสอบ พบว่า ครูในประเทศเกาหลีใต้มีการสร้างสรรค์ความรู้สึกสูงกว่าครูอินโดนีเซีย และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ต่ำกว่าครูอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (จากการพิจารณาค่าสถิติพื้นฐาน)

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่ที่ 3

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	12.69 ^a	1	12.69	12.10	.00
	Dee	19.48 ^b	1	19.48	25.44	.00
Intercept	Sur	6380.23	1	6380.23	6083.71	.00
	Dee	6341.09	1	6341.09	8279.50	.00
Country	Sur	12.69	1	12.69	12.10	.00
	Dee	19.48	1	19.48	25.44	.00
Error	Sur	373.35	356	1.05		

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Dee	272.65	356	.77		
Total	Sur	6843.92	358			
	Dee	6921.63	358			
Corrected Total	Sur	386.04	357			
	Dee	292.14	357			

^a. R Squared = .033 (Adjusted R Squared = .009)

^b. R Squared = .067 (Adjusted R Squared = .064)

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครูในประเทศเกาหลีได้มีการแสดงความรู้สึกสูงกว่าครูอินโดนีเซีย และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ต่ำกว่าครูอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

นำเสนอผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของภาระทางอารมณ์ในองค์ประกอบย่อย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนตัวแปรพหุแบบทางเดียว แบ่งเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และผลการเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครู จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรตาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตามแต่ละด้าน	ประสบการณ์การทำงาน (682)					
	น้อย (112)		ปานกลาง (182)		มาก (388)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
Sur	4.06	0.86	4.21	0.83	4.32	0.83
Dee	4.64	0.88	4.38	0.83	4.51	0.74

จากตาราง 21 พบว่าครูที่มีระดับการแสดงความรู้สึกสูงสุด คือ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83 น้อยที่สุด คือ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.86 และครูที่มีระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงสุด คือ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.88 น้อยที่สุด คือ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.83

ตาราง 22 ผลการทดสอบเมตริกซ์ความแปรปรวนร่วมของคะแนนตัวแปรตาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยสถิติทดสอบ Box's M

Box's M Test of Equality of Covariance Matrices ^a	Value
Box's M	19.11
F	3.17
df1	6
df2	1174183.57
Sig.	.00

Tests the null hypothesis that the observed covariance matrices of the dependent variables are equal across groups.

^a. Design: Intercept + Experience

จากตาราง 22 พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด (0.05) นั้นแสดงว่าข้อมูลที่จะทำการวิเคราะห์ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น หรือเมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการแปลงข้อมูล (Transformation) หรือใช้ค่าสถิติที่มีความแข็งแกร่งต่อการฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้น (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, pp. 245-246)

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ Multivariate Tests

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.97	10868.87 ^b	2.00	678.00	.00
	Wilks' Lambda	.03	10868.87 ^b	2.00	678.00	.00
	Hotelling's Trace	32.06	10868.87 ^b	2.00	678.00	.00
	Roy's Largest Root	32.06	10868.87 ^b	2.00	678.00	.00
Experience	Pillai's Trace	.033	5.61	4.00	1358.00	.00
	Wilks' Lambda	.97	5.62 ^b	4.00	1356.00	.00
	Hotelling's Trace	.03	5.63	4.00	1354.00	.00
	Roy's Largest Root	.03	9.17 ^c	2.00	679.00	.00

a. Design: Intercept + Experience

b. Exact statistic

c. The statistic is an upper bound on F that yields a lower bound on the significance level.

จากตาราง 23 เนื่องจากการฝ่าฝืนข้อตกลงเบื้องต้น เกี่ยวกับความเท่ากันของเมตริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วมของประชากร ผู้วิจัยจึงใช้ค่าสถิติ Pillai's Trace ซึ่งมีความแกร่ง (Robustness) มากกว่า (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, p. 246) พบว่า มีค่า F เท่ากับ 5.61 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (0.05) นั่นหมายความว่า มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ปานกลาง และน้อย มีระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกลและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พูน ปณ จิต ชีเว

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	6.14 ^a	2	3.07	4.40	.01
	Dee	4.99 ^b	2	2.49	3.99	.02
Intercept	Sur	9322.51	1	9322.51	13359.62	.00
	Dee	10757.31	1	10757.31	17210.83	.00
Experience	Sur	6.14	2	3.07	4.40	.01
	Dee	4.99	2	2.49	3.99	.02
Error	Sur	473.81	679	.70		
	Dee	424.40	679	.63		
Total	Sur	12783.00	682			
	Dee	14210.33	682			
Corrected Total	Sur	479.95	681			
	Dee	429.38	681			

^a. R Squared = .026 (Adjusted R Squared = .024)

^b. R Squared = .110 (Adjusted R Squared = .107)

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ปานกลาง และน้อย มีระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยพบนัยสำคัญจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณทางเดียวแล้ว จึงดำเนินการทดสอบภายหลัง (Post Hoc) เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้การเปรียบเทียบรายคู่ด้วย Hotelling T² เนื่องจากมีอำนาจการทดสอบสูง (ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน, 2558, p. 249) โดยมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจรายคู่
จำนวน 3 ครั้ง

คู่ที่	ประสบการณ์การทำงานที่เปรียบเทียบ	การเลือกกรณีศึกษา	วิธีการทดสอบ
1	น้อย กับ ปานกลาง	Method ≤ 2	Hotelling T^2
2	น้อย กับ มาก	Method $\sim = 2$	Hotelling T^2
3	ปานกลาง กับ มาก	Method ≥ 2	Hotelling T^2

หมายเหตุ การทดสอบ Hotelling T^2 แต่ละครั้ง ใช้ระดับนัยสำคัญที่ $.05/3 = .017$

ตาราง 26 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูที่มี
ประสบการณ์การทำงานน้อยกับประสบการณ์การทำงานปานกลาง

	Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.97	5235.80 ^b	2.00	291.00	.00
	Wilks' Lambda	.03	5235.80 ^b	2.00	291.00	.00
	Hotelling's Trace	35.99	5235.80 ^b	2.00	291.00	.00
	Roy's Largest Root	35.99	5235.80 ^b	2.00	291.00	.00
Experience	Pillai's Trace	.04	6.71 ^b	2.00	291.00	.00
	Wilks' Lambda	.96	6.71 ^b	2.00	291.00	.00
	Hotelling's Trace	.05	6.71 ^b	2.00	291.00	.00
	Roy's Largest Root	.05	6.71 ^b	2.00	291.00	.00

^a. Design: Intercept + Experience

^b. Exact statistic

จากตาราง 26 ผลการทดสอบ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกต่ำกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง และครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (จากการพิจารณาค่าสถิติพื้นฐาน)

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่ที่ 1

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	1.38 ^a	1	1.38	1.96	.16
	Dee	4.78 ^b	1	4.78	6.66	.01
Intercept	Sur	4740.89	1	4740.89	6724.82	.00
	Dee	5632.18	1	5632.18	7843.26	.00
Experience	Sur	1.38	1	1.38	1.96	.16
	Dee	4.78	1	4.78	6.66	.01
Error	Sur	205.86	292	.71		
	Dee	209.68	292	.72		
Total	Sur	5273.97	294			
	Dee	6102.57	294			
Corrected Total	Sur	207.24	293			
	Dee	214.46	293			

^a. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = .003)

^b. R Squared = .022 (Adjusted R Squared = .019)

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พูน ปณ จิต ชีวะ

ตาราง 28 เปรียบเทียบระดับการสร้างสรรค์แสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกับประสบการณ์การทำงานมาก

Effect		Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.97	7569.72 ^b	2.00	497.00	.00
	Wilks' Lambda	.03	7569.72 ^b	2.00	497.00	.00
	Hotelling's Trace	30.46	7569.72 ^b	2.00	497.00	.00
	Roy's Largest Root	30.46	7569.72 ^b	2.00	497.00	.00
Experience	Pillai's Trace	.03	7.99 ^b	2.00	497.00	.00
	Wilks' Lambda	.97	7.99 ^b	2.00	497.00	.00
	Hotelling's Trace	.03	7.99 ^b	2.00	497.00	.00
	Roy's Largest Root	.03	7.99 ^b	2.00	497.00	.00

a. Design: Intercept + Experience

b. Exact statistic

จากตาราง 28 ผลการทดสอบ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการสร้างสรรค์แสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (จากการพิจารณาค่าสถิติพื้นฐาน)

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่อันที่ 2

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	5.70 ^a	1	5.70	8.11	.01
	Dee	1.41 ^b	1	1.41	2.34	.13
Intercept	Sur	6109.18	1	6109.18	8698.69	.00
	Dee	7273.41	1	7273.41	12032.25	.00
Experience	Sur	5.70	1	5.70	8.11	.01

Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Dee	1.41	1	1.41	2.34	.13
Error	Sur	349.75	498	.70		
	Dee	301.04	498	.60		
Total	Sur	9440.61	500			
	Dee	10603.06	500			
Corrected Total	Sur	355.45	499			
	Dee	302.45	499			

a. R Squared = .016 (Adjusted R Squared = .014)

b. R Squared = .005 (Adjusted R Squared = .003)

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 เปรียบเทียบระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลางกับประสบการณ์การทำงานมาก

	Effect	Value	F	Hypothesis df	Error df	Sig.
Intercept	Pillai's Trace	.97	10155.87 ^b	2.00	567.00	.00
	Wilks' Lambda	.03	10155.87 ^b	2.00	567.00	.00
	Hotelling's Trace	35.82	10155.87 ^b	2.00	567.00	.00
	Roy's Largest Root	35.82	10155.87 ^b	2.00	567.00	.00
Experience	Pillai's Trace	.01	2.16 ^b	2.00	567.00	.12
	Wilks' Lambda	.99	2.16 ^b	2.00	567.00	.12
	Hotelling's Trace	.01	2.16 ^b	2.00	567.00	.12
	Roy's Largest Root	.01	2.16 ^b	2.00	567.00	.12

a. Design: Intercept + Experience

b. Exact statistic

จากตาราง 30 ผลการทดสอบ พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลางกับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับการแสดงความรู้สึกและระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่แตกต่างกัน เนื่องจากนัยสำคัญทางสถิติของค่า Hotelling's Trace เท่ากับ 0.12 สูงกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด (0.05/3)

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ Tests of Between-Subjects Effects คู่มือ 3

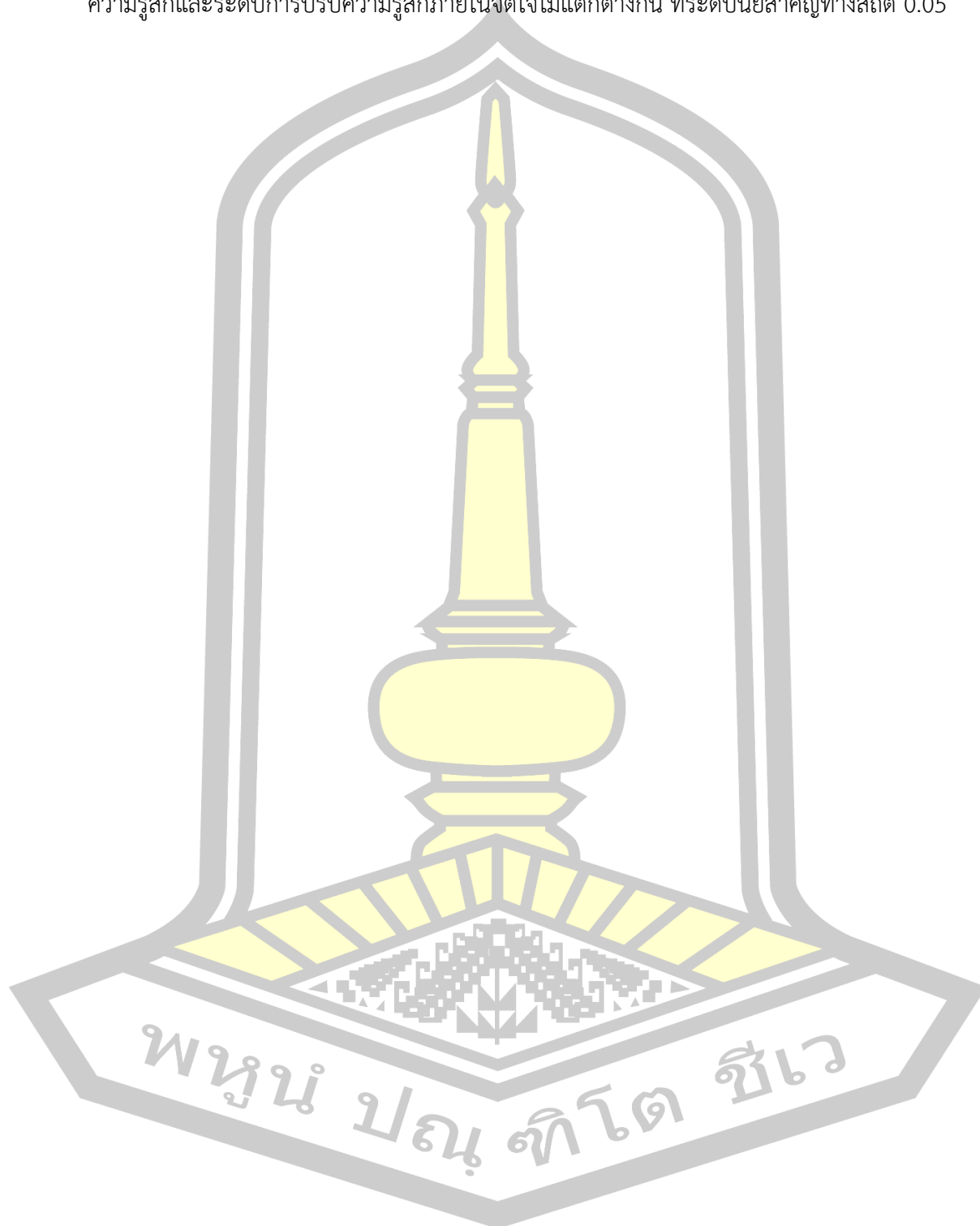
Source	Dependent Variable	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	Sur	1.64 ^a	1	1.64	2.37	.12
	Dee	2.26 ^b	1	2.26	3.80	.05
Intercept	Sur	9003.93	1	9003.93	13045.74	.00
	Dee	9781.21	1	9781.21	16433.52	.00
Experience	Sur	1.64	1	1.64	2.37	.12
	Dee	2.26	1	2.26	3.80	.05
Error	Sur	392.02	568	.69		
	Dee	338.07	568	.60		
Total	Sur	10851.42	570			
	Dee	11715.02	570			
Corrected Total	Sur	393.66	569			
	Dee	340.34	569			

^a. R Squared = .004 (Adjusted R Squared = .002)

^b. R Squared = .007 (Adjusted R Squared = .005)

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบแยกทีละตัวแปรตาม (Univariate Test) ของภาระทางอารมณ์ 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ พบว่า ครู

ที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลางกับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับการแสรังแสดง
ความรู้สึกและระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผลการวิจัย
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู
2. เพื่อศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย
5. เพื่อเปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสพการณ์การทำงานต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. การพัฒนาภาระทางอารมณ์ของครู

ผลการพัฒนาภาระทางอารมณ์ของครู โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า ภาระอารมณ์ของครูมี 2 องค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การแสดงความรู้สึก ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ และองค์ประกอบที่ 2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้

2. ระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีระดับภาระทางอารมณ์ด้านการแสดงความรู้สึกสูงที่สุด คือ ครูเกาหลีใต้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06 ต่ำที่สุด คือ ครู

อินโดนีเซีย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00 และครูที่มีระดับภาระทางอารมณ์ด้านการปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจสูงที่สุด คือ ครูไทย มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 ต่ำที่สุด คือ ครูเกาหลีใต้ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.82

3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูกับความเหนื่อยหน่าย และประสพการณ์การทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า ในประเทศไทย ภาระทางอารมณ์ของครูทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของครูทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และประสพการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู

ประเทศเกาหลีใต้ การแสดงความรู้สึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 การปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเฉยชา ไม่ใส่ใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ครูที่มีประสพการณ์การทำงานปานกลาง มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเฉยชา ไม่ใส่ใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และครูที่มีประสพการณ์การทำงานมาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเฉยชา ไม่ใส่ใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ประเทศอินโดนีเซีย ภาระทางอารมณ์ของครูไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายของครู ครูที่มีประสพการณ์การทำงานน้อย มีความสัมพันธ์ทางลบกับการแสดงความรู้สึก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และครูที่มีประสพการณ์การทำงานมาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความรู้สึก ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. เปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูระหว่างประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

ผลการวิจัยพบว่า ครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย มีระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ครูในประเทศไทยมีการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูเกาหลีใต้ และมีการปรับความรู้สึกละเอียดในจิตใจสูงกว่าครูเกาหลีใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครูในประเทศไทยมีการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ สูงกว่าครูอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครูในประเทศเกาหลีใต้มีการแสดงความรู้สึกสูงกว่าครูอินโดนีเซีย และมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ต่ำกว่าครูอินโดนีเซีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. เปรียบเทียบภาระทางอารมณ์ของครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก ปานกลาง และน้อย มีระดับการแสดงความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ครูที่มีประสบการณ์การทำงานปานกลางกับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากมีระดับการแสดงความรู้สึกและระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. ภาระทางอารมณ์ของครูมี 2 องค์ประกอบ คือ การแสดงความรู้สึก และการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ เป็นไปตามแนวคิดของ Grandey (2000) ซึ่งองค์ประกอบที่ 1 การแสดงความรู้สึก ประกอบด้วย 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ต้องพุดจาติดกับผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่าจะรู้สึกไม่พอใจอย่างมากก็ตาม 2) แสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ทั้งที่ไม่พอใจต่อการกระทำของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปกครอง 3) รู้สึกกดดันที่จะต้องแสดงออกตามที่สังคมคาดหวัง 4) แสดงออกเหมือนว่าให้อภัยนักเรียนแล้ว ขณะที่ในใจยังโกรธอยู่ 5) ต้องอดทน อดกลั้นประพฤติดนตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพครู และ 6) เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน จะแสดงออกเหมือนว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจอย่างมาก ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้อุดคล้องตามนิยามของ Hochschild (2003) ที่กล่าวว่า การแสดงความรู้สึกเป็นการแสดงออกอย่างเสแสร้ง เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่แสดงต่อสาธารณชน สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม แต่อย่างไรก็ตามการแสดงออกลักษณะนี้เป็นการปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล อาจทำให้บุคคลรู้สึกเครียดหรือมีความเครียดอยู่ตลอดเวลา และ

องค์ประกอบที่ 2 การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) พยายามที่จะใส่ใจความรู้สึกของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้มากขึ้น 2) เมื่อไม่พอใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน มีวิธีจัดการกับความรู้สึกนั้นให้หมดไปได้ 3) สามารถจัดการกับความเครียดในการทำงาน เพื่อให้แสดงอารมณ์และรู้สึกที่เหมาะสมออกมาได้ 4) สามารถจัดการความโกรธ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย 5) เมื่อเกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงาน มีวิธีจัดการกับมัน เพื่อไม่ให้ศักยภาพการทำงานลดลง 6) สามารถแสดงออกได้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมที่มีต่อครู และ 7) สามารถลดความเกลียดชังที่มีต่อผู้อื่นลงได้ ไม่แสดงออกให้ใครได้รับรู้ เพราะครูต้องเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งทั้ง 7 ตัวบ่งชี้ก็สอดคล้องตามนิยามของ Hochschild (2003) ที่กล่าวว่า การปรับความรู้สึกภายในจิตใจเป็นกระบวนการจัดการกับอารมณ์อย่างเหมาะสม เป็นการพยายามควบคุมและแก้ไขความรู้สึกภายในของตนเอง ให้แสดงอารมณ์ ออกมาได้สอดคล้องกับสถานการณ์และความ เป็นจริง อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสะท้อนความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองออกมาสู่ภายนอก ไม่ใช่ การเสแสร้ง องค์ประกอบของภาระทางอารมณ์มีความสอดคล้องกับทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interactionism) ของ Blumer ที่ช่วยอธิบายว่าบุคคลใช้ภาระทางอารมณ์ (Emotional Labor) อย่างไร ในการแสดงอารมณ์หรือบทบาทที่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมผ่านการ ปฏิสัมพันธ์และการตีความสัญลักษณ์ในแต่ละสถานการณ์ ทฤษฎีการกำกับอารมณ์ (Emotion Regulation Theory) ของ Gross โดยเฉพาะในงานที่ต้องใช้การแสดงความรู้สึกหรือการแสดง อารมณ์ที่ไม่ตรงกับความรู้สึกภายใน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้าได้ หากใช้ต่อเนื่องเป็นเวลานาน การใช้กลยุทธ์การประเมินใหม่ (Cognitive Change) หรือการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ตามที่ Gross แนะนำสามารถช่วยให้บุคคลจัดการกับอารมณ์ได้ดีขึ้น ช่วยลดความเครียดและความเหนื่อยล้า ในงานที่ต้องใช้ภาระทางอารมณ์ได้ ทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) ของ Deci และ Ryan ที่กล่าวว่า คนที่มีแรงจูงใจภายใน (Intrinsic motivation) จะมีแนวโน้มใช้การปรับ ความรู้สึกภายในจิตใจ ในการปรับความรู้สึกจริง ๆ ให้เข้ากับบทบาท ในขณะที่คนที่ทำไปเพราะ หน้าที่จะมีแนวโน้มใช้การเสแสร้งแสดงความรู้สึก ซึ่งอาจเพิ่มความเครียดในระยะยาว ทฤษฎีความ ต้องการงาน-ทรัพยากรงาน (Job Demands-Resources) ของ Bakker และ Demerouti ที่มองว่า ภาระทางอารมณ์เป็นหนึ่งในความต้องการงาน ที่อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อนิสภาพจิตและความ เหนื่อยล้า แต่หากบุคคลมีทรัพยากรที่ช่วยเสริม เช่น การสนับสนุนจากองค์กรและเพื่อนร่วมงาน บุคคลนั้นจะสามารถจัดการภาระทางอารมณ์ได้ดีขึ้น ทรัพยากรเหล่านี้ช่วยลดความตึงเครียดและ ส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานได้ ทฤษฎีการควบคุม (Control Theory) ของ Carver และ Scheier ที่เน้นกระบวนการควบคุมอารมณ์ที่แสดงออกโดยให้ความสำคัญกับกฎการแสดงอารมณ์ (Emotional Display Rules) และการตอบสนองตามสถานการณ์ การปฏิบัติตามกฎเหล่านี้ อย่างเคร่งครัดอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน แต่ในขณะเดียวกันก็อาจนำไปสู่ความรู้สึกอ่อนล้าและ

การสูญเสียความพึงพอใจในงานหากบุคคลนั้นรู้สึกถึงความขัดแย้งภายในตนเอง และทฤษฎีการมุ่งเป้าหมาย (Goal Orientation) ของ Elliot และ Harackiewicz ที่อธิบายถึงแรงจูงใจในการตั้งเป้าหมายและการบรรลุผลสำเร็จในงานว่า คนที่มีแรงจูงใจเพื่อการพัฒนาตนเอง (Mastery-Oriented) จะมีแนวโน้มใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ เพื่อปรับอารมณ์ให้สอดคล้องกับงาน ขณะที่คนที่มุ่งเป้าหมายเชิงผลลัพธ์ (Performance-Oriented) อาจใช้การแสดงความรู้สึกเพื่อตอบสนองความต้องการในสถานการณ์นั้น ๆ (Cossette, 2014; Esmaeilikia & Groth, 2022; Holman et al., 2008)

2. ครูที่มีระดับภาระทางอารมณ์ด้านการแสดงความรู้สึกสูงที่สุด คือ ครูเกาหลีใต้ ซึ่งการแสดงความรู้สึกเป็นการแสดงออกอย่างเสแสร้ง เพื่อให้ภาพลักษณ์ที่แสดงต่อสาธารณชนสอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม แต่อย่างไรก็ตามการแสดงออกลักษณะนี้เป็นการปกปิดความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคล อาจทำให้บุคคลรู้สึกเครียดหรือมีความเครียดอยู่ตลอดเวลา (Hochschild, 2003) คงเพราะวัฒนธรรมการทำงานของคนเกาหลีใต้ที่มีความกดดันและความเครียดถึงแม้ว่าครูจะมีความมุ่งมั่นในการสอนและพัฒนานักเรียน แต่ก็มี ความกดดันสูงในอาชีพนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ครูต้องเผชิญกับแรงกดดันจากผู้ปกครองและสังคมในการทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนที่ดี ซึ่งส่งผลต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในอาชีพ (Choi, 2013; Kim, 2015) ความกดดันนี้เองอาจเป็นสาเหตุทำให้ครูในประเทศเกาหลีใต้ ต้องเสแสร้งแสดงออกทางอารมณ์ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย ซึ่งกระบวนการดังกล่าวอาจส่งผลให้ครูเกิดความเครียด และปัญหาสุขภาพจิตตามมาได้ และครูในประเทศไทยมีระดับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจสูงที่สุด ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการจัดการกับอารมณ์ของครูได้อย่างเหมาะสม เป็นการพยายามควบคุมและแก้ไขความรู้สึกภายในของตนเอง ให้แสดงอารมณ์ ออกมาได้สอดคล้องกับสถานการณ์และความเป็นจริง อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสะท้อนความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง ออกมาสู่ภายนอก ไม่ใช่การเสแสร้ง (Hochschild, 2003) อาจเพราะครูไทยถูกอบรมบ่มเพาะมาตั้งแต่การเรียนในหลักสูตรครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แล้วว่าต้องแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี และอาจเพราะครูคำนึงถึงบุคลิกภาพเป็นสำคัญ เพราะสำหรับวิชาชีพครู แล้วบุคลิกภาพถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของครู ดังที่ จักรแก้ว นามเมือง (2560) กล่าวว่า บุคลิกภาพของครูที่ดี ด้านกาย เช่น ครูต้องแต่งตัวให้เหมาะสม กิริยามารยาทการวางตัว การใช้คำพูด อิริยาบถต่าง ๆ ต้องเรียบร้อย ด้านอารมณ์ เช่น การรู้จักควบคุมอารมณ์ได้ดี มีวุฒิภาวะสูง การมีอารมณ์ขัน ความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา มีความขยัน อดทน และอาจด้วยครูต้องตระหนักถึงความรู้สึกของผู้เรียนและคนรอบข้างเป็นสำคัญ ไม่ยึดถืออารมณ์ของตนเองฝ่ายเดียว หรืออาจเพราะครูมีความฉลาดทางอารมณ์ จึงสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสมได้ สอดคล้องกับ ขจร บุตรแสงโคตร และ วลลภา เณลิมวงศาเวช (2565) ที่ได้ทำการวิจัย

เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ของครูโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 แล้วพบว่าโดยภาพรวมความฉลาดทางอารมณ์ของครูอยู่ในระดับปานกลาง และได้กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถลักษณะหนึ่งของครูที่ตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและของผู้เรียน สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในที่ต้องแก้ปัญหาเรื่องต่าง ๆ ได้ ต้องพยายามควบคุมอารมณ์ของตนเองให้ได้

3. ในประเทศไทย ภาระทางอารมณ์ของครูทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของครูทุกด้าน แสดงให้เห็นว่าเมื่อครูไทยมีระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและการปรับความรู้สึกภายในจิตใจที่สูงขึ้น จะมีระดับความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความเฉา ไม่ใส่ใจ และการขาดประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นตามไปด้วย ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยบางส่วนของงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูและความเหนื่อยหน่าย ได้แก่ Näring et al. (2006) ที่พบว่า ภาระทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน Akin et al. (2014) ที่พบว่าภาระทางอารมณ์เป็นตัวทำนายที่สำคัญของความเหนื่อยหน่าย Khalil et al. (2017) ที่พบว่าทุกมิติของภาระทางอารมณ์พบว่ามีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย Zaretsky and Katz (2019) ที่พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายจากการสอนของครูและระดับการศึกษาของครูมีผลกระทบต่างกันต่อการใช้เทคนิคภาระทางอารมณ์ (การสร้างสรรค์ความรู้สึก การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ หรือการแสดงอารมณ์ที่เป็นธรรมชาติ) Silbaugh et al. (2023) ที่พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการสร้างสรรค์ความรู้สึกและความเหนื่อยหน่าย เป็นต้น และสอดคล้องกับ อัมพร อารังลักษณ์ (2557, pp. 139-140) ที่กล่าวว่า ภาระทางอารมณ์ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบกับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเจอกับแรงกดดันและแรงเสียดทานมาก ๆ อาจจะรู้สึกเหนื่อยหน่าย (Burnout) จนไม่สามารถจะรับมือกลับสถานการณ์ตึงเครียดได้อีกต่อไป

ประเทศเกาหลีใต้ การสร้างสรรค์ความรู้สึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายทุกด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างภาระทางอารมณ์ของครูและความเหนื่อยหน่ายของ Näring et al. (2006) ที่พบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกและการลดอารมณ์ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความเฉา ไม่ใส่ใจ และการสร้างสรรค์ความรู้สึกมีความสัมพันธ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ Cheung et al. (2011) ที่พบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่าย Noor and Zainuddin (2011) ที่พบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเฉา ไม่ใส่ใจ Basim et al. (2013) ที่พบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกเป็นตัวแปรกลางเพียงตัวเดียวที่เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงทางอารมณ์กับความอ่อนล้าทางอารมณ์ Yao et al. (2015) ที่พบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกทำนายความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญในเชิงบวก Yilmaz et al. (2015) ที่พบว่า การสร้างสรรค์ความรู้สึกและการแสดงออกทางอารมณ์ที่แท้จริงเป็นตัวทำนายที่สำคัญสำหรับทั้งความอ่อนล้าทางอารมณ์ และ

ความเฉยชา ไม่ใส่ใจ Lee (2017) ที่พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของครูมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการแสดงความรู้สึก Zaretsky and Katz (2019) ที่พบว่า ระดับความเหนื่อยหน่ายที่สูงมีความสัมพันธ์กับการใช้การแสดงความรู้สึกมากขึ้น Tsang et al. (2021) ที่พบว่า การแสดงความรู้สึกของครูมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความอ่อนล้าทางอารมณ์และความเฉยชา ไม่ใส่ใจ และ Silbaugh et al. (2023) ที่พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการแสดงความรู้สึกกับความเหนื่อยหน่าย และครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านประสบการณ์การทำงาน การพัฒนาทักษะในการจัดการอารมณ์ และวัฒนธรรมทางการศึกษาของเกาหลีใต้ ดังนี้ 1) การสะสมประสบการณ์และการพัฒนาทักษะทางอารมณ์ ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากมักมีโอกาสดำเนินการทักษะในการจัดการอารมณ์ของตนเองในสถานการณ์ที่ตึงเครียดหรือยากลำบากมากกว่า เนื่องจากครูที่มีประสบการณ์ยาวนานมักเรียนรู้ที่จะเข้าใจความรู้สึกของตนเองและสามารถปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งช่วยให้ครูใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจได้ดีขึ้นในการสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ (Hochschild, 1983; Lee & Song, 2010) 2) ผลกระทบของการปรับความรู้สึกภายในจิตใจต่อการสอน การปรับความรู้สึกภายในจิตใจมักมีผลเชิงบวกต่อครูและนักเรียน เพราะเป็นการปรับความรู้สึกที่แท้จริงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในชั้นเรียน ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียน ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากมักมีความมั่นใจในการใช้ทักษะนี้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งช่วยลดระดับความเครียดและ ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ในการทำงาน (Brotheridge & Lee, 2003; Grandey, 2000) และ 3) บริบททางวัฒนธรรมของการสอนในเกาหลีใต้: วัฒนธรรมการทำงานในเกาหลีใต้ให้ความสำคัญกับความเป็นระเบียบและการรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของครูในสายตาของสังคม ซึ่งครูที่มีประสบการณ์มากอาจเข้าใจและมีความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองให้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมได้ดีกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อย (Kim, 2016) สิ่งนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ ที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคาดหวังและบทบาทของครูในวัฒนธรรมเกาหลีใต้

ประเทศอินโดนีเซีย ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแสดงความรู้สึก อาจจะเป็นเพราะปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) การสะสมประสบการณ์ในการจัดการสถานการณ์ที่ตึงเครียด ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากในอินโดนีเซียอาจพบเจอกับสถานการณ์ที่ต้องการการจัดการอารมณ์บ่อยครั้ง ทำให้ครูเหล่านี้พัฒนาทักษะในการแสดงความรู้สึก (Surface Acting) เพื่อคงบรรยากาศในชั้นเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ต้องการความเป็นมืออาชีพ การแสดงความรู้สึกเป็นวิธีที่ช่วยให้ครูสามารถจัดการกับสถานการณ์ทางอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพแม้ว่าอารมณ์ที่แสดงออกจะไม่ตรงกับความรู้สึกภายใน

(Hochschild, 1983; Van Dijk & Kirk-Brown, 2006) 2) การตอบสนองต่อความคาดหวังในบทบาทของครู ในอินโดนีเซีย บทบาทของครูมักเกี่ยวข้องกับความคาดหวังจากทั้งสังคมและผู้ปกครอง ทำให้ครูต้องรักษาภาพลักษณ์ที่ดีในการสอน การแสดงความรู้สึกอาจถูกใช้เป็นเครื่องมือเพื่อรักษาความเป็นมืออาชีพและสร้างความเชื่อมั่นในบทบาทของตน โดยเฉพาะในครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากที่ต้องพบเจอกับความคาดหวังที่สูงขึ้นจากการที่ต้องรับผิดชอบงานที่ทำหยาบมากกว่า (Morris & Feldman, 1996) 3) ผลกระทบของการแสดงความรู้สึกต่อความเหนื่อยหน่าย แม้ว่าการแสดงความรู้สึก (Surface Acting) จะช่วยให้ครูสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ในระยะสั้น แต่การใช้วิธีนี้เป็นประจำอาจส่งผลให้เกิดความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในระยะยาว โดยเฉพาะกับครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากซึ่งอาจต้องเผชิญกับภาระงานและความกดดันทางอารมณ์มากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า (Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2000) การที่ครูในอินโดนีเซียเลือกใช้การแสดงความรู้สึกอาจสะท้อนถึงความพยายามในการรักษาภาพลักษณ์และตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคม และ 4) บริบททางวัฒนธรรมของการศึกษาในอินโดนีเซีย วัฒนธรรมของอินโดนีเซียให้ความสำคัญกับความสามัคคีและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม ซึ่งทำให้ครูอาจเลือกใช้การแสดงความรู้สึกเพื่อรักษาบรรยากาศที่ดีในชั้นเรียน นอกจากนี้ครูที่มีประสบการณ์มากมักต้องเผชิญกับความคาดหวังในเรื่องของความเป็นผู้นำและการจัดการอารมณ์ให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจทำให้การแสดงความรู้สึกกลายเป็นสิ่งที่จำเป็น (Triandis, 2001)

4. ครูในประเทศไทยมีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ สูงกว่าครูอินโดนีเซีย อาจมีผลมาจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมและบริบททางสังคมที่มีผลต่อพฤติกรรมการปรับความรู้สึกภายในจิตใจของครูได้ ดังนี้ 1) บริบททางวัฒนธรรม วัฒนธรรมไทยมีความสำคัญอย่างยิ่งในการเน้นถึงการรักษาความสามัคคีและการให้ความเคารพซึ่งกันและกันในสังคม ซึ่งส่งผลให้ครูไทยอาจมีแนวโน้มที่จะใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจมากขึ้นเพื่อรักษาบรรยากาศที่ดีในชั้นเรียนและเพื่อป้องกันการเกิดความขัดแย้งกับนักเรียน (Hofstede, 2001; Ngonyen, 2020) ในทางกลับกัน วัฒนธรรมอินโดนีเซียอาจมีการเน้นเรื่องการรักษาความสัมพันธ์ส่วนบุคคลเช่นกัน แต่บริบทของการเรียนการสอนอาจมีความผ่อนคลายกว่า ซึ่งอาจทำให้ครูในอินโดนีเซียเลือกที่จะใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจน้อยกว่าครูไทย 2) ผลกระทบจากระบบการศึกษา ระบบการศึกษาในประเทศไทยมีความเข้มงวดในเรื่องของการจัดการห้องเรียนและการส่งเสริมความมีระเบียบวินัย ซึ่งอาจกระตุ้นให้ครูไทยมีการใช้การปรับความรู้สึกภายในจิตใจมากขึ้นเพื่อจัดการกับความรู้สึกของตนเองในสถานการณ์ที่กดดัน (Chang, 2009) ในขณะที่ครูอินโดนีเซียอาจเผชิญกับความคาดหวังที่แตกต่างกันในระบบการศึกษาของตนเอง ซึ่งอาจส่งผลต่อการใช้วิธีการปรับความรู้สึกภายในจิตใจที่น้อยลง และ 3) ความเชื่อมโยงกับความเหนื่อยหน่าย: งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่า การปรับความรู้สึกภายในจิตใจ (Deep Acting) สามารถ

ช่วยลดระดับ ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของครูได้ เนื่องจากการปรับความรู้สึกภายในจิตใจมีส่วนช่วยในการสร้างความรู้สึกเชิงบวกในตนเอง ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ครูไทยเลือกใช้วิธีการนี้มากขึ้น (Brotheridge & Lee, 2002; Grandey, 2003)

ครูในประเทศเกาหลีได้มีการแสดงความรู้สึกสูงกว่าครูอินโดนีเซีย อาจเป็นเพราะปัจจัยด้านวัฒนธรรม บริบททางการศึกษา และความเชื่อมโยงกับความเหนื่อยหน่าย ดังนี้ 1) วัฒนธรรมและความกดดันทางสังคม ในประเทศเกาหลีใต้ วัฒนธรรมการทำงานมักเน้นถึงความเป็นระเบียบวินัยและการทำงานหนัก โดยเฉพาะในอาชีพครูที่มีความคาดหวังสูงจากสังคมในการรักษามาตรฐานและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ซึ่งอาจทำให้ครูเกาหลีใต้มีแนวโน้มที่จะใช้การแสดงความรู้สึกมากขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ปกครองและนักเรียน (Kim & Kwon, 2020) ในทางตรงกันข้าม วัฒนธรรมในอินโดนีเซียอาจมีการเน้นที่ความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดและการสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายในห้องเรียนมากกว่า ทำให้ครูในอินโดนีเซียอาจไม่จำเป็นต้องใช้การแสดงความรู้สึกเท่ากับครูในเกาหลีใต้ (Triandis, 1995) 2) ระบบการศึกษาและแรงกดดันในการทำงาน ระบบการศึกษาในเกาหลีใต้เป็นที่รู้จักในเรื่องของความเข้มงวดและการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ครูต้องจัดการกับอารมณ์ของตนเองมากขึ้นเพื่อคงบรรยากาศในห้องเรียนที่เหมาะสม (Park & Shin, 2019) ทำให้ครูเกาหลีใต้ต้องใช้การแสดงความรู้สึกบ่อยครั้งเพื่อปรับตัวให้เข้ากับความต้องการที่สูงเหล่านี้ ในขณะที่ครูอินโดนีเซียอาจได้รับแรงกดดันในการทำงานน้อยกว่า ส่งผลให้การแสดงความรู้สึกในระดับที่ต่ำกว่า และ 3) ผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่าย การแสดงความรู้สึก (Surface Acting) มักเชื่อมโยงกับระดับ ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ที่สูงขึ้น เนื่องจากการใช้พลังงานทางอารมณ์ในการซ่อนความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกเครียดและเหนื่อยล้าทางจิตใจในระยะยาว (Brotheridge & Grandey, 2002) สำหรับครูในเกาหลีใต้ การใช้การแสดงความรู้สึกในระดับสูงอาจมีผลต่อสุขภาพจิตของครูมากกว่าครูในอินโดนีเซีย เนื่องจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่กดดันมากกว่า

5. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมีระดับการแสดงความรู้สึกต่ำกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก อาจเป็นเพราะครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยมักยังไม่ค่อยมีทักษะในการจัดการกับอารมณ์อย่างซับซ้อน เนื่องจากยังขาดประสบการณ์ในการเผชิญสถานการณ์ที่ท้าทายทางอารมณ์ในห้องเรียน การแสดงความรู้สึกจึงอาจไม่ใช่วิธีที่พวกเขาใช้บ่อยนักในการจัดการกับอารมณ์ (Brotheridge & Grandey, 2002) ในทางกลับกัน ครูที่มีประสบการณ์มากขึ้นมีแนวโน้มที่จะพัฒนาทักษะในการใช้การแสดงความรู้สึกเพื่อรักษาสถานการณ์ที่เป็นมิตรในห้องเรียนและป้องกันการเกิดความขัดแย้ง ซึ่งเป็นทักษะที่ครูได้เรียนรู้และพัฒนาตามระยะเวลา (Grosser, 2017) ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมากมักต้องเผชิญกับความคาดหวังที่สูงขึ้นจากผู้ปกครอง ผู้บริหารโรงเรียน และนักเรียน ซึ่งสร้างแรงกดดันให้ครูต้องควบคุมอารมณ์ให้เหมาะสม

การสร้างสรรค์ความรู้สึกจึงกลายเป็นกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังในบทบาทนี้ (Morris & Feldman, 1996) สำหรับครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ความคาดหวังในบทบาทของพวกเขาอาจยังไม่เข้มงวดหรือเป็นทางการมากเท่ากับครูที่มีประสบการณ์สูง ทำให้พวกเขาไม่ต้องใช้การสร้างสรรค์ความรู้สึกมากนัก ครูที่มีประสบการณ์มากมักเผชิญกับระดับความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้นเนื่องจากภาระงานและความรับผิดชอบที่มากขึ้น ส่งผลให้ต้องใช้การสร้างสรรค์ความรู้สึกเพื่อรับมือกับความเครียดเหล่านั้น (Grandey, 2000) ในทางตรงกันข้าม ครูที่มีประสบการณ์น้อยอาจยังไม่ต้องรับผิดชอบภาระงานในระดับเดียวกัน ดังนั้นพวกเขาก็มีระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกต่ำกว่า และการสร้างสรรค์ความรู้สึกเป็นทักษะที่มักพัฒนาขึ้นตามประสบการณ์การทำงาน ครูที่มีประสบการณ์มากมักเรียนรู้ที่จะใช้กลยุทธ์นี้เพื่อจัดการกับความต้องการที่หลากหลายของผู้เรียนและสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความตึงเครียด การที่ครูมีประสบการณ์การทำงานน้อยใช้การสร้างสรรค์ความรู้สึกน้อยกว่าอาจเนื่องมาจากขาดทักษะในการจัดการอารมณ์ที่เพียงพอ (Maslach et al., 2001)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรนำเสนอสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับภาระทางอารมณ์ด้านการสร้างสรรค์ความรู้สึก ความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความเฉื่อยชา ไม่ใส่ใจ และด้านการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน และการพัฒนาภาระทางอารมณ์ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจให้ผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามได้ทราบทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

2.1 จากผลการวิจัยที่พบว่าครูทั้ง 3 ประเทศมีภาระทางอารมณ์ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานต้นสังกัดของครูควรมีการส่งเสริมหรือพัฒนาให้ครูมีภาระทางอารมณ์ด้านนี้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น เนื่องจากจะส่งผลดีทำให้ครูได้ใช้กระบวนการจัดการกับอารมณ์ของตนเองอย่างเหมาะสม

2.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า ในประเทศเกาหลีใต้ภาระทางอารมณ์ของครูด้านการสร้างสรรค์ความรู้สึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของครูทุกด้าน จึงควรมีการวิจัยและพัฒนาต่อยอดเพื่อให้ได้โปรแกรมที่จะช่วยลดระดับการสร้างสรรค์ความรู้สึกและความเหนื่อยหน่าย เพื่อให้ครูเกาหลีใต้มีสุขภาพจิตและคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การศึกษาวิจัยในประเทศ ควรทำการศึกษากับครูสังกัดอื่นด้วย ไม่ว่าจะเป็นครูที่สังกัดสำนักงานอาชีวศึกษา สังกัดกระทรวงมหาดไทย สังกัดกรุงเทพมหานคร หรือสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน เพื่อให้ทราบถึงระดับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่าย ซึ่งจะส่งผลดีในการกำหนดนโยบายในการแก้ปัญหา และส่งเสริมสุขภาพจิตของครูต่อไป

3.2 การศึกษาวิจัยในต่างประเทศ ควรเสนอของบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ ภาคเอกชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายทางการวิจัย และสามารถนำองค์ความรู้หรือนวัตกรรมที่เกิดจากการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในระดับนานาชาติ



บรรณานุกรม

- Akın, U., Aydın, İ., Erdoğan, Ç., & Demirkasımoğlu, N. (2014). Emotional labor and burnout among Turkish primary school teachers. *The Australian Educational Researcher*, 41(2), 155-169. <https://doi.org/10.1007/s13384-013-0138-4>
- Anomneze, E., Ugwu, D., Enwereuzor, I., & Ugwu, L. (2016). Teachers' Emotional Labour and Burnout: Does Perceived Organizational Support Matter? *Asian Social Science*, 12(2), 9-22.
- Antara News. (2023). *Ministry sounds alarm on teacher shortage in Indonesia in 2024*. <https://en.antaranews.com/news/292626/ministry-sounds-alarm-on-teacher-shortage-in-indonesia-in-2024>
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: the influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115
- Austchamthailand. (2024). *Respect and Hierarchy: Navigating Thai Workplace Relationships*. <https://www.austchamthailand.com/respect-and-hierarchy-navigating-thai-workplace-relationships/>
- Barnett, M. D., Hays, K. N., & Cantu, C. (2022). Compassion fatigue, emotional labor, and emotional display among hospice nurses. *Death Studies*, 46(2), 290-296.
- Basim, H. N., Begenirbas, M., & Can Yalcin, R. (2013). Effects of Teacher Personalities on Emotional Exhaustion: Mediating Role of Emotional Labor. *Educ. Sci. Theory Pract.*, 13, 1488-1496.
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *J Cross-Cult Psychol*, 1(3), 185-216.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional

- labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379.
- Burić, I., Kim, L. E., & Hodis, F. A. (2021). Emotional labor profiles among teachers: Associations with positive affective, motivational, and well-being factors. *Journal of Educational Psychology*.
- Chang, M. (2009). An appraisal perspective of teacher burnout: Examining the emotional work of teachers. *Educational Psychology Review*, 21(3), 193-218.
- Cheung, F., Tang, C. S.-K., & Tang, S. (2011). Psychological capital as a moderator between emotional labor, burnout, and job satisfaction among school teachers in China. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 348–371.
- Choi, Y. (2013). The Role of Teachers in South Korea's Education System. *Asia Pacific Journal of Education*, 33(3), 301-318.
- Choi, Y. G., & Kim, K. S. (2015). A Literature Review of Emotional Labor and Emotional Labor Strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7), 283-290.
- Commisceo. (2024). *Cross Cultural Management Guide for Thailand*.
<https://www.commisceo-global.com/resources/management-guides/thailand-management-guide>
- Cossette, M. (2014). Emotional Labor through the Lens of Self-Determination Theory. In M. Gagné (Ed.), *The Oxford Handbook of Work Engagement, Motivation, and Self-Determination Theory* (pp. 0). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199794911.013.017>
- ÇUKUR, C. Ş. (2009). The Development of the Teacher Emotional Labor Scale (TELS): Validity and Reliability. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice*, 9(2), 559-574.
- de Ruiter, J. A., Poorthuis, A. M. G., & Koomen, H. M. Y. (2021). Teachers' emotional labor in response to daily events with individual students: The role of teacher-student relationship quality. *Teaching and Teacher Education*, 107, 103467.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tate.2021.103467>
- Dean, L., Churchill, B., & Ruppanner, L. (2022). The mental load: building a deeper theoretical understanding of how cognitive and emotional labor over load women and mothers. *Community, Work & Family*, 25(1), 13-29.

Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.

Esmailikia, M., & Groth, M. (2022). A motivational approach to emotional labor: Examining the link between goal orientation and emotional labor strategies. *Journal of Management & Organization*, 28(6), 1280-1300.
<https://doi.org/10.1017/jmo.2019.63>

Fouquereau, E., Morin, A. J. S., Lapointe, É., Mokoukolo, R., & Gillet, N. (2019). Emotional labour profiles: Associations with key predictors and outcomes. *Work & Stress*, 33(3), 268-294. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1502835>

Grandey, A., Diefendorff, J., & Rupp, D. (2012). *Emotional Labor in the 21st Century*. Routledge.

Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.

Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.

Grosser, T. J. (2017). Developing emotional intelligence in the classroom: A practical approach for emotional labor. *Teaching and Teacher Education*, 66, 1-10.

Hochschild, A. R. (1983). *The Management Heart: The Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

Hochschild, A. R. (2003). *The managed heart commercialization of human feeling twentieth anniversary edition with a new afterword*. University of California Press.

Hochschild, A. R., Garey, A., & Hansen, K. (2011). Childbirth at the global crossroads. *At the heart of work and family: Engaging the ideas of Arlie Hochschild*, 262-269.

Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*. SAGE Publications.

Holman, D., Martinez Iñigo, D., & Totterdell, P. (2008). Emotional Labor, Well-Being, and

- Performance. In S. Cartwright & C. L. Cooper (Eds.), *The Oxford Handbook of Organizational Well Being* (pp. 0). Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199211913.003.0014>
- Kant, R. (2024). Emotional labor a significant predictor of burnout: a study of Teacher Educators. *Authorea Preprints*.
- Kariou, A., Koutsimani, P., Montgomery, A., & Lainidi, O. (2021). Emotional Labor and Burnout among Teachers: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12760), 1-15.
- Keller, M. M., Chang, M.-L. C.-L., Eva S. Becker, E. S. B., Thomas Goetz, T. G., & Frenzel, A. C. F. C. (2014). Teachers' emotional experiences and exhaustion as predictors of emotional labor in the classroom: an experience sampling study. *Frontiers in Psychology*, 5, 1442.
- Khalil, A., Khan, M. M., Raza, M. A., & Mujtaba, B. G. (2017). Personality Traits, Burnout, and Emotional Labor Correlation among Teachers in Pakistan. *Journal of Service Science and Management*, 10, 482-496.
- Khamkaew, N. (2018). Teaching Culture and Teacher Development in Thailand. *International Journal of Educational Research*, 88, 33-41.
- Khemthong, R. (2015). The Thai Teachers' Culture: Characteristics and Contexts. *Journal of Education and Learning*, 4(2), 131-139.
- Kim, E. (2016). Cultural influences on emotional labor: The case of South Korean teachers. *International Journal of Cross-Cultural Studies and Environmental Communication*, 5(1), 23-38.
- Kim, H., & Hamilton-Hart, N. (2022). Negotiating and Contesting Confucian Workplace Culture in South Korea. *Asian Studies Review*, 46(1), 110-129.
<https://doi.org/10.1080/10357823.2021.1992346>
- Kim, M., & Kwon, H. (2020). The role of cultural values in the emotional labor of teachers in South Korea. *Asia Pacific Journal of Education*, 40(2), 181-196.
- Kim, S. (2015). Cultural Influences on Teacher Education in South Korea. *Journal of Education for Teaching*, 41(3), 232-246.
- Kim, Y., & Kim, T.-Y. (2018). Korean EFL teachers' emotional labor: An exploratory study. *English Language Teaching*, 30(2), 21-41.

- Kinman, G., Wray, S., & Strange, C. (2011). Emotional labour, burnout and job satisfaction in UK teachers: the role of workplace social support. *Educational Psychology, 31*(8), 43-56.
- Koesoemawati, D. (2017). Teacher Culture in Indonesia: Challenges and Opportunities. *International Journal of Educational Research, 82*, 127-135.
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of hochschild's work. *Management Communication Quarterly, 14*, 8-49.
- Lee, H., & Song, J. (2010). The relationship between emotional labor strategies and burnout among Korean teachers. *Educational Psychology, 30*(7), 817-830.
- Lee, L., & Madera, J. M. (2019). A systematic literature review of emotional labor research from the hospitality and tourism literature. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31*(7), 2808-2826.
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2018-0395>
- Lee, Y. H. (2017). Emotional labor, teacher burnout, and turnover intention in high-school physical education teaching. *European Physical Education Review, 25*(1), 236-253. <https://doi.org/10.1177/1356336X17719559>
- Li, H., & Liu, H. (2021). Beginning EFL Teachers' Emotional Labor Strategies in the Chinese Context. *Frontiers in Psychology, 12*(737746), 1-12.
- Lu, Y., Wu, W., Mei, G., Zhao, S., Zhou, H., Li, D., & Pan, D. (2019). Surface Acting or Deep Acting, Who Need More Effortful? A Study on Emotional Labor Using Functional Near-Infrared Spectroscopy. *Frontiers in Human Neuroscience, 13*, 1-10.
<https://doi.org/https://www.frontiersin.org/journals/human-neuroscience/articles/10.3389/fnhum.2019.00151/full>
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Malor Books.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*(1), 397-422.
- Maxwell, A., & Riley, P. (2016). Emotional demands, emotional labour and occupational outcomes in school principals: Modelling the relationships. *Educational Management Administration & Leadership, 45*(3), 484-502.
<https://doi.org/10.1177/1741143215607878>
- Miller, R. A., Howel, C. D., & Struve, L. (2019). "Constantly, Excessively, and All the

- Time”: The Emotional Labor of Teaching Diversity Courses. *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education*, 31(3), 491-502.
- Min, H. X., & Zhu, Z. M. (2019). Early childhood teachers’ emotional labor: A cross-cultural qualitative study in China and Norway. *European Early Childhood Education Research Journal*, 27(4), 479-493.
- Ministry of Education. (2023). *Number of Schools, Students, Teachers*.
<https://english.moe.go.kr/sub/infoRenewal.do?m=050101&page=050101&s=english>
- Mochklas, M., Panggayudi, D. S., & Soenarto. (2019). THE WORK CULTURE OF SOUTH KOREAN COMPANIES IN INDONESIA. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(4), 603-608. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7480>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand–control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
<https://doi.org/10.1080/02678370601065182>
- Nguyen, N., et al. (2020). Cross-cultural examination of emotional labor in educational settings. *Journal of Educational Psychology*, 112(3), 505-519.
- Noor, N. M., & Zainuddin, M. (2011). Emotional labor and burnout among female teachers: Work–family conflict as mediator. *Social Indicators Research*, 439–455, 439–455.
- Ogunsola, K. O., Fontaine, R. A. H., & Jan, M. T. (2020). Impact of surface acting and deep acting techniques on teachers’ organizational commitment. *PSU Research Review*, 4(1), 61-79. <https://doi.org/10.1108/PRR-10-2019-0031>
- Park, H. I., O’Rourke, E., & O’Brien, K. E. (2014). Extending conservation of resources theory: The interaction between emotional labor and interpersonal influence. *International Journal of Stress Management*, 21(4), 384–405.
- Park, S., & Shin, H. (2019). Emotional labor, job stress, and burnout among South Korean teachers. *Teaching and Teacher Education*, 86, 102892.
- Peng, W., Liu, Y., & Peng, J.-E. (2023). Feeling and acting in classroom teaching: The relationships between teachers’ emotional labor, commitment, and well-being.

System, 116, 103093.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.system.2023.103093>

Philipp, A., & Schüpbach, H. (2010). Longitudinal effects of emotional labour on emotional exhaustion and dedication of teachers *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(4), 494-504.

Rahmi, K. H. (2024). Teachers' mental health and well-being in education: What can be improved for the education system in Indonesia? *Multidisciplinary Reviews*, 7(e2024301), 1-7.

Ratanasiripong, P., Ratanasiripong, N. T., Nungdanjark, W., Thongthammarat, Y., & Toyama, S. (2022). Mental health and burnout among teachers in Thailand. *Journal of Health Research*, 36(3), 404-416. <https://doi.org/10.1108/JHR-05-2020-0181>

Richardson, B. K., Alexander, A., & Castleberry, T. (2008). Examining Teacher Turnover in Low-Performing, Multi-Cultural Schools: Relationships among Emotional Labor, Communication Symmetry, and Intent to Leave. *Communication Research Reports*, 25(1), 10-22. <https://doi.org/10.1080/08824090701831743>

Schaufeli, W. B. (1996). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Taylor & Francis.

Seributujuan. (2024). *Global and Indonesian Mental Health*.

<https://www.seributujuan.id/en/global-and-indonesian-mental-health>

Silbaugh, M. W., Barker, D. B., & Arghode, V. (2023). Emotional labor, emotional intelligence, and burnout among school principals: Testing a mediational model. *Leadership and Policy in Schools*, 22(1), 73-86.

Smith, J. (2020). *The Impact of Emotional Labor on Secondary School Teachers*. Routledge.

Suk, L. Y., & Ng, D. (2024). Fear of facing students': South Korea teachers grapple with high rates of abuse and suicide. <https://www.channelnewsasia.com/east-asia/south-korea-teachers-abuse-harassment-parents-mental-health-suicide-4475111>

TÖRe, E. (2022). Investigation of Emotional Labor in Teaching. *International Journal of Psychology and Educational Studies*, 8(3), 51-62.

<https://doi.org/10.52380/ijpes.2021.8.3.225>

Triandis, H. C. (1995). *Individualism and Collectivism*. Westview Press.

Triandis, H. C. (2001). Individualism-Collectivism and Personality. *Journal of Personality*, 69(6), 907-924.

Tsang, K. K., Teng, Y., Lian, Y., & Wang, L. (2021). School Management Culture, Emotional Labor, and Teacher Burnout in Mainland China. *Sustainability*, 13(16), 9141.

Valente, S., Monteiro, A. P., & Lourenço, A. A. (2019). The relationship between teachers' emotional intelligence and classroom discipline management. *Psychology in the Schools*, 56(5), 741-750.

Van Dijk, P. A., & Kirk-Brown, A. (2006). Emotional labor and its consequences: A multilevel perspective. *Academy of Management Review*, 31(2), 364-376.

Widodo, A. (2016). The Role of Teachers in Promoting Character Education in Indonesia. *Asian Education and Development Studies*, 5(3), 295-309.

Wróbel, M. (2013). Can empathy lead to emotional exhaustion in teachers? The mediating role of emotional labor. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(4), 581-592.

<https://doi.org/10.2478/s13382-013-0123-1>

Yao, X., Yao, M., Zong, X., Li, Y., Li, X., Guo, F., & Cui, G. (2015). How School Climate Influences Teachers' Emotional Exhaustion: The Mediating Role of Emotional Labor. *Public Health*, 12, 12505-12517.

Ye, M., & Chen, Y. (2015). A Literature Review on Teachers' Emotional Labor. *Scientific Research Publishing*, 6, 2232-2240.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4236/ce.2015.620230>

Yilmaz, K., Altinkurt, Y., & GÜNER, M. (2015). The relationship between teachers' emotional labor and burnout level. *Eurasian Journal of Educational Research*, 15(59), 75-90.

Zaretsky, R., & Katz, Y. J. (2019). The Relationship between Teachers' Perceptions of Emotional Labor and Teacher Burnout and Teachers' Educational Level. *Athens Journal of Education*, 6(2), 127-144.

<https://www.athensjournals.gr/education/2019-6-2-3-Zaretsky.pdf>

Zhang, Y., Tsang, K. K., Wang, L., & Liu, D. (2022). Emotional Labor Mediates the Relationship between Clan Culture and Teacher Burnout: An Examination on Gender Difference. *Sustainability*, 14(4), 2260.

กระทรวงศึกษาธิการ. (2565). การศึกษาของประเทศเกาหลีใต้. <https://www.moe.go.th/>

จักรแก้ว นามเมือง. (2560). บุคลิกภาพของครูและลักษณะการสอนที่ดี. *Journal of SaengKhomKham Buddhist Studies* 2(1), 55-64.

จุไรรัตน์ สุตรุ่ง, & ผัสสพรรณ ถนอมพงษ์ชาติ. (2561). การพัฒนาครู : แก้ปัญหาให้ตรงจุด. วารสารครูศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 46(2), 387-393.

ชวนชื่น อัคระวนิชชา, & อมรินทร์ เทวตา. (2559). ความอ่อนล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการส่วนหน้าเมื่อให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ: บทบาทของตัวแปรกำกับสมรรถนะทางวัฒนธรรม.

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, 11(1), 1-16.

ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2558). การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย (7 ed.). ตักสิลาการพิมพ์.

นเรนทร์ฤทธิ์ คำภีระนันท์. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับอารมณ์ในงานและภาวะหมดไฟในงานของพยาบาลวิชาชีพ : บทบาทการเป็นตัวแปรปรับของการรับรู้การสนับสนุน จากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่]. เชียงใหม่.

นันทกา สวัสดิพานิช, & สุจิตรา เทียนสวัสดิ์. (2554). การแปลเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัยข้ามวัฒนธรรม: เทคนิคและประเด็นที่ต้องพิจารณา. วารสารสมาการพยาบาล, 26(1), 19-28.

นันทรัตน์ คงคาเพชร. (2555). การพัฒนาโมเดลการส่งผ่านของสมรรถนะทางพฤติกรรมของนักเรียนบนพื้นฐานทฤษฎีและการปฏิบัติที่ดี: การวิจัยข้ามวัฒนธรรมแบบผสมวิธี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. กรุงเทพฯ.

บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2557). การแปลเครื่องมือวิจัยฉบับภาษาต่างประเทศและการตรวจสอบคุณภาพ. วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร, 4(2), 49-61.

แบงก์ชาติ จินตรัตน์, & พรชัย สิทธิศรีณกุล. (2564). แรงงานทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในอาชีพพยาบาล. วารสารสมาคมเวชศาสตร์ป้องกันแห่งประเทศไทย, 11(2), 435-446.

แบงก์ชาติ จินตรัตน์, & พรชัย สิทธิศรีณกุล. (2565). ความสัมพันธ์ของแรงงานทางอารมณ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิกโรงพยาบาลพระปกเกล้า, 39(2), 178-184.

พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2557). จิตวิทยาในการจัดการกับความเหนื่อยหน่ายและความเครียดในการทำงาน. วารสารสุขภาพกับการจัดการสุขภาพ 1(1), 24-39.

พัชรภา ดันติชูเวช. (ม.ป.ป.). จากบาหลีสู่กรุงเทพมหานคร. <https://www.dpu.ac.th/>

ไพศาล หวังพานิช. (2562). วิธีการวิจัย (Research Methodology). คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย

วงศ์ชวลิตกุล.

ภารดี กำภู ณ อยุธยา, & ธรรมโชติ เอี่ยมทัศนะ. (2563). การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและบทบาทของครู

ในสังคมแห่งความรู้. วารสารวิชาการและวิจัยสังคมศาสตร์, 15(1), 1-16.

มธุรดา ม่วงมัน. (2561). รายงานทางอารมณ์ในการศึกษาพยาบาล: บทบาทครูและนักศึกษาพยาบาลในการจัดการเรียนการสอน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สวรรค์ประชารักษ์ นครสวรรค์. นครสวรรค์.

มธุรดา ม่วงมัน, สุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพิสุทธิ์, & รพีพรรณ วิบูลย์วัฒนกิจ. (2562). รายงานทางอารมณ์ของนักศึกษาพยาบาลในการเรียนการสอนบนหอผู้ป่วย. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ, 12(1), 26-32.

มนตรี อินตา, & กาญจนา อินตา. (2562). อารมณ์ในชั้นเรียน: อารมณ์ของครูมีผลต่อนักเรียนอย่างไร.

วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(2), 461-481.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2555). วัฒนธรรม. In พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2545.

<https://dictionary.orst.go.th/>

รุ่งนภา ยรรยงเกษมสุข. (2556). ทฤษฎีปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์กับการอธิบายปรากฏการณ์สังคมจากมุมมองตัวแสดง. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 5(2), 69-89.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2 ed.). ประสานการพิมพ์.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2555). สถิติขั้นสูงสำหรับวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สานิตย์ หนูนิล, & กนกวรรณ พวงประยงค์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนรุ่นใหม่ในชนบทไทย. วารสารพัฒนาสังคม, 21(2), 176-195.

สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2566).

สถิติจำนวนครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำปี 2564 – 2566.

http://www.bopp.go.th/?page_id=3860

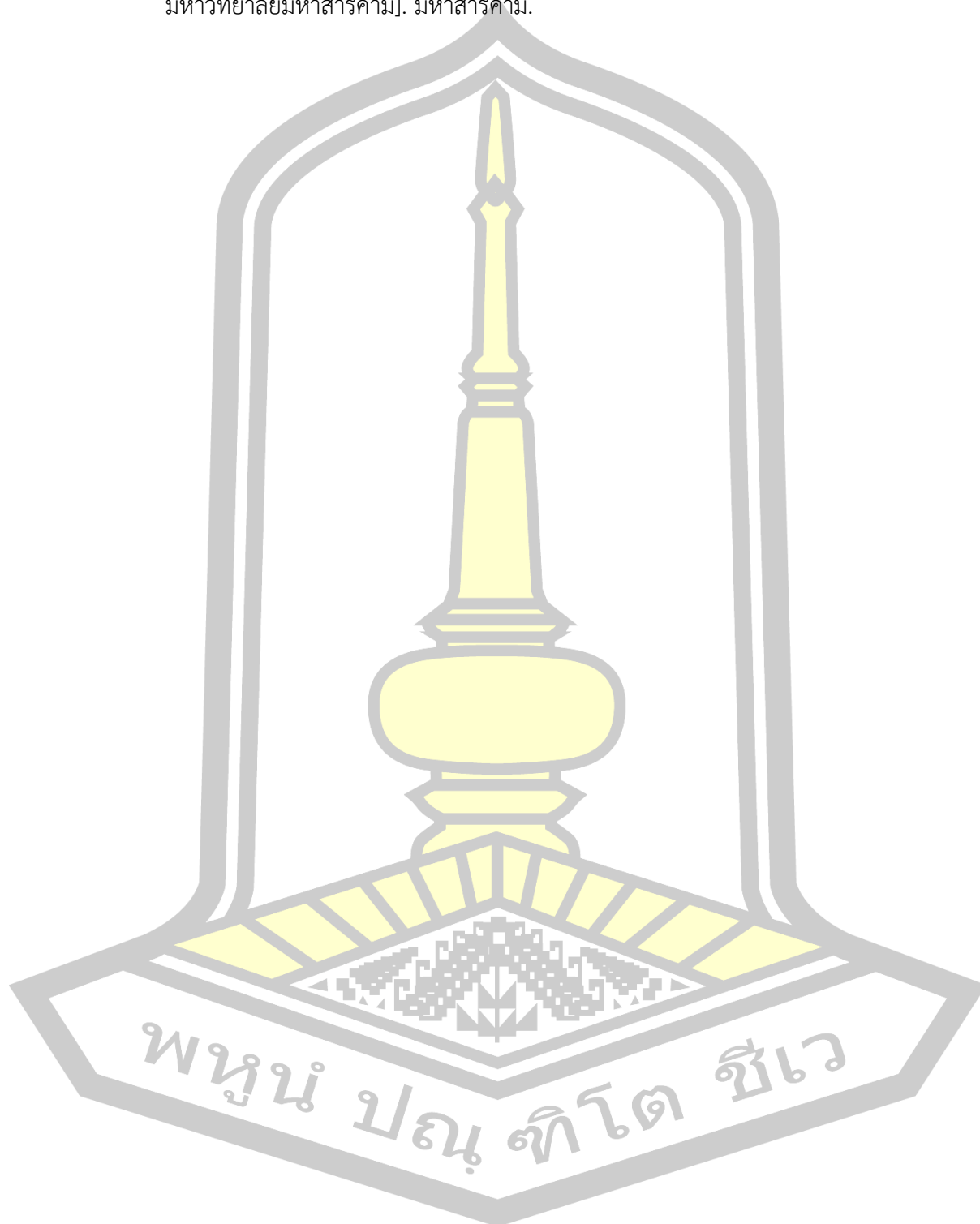
สุตาภัทร เข็มวงษ์, บุณยริกา บุลภักดี, & จุไรรัตน์ สุตรุ่ง. (2567). วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการทำงานของครูต่างชาติในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 8(3), 1387-1403.

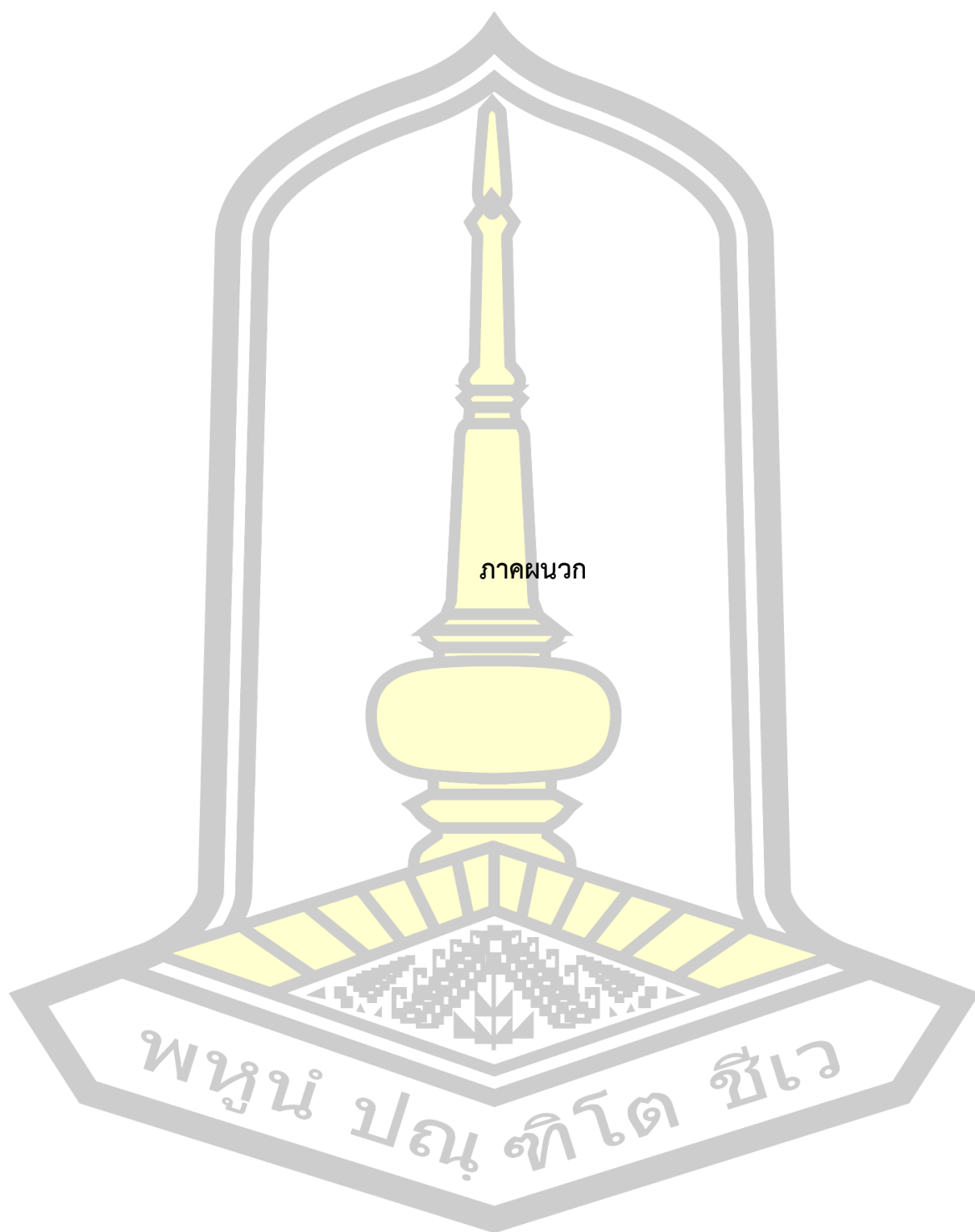
อัมพร อารังลักษณ์. (2557). บทวิจารณ์หนังสือ รายงานทางอารมณ์ (Emotional Labor): ภาวะผู้นำการบริการสาธารณะ. ศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 14(1), 138-141.

อารยา ปิยะกุล. (2565). อิทธิพลของชีวิตการทำงานที่มีต่อภาวะสุขภาพจิตและความเหนื่อยหน่ายของครู คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

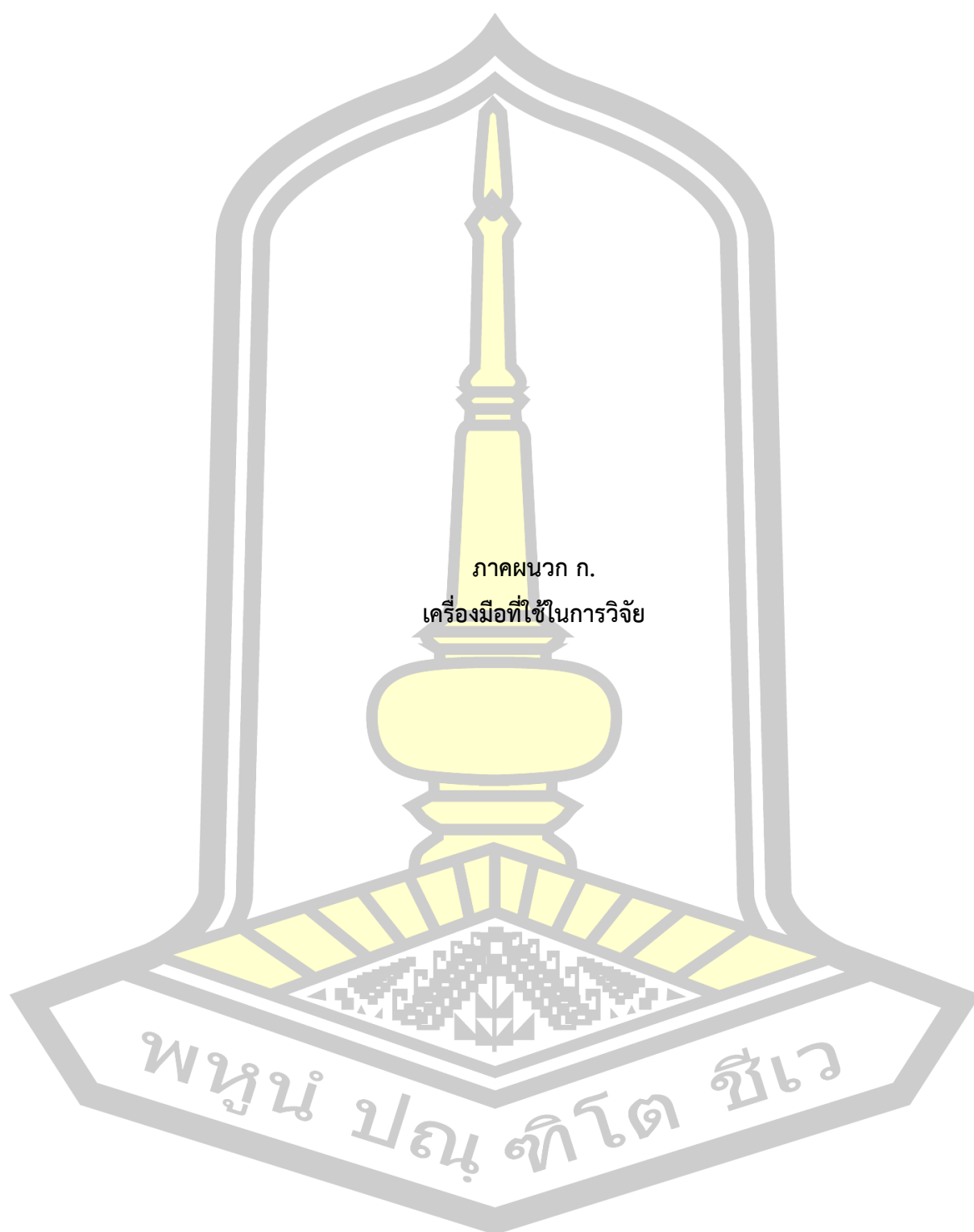
อารยา ปิยะกุล, & รังสรรค์ โฉมยา. (2555). การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมความก้าวร้าวในการขับขี่

ของนิสิตมหาวิทยาลัย : การศึกษาแบบข้ามวัฒนธรรม (ไทย, อินโดนีเซีย, ออสเตรเลีย)
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม]. มหาสารคาม.





ภาคผนวก



แบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู

ขอเชิญครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย เข้าร่วมตอบแบบสอบถามงานวิจัย เรื่อง ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) (Emotional Labor among Teachers: Cross Cultural Research (Thailand, South Korea, Indonesia))

แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบและเขียนตอบ โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 20-25 นาที

ผู้วิจัย: นายไพบุลย์ ใจกล้า

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำชี้แจง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายไพบุลย์ ใจกล้า กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง ภาระทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาระทางอารมณ์ของครูในประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาระทางอารมณ์ของครู และความเหนื่อยหน่าย ซึ่งข้อค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อเสนอแนะให้ครูและผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบายทางการศึกษาของประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย ได้มีส่วนในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับภาระทางอารมณ์และความเหนื่อยหน่ายของครู เพื่อส่งเสริมให้ครูมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะขอให้ท่านตอบแบบสอบถามในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ความเหนื่อยหน่าย และภาระทางอารมณ์ โดยใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 20-25 นาที และท่านสามารถส่งแบบสอบถามโดยการกดส่งเมื่อท่านตอบคำถามทุกข้อผ่านระบบออนไลน์

หากท่านรู้สึกอึดอัด หรือรู้สึกไม่สบายใจกับบางคำถาม ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้นได้ รวมถึงท่านมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากโครงการนี้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น และจะดำเนินการทำลายข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนและไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงานวิจัย โปรดติดต่อได้ที่ นายไพบุลย์ ใจกล้า หมายเลขโทรศัพท์ 088 124 8937 email address ที่ 64010597005@msu.ac.th

โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองและเห็นชอบจากคณะกรรมการการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว เลขที่การรับรอง 376-326/2566

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

แบบแสดงความยินยอมให้ทำการวิจัยจากอาสาสมัคร (Consent Form)

ข้าพเจ้าได้อ่านคำชี้แจง/รับฟังคำอธิบายเกี่ยวกับการเป็นอาสาสมัครในโครงการวิจัยเรื่อง "การะทางอารมณ์ของครู: การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย)" โดยข้อความที่อธิบายประกอบด้วย รายละเอียดทั้งหมดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย, รายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ที่ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติและได้รับการปฏิบัติ, ประโยชน์ที่ข้าพเจ้าจะได้รับจากการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขหากเกิดอันตราย โดยได้อ่านคำอธิบายข้อความในเอกสารชี้แจงสำหรับอาสาสมัครที่ตอบแบบสอบถามโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและการตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ตลอดจนการรับรองจากผู้วิจัยที่จะเก็บรักษาข้อมูลของข้าพเจ้าไว้เป็นความลับ และไม่ระบุชื่อหรือข้อมูลส่วนตัวเป็นรายบุคคลต่อสาธารณชน โดยผลการวิจัยจะนำเสนอในลักษณะภาพรวมที่เป็นการสรุปผลการวิจัยเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

“ในการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครของโครงการวิจัยครั้งนี้ ข้าพเจ้าเข้าร่วมด้วยความสมัครใจ” และข้าพเจ้าสามารถถอนตัวจากการศึกษานี้เมื่อใดก็ได้ ถ้าข้าพเจ้าปรารถนา โดยจะไม่มีผลกระทบและไม่เสียสิทธิ์ใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานที่ข้าพเจ้าจะได้รับต่อไปในอนาคต

ท่านยินยอมเข้าร่วมการวิจัยหรือไม่

☐ ยินยอม

☐ ไม่ยินยอม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาและโปรดเลือกหรือระบุข้อความที่ตรงกับสถานะของท่าน

1.1 ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้อยู่ในระดับใด

“จะเป็นเพศชาย เพศหญิง หรือเพศทางเลือก ต่างก็ควรต้องปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด”

- ☐ เห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree) (6)
- ☐ เห็นด้วย (Agree) (5)
- ☐ ค่อนข้างเห็นด้วย (Agree A Little) (4)
- ☐ ค่อนข้างไม่เห็นด้วย (Disagree A Little) (3)
- ☐ ไม่เห็นด้วย (Disagree) (2)
- ☐ ไม่เห็นด้วยอย่างมาก (Strongly Disagree) (1)

1.2 ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ปี

ตอนที่ 2 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วเลือกข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว ซึ่งความรู้สึกแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 0 หมายถึง ท่านไม่เคยรู้สึกเช่นนั้นเลย
- 1 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น ปีละ 2-3 ครั้ง
- 2 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น เดือนละ 1 ครั้ง
- 3 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น เดือนละ 2-3 ครั้ง
- 4 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
- 5 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้น สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
- 6 หมายถึง ท่านรู้สึกเช่นนั้นทุก ๆ วัน

ข้อ	ข้อความ	0	1	2	3	4	5	6
1	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการสอนนักเรียนในแต่ละวัน							
2	ฉันไม่ชอบเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น							
3	ฉันรู้สึกอึดอัดจากการปฏิบัติงานในโรงเรียน							
4	ฉันรู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายเยอะเกินไป							
5	ฉันไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่							
6	ฉันรู้สึกหมดพลังกับการทำงาน							
7	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน							
8	ฉันไม่สนใจความรู้สึกของนักเรียน							
9	ฉันรู้สึกไม่ชอบมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน							
10	ฉันไม่ต้องการรับรู้ปัญหาของนักเรียน							
11	ฉันไม่ชอบรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียน							
12	ฉันไม่จำเป็นต้องใส่ใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน							
13	ฉันรู้สึกอึดอัดเมื่อทำงานร่วมกับคนอื่นในโรงเรียน							
14	ฉันปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือในความต้องการของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน							
15	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถออกแบบและจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพได้							
16	ฉันรู้สึกไม่เต็มทีกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละวัน							
17	ฉันรู้สึกว่า การสอนของฉันทำให้นักเรียนไม่มีความสุขในการเรียน							
18	ฉันรู้สึกว่าทำงานไม่เต็มที							
19	ฉันไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม							
20	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติงานอื่นในหน้าที่ครูได้อย่างมีประสิทธิภาพ							

*ข้อ 1-7 ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์, ข้อ 8-14 ด้านความเฉยชา ไม่ใส่ใจ, ข้อ 15-20 ด้านการขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบวัดภาวะทางอารมณ์ของครู

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อให้เข้าใจ แล้วเลือกข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว ซึ่งความรู้สึกแต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก (Strongly Disagree)
- 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วย (Disagree)
- 3 หมายถึง ท่านค่อนข้างไม่เห็นด้วย (Disagree A Little)
- 4 หมายถึง ท่านค่อนข้างเห็นด้วย (Agree A Little)
- 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วย (Agree)
- 6 หมายถึง ท่านเห็นด้วยมากที่สุด (Strongly Agree)

ข้อ	ข้อความ	1	2	3	4	5	6
1	ฉันต้องพูดจาดีกับผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่ารู้สึกไม่พอใจอย่างมากก็ตาม						
2	ฉันแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ทั้งที่ไม่พอใจต่อการกระทำของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ปกครอง						
3	ฉันรู้สึกกดดันที่จะต้องแสดงออกตามที่สังคมคาดหวัง						
4	ฉันแสดงออกเหมือนว่าให้อภัยนักเรียนแล้ว ขณะที่ในใจยังโกรธอยู่						
5	ฉันต้องอดทน อดกลั้นประพฤติดนตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพครู						
6	เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ฉันจะแสดงออกเหมือนว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจอย่างมาก						
7	ฉันพยายามที่จะใส่ใจความรู้สึกของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้มากขึ้น						
8	เมื่อฉันไม่พอใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน ฉันมีวิธีจัดการกับความรูสึกนั้นให้หมดไปได้						
9	ฉันสามารถจัดการกับความเครียดในการทำงาน เพื่อให้แสดงอารมณ์และความรู้สึกที่เหมาะสมออกมาได้						
10	ฉันสามารถจัดการความโกรธ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ขององค์กร						

ข้อ	ข้อความ	1	2	3	4	5	6
	เสียหาย						
11	เมื่อเกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงาน ฉันมีวิธีจัดการกับมัน เพื่อให้ ไม่ให้ศักยภาพการทำงานลดลง						
12	ฉันสามารถแสดงออกได้สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคมที่มี ต่อครู						
13	ฉันสามารถลดความเกลียดชังที่มีต่อผู้อื่นลงได้ ไม่แสดงออกให้ใคร ได้รับรู้ เพราะครูต้องเป็นแบบอย่างที่ดี						

*ข้อ 1-6 ด้านการเสริมแสดงความรู้สึก, ข้อ 7-13 ด้านการปรับความรู้สึกภายในจิตใจ



교사들의 정서적 부담의 척도

태국, 한국 및 인도네시아의 교사들을 초청하여 교사들의 정서적 부담에 대한 연구 조사에 참여하도록 초대합니다.: 교차 문화 연구 (태국, 한국, 인도네시아) (Emotional Labor among Teachers: Cross Cultural Research (Thailand, South Korea, Indonesia))

설문지는 선택 응답 및 작성이며 설문 응답 시간은 약 20-25분입니다.

연구자: 짜이끄라 파이분
심리학 박사과정 학생
마하사라캄 대학교 교육학부

해명

응답자 여러분,

저는 짜이끄라 파이분이라고 합니다. 저는 교사들의 정서적 부담에 대한 연구를 진행하고 있다. (태국, 한국, 인도네시아) 태국, 한국 및 인도네시아에서 교사의 정서적 부담 수준을 연구하고 개인적 요인들 간의 관계와 교사들의 정서적 부담과 피곤함 사이의 관계를 연구하기 위한 크로스 문화 연구 (태국, 한국, 인도네시아). 이 연구의 발견은 태국, 한국 및 인도네시아의 교육 정책을 결정하는 데 중요한 역할을 하는 교사와 경영진의 정보가 될 것입니다. 교사의



삶의 질을 향상시키기 위해 교사의 정서적 부담과 피곤에 대한 해결책을 찾는 데 기여했습니다.

연구에 참여하기로 결정하면 연구자는 설문조사에 응답하는 데 약 20-25분이 소요되며, 온라인으로 모든 질문에 답할 때 버튼을 눌러 설문지를 보낼 수 있습니다.

만약 당신이 어떤 질문에 불편하거나 불편하다면, 당신은 그러한 질문에 대답하지 않을 권리가 있습니다. 또한 당신은 사전 통지 없이 언제든지 이 프로젝트에서 탈퇴할 권리가 있습니다. 그리고 연구에 참여하지 않거나 연구 프로젝트에서 탈퇴하는 것은 당신의 업무에 어떠한 영향도 미치지 않습니다.

귀하의 설문에 대한 정보는 비공개로 보존되며, 연구 결과만 개요에 보고하며, 연구 완료 후 관련 자료 파기 조치를 취합니다.

이번 연구는 당신이 어떠한 대가도 지불하지 않을 것입니다.

연구에 대해 궁금한 점이 있으면 파이분 짜이꼴레 씨, 전화번호 088-124-8937 이메일 주소 64010597005@msu.ac.th

이 연구 프로젝트는 마하사라캄 대학교 및 학부 연구 위원회에서 승인 및 승인되었습니다. 인증 번호 376-326/2566

대단히 감사합니다.



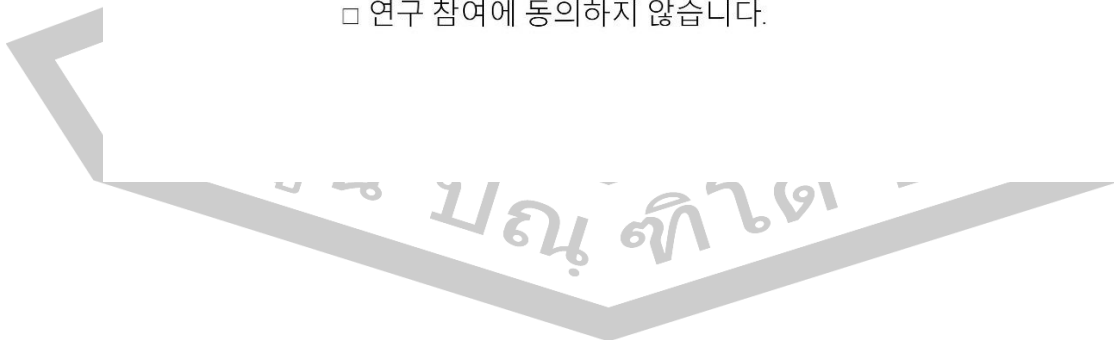
자원 봉사자의 연구 동의서 (Consent Form)

저는 "교사의 정서적 부담: 교차 문화 연구 (태국, 한국, 인도네시아)"라는 연구 프로젝트에서 자원봉사에 대한 설명을 읽었습니다. 설명문은 연구의 출처와 목적에 대한 모든 세부 사항, 내가 실천하고 수행해야 할 절차의 세부 사항을 포함한다. 연구로부터 얻을 수 있는 혜택과 연구 참여로 발생할 수 있는 위험, 위험 발생 시 예방 및 해결 방안 등을 포함한 설문조사에 응한 자원봉사자들을 위한 설명서에 대한 설명을 항상 읽었고, 이미 연구 프로젝트 책임자의 설명과 질문에 대한 답변도 받았습니다. 또한 연구자가 내 정보를 비밀에 부치고 익명이나 개인 정보를 대중에게 공개하도록 보장합니다. 연구 결과는 학술적 이익만을 위한 연구 결과를 요약한 개요로 제시될 것입니다.

"이번 연구 프로젝트의 자원봉사에 자발적으로 참여했습니다." 그리고 저는 제가 원한다면 언제든지 이 연구를 철회할 수 있습니다. 제가 앞으로 받을 업무에 영향을 미치지 않고 아무런 자격도 잃지 않을 것입니다.

연구 참여에 동의하십니까?

- ☐ 연구 참여에 동의합니다.
- ☐ 연구 참여에 동의하지 않습니다.



1부 개인적 요인에 대한 설문지

해명 고려하시기 바라며, 귀하의 상태에 맞는 메시지를 선택 또는 지정해 주시기 바랍니다.

1.1 이 메시지에 어느 정도 동의하십니까?

“남성, 여성 또는 성소수자는 모두 자신의 의무를 다해야 합니다.”

- ☐ 강력하게 동의함 (Strongly Agree) (6)
- ☐ 동의함 (Agree) (5)
- ☐ 조금만 동의해줌 (Agree A Little) (4)
- ☐ 약간의 의견 차이 (Disagree A Little) (3)
- ☐ 일치하지 않음 (Disagree) (2)
- ☐ 강하게 반대함 (Strongly Disagree) (1)

1.2 현재 위치에서 일한 경험..... 년

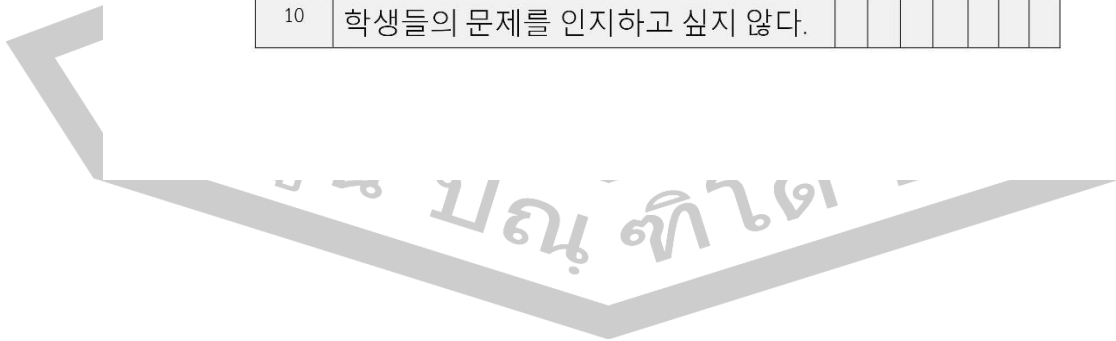
2부 피로도를 측정하는 설문지

해명 각 메시지를 읽고 이해하십시오. 각 수준의 감정은 다음과 같은 의미를 가지고 있는 한 가지 답변에 가장 적합한 메시지를 선택하십시오.



- 0은 그런 감정을 느껴본 적이 없다는 뜻입니다.
 1은 일년에 두세번씩 그런 느낌을 받는다는 뜻이다.
 2는 한 달에 한 번 그렇게 느낀다는 뜻이다.
 3은 한 달에 두세 번 정도 그런 느낌을 받는다는 뜻이다.
 4는 일주일에 한 번 그렇게 느낀다는 뜻이다.
 5는 일주일에 두세 번 그런 느낌을 받는다는 뜻이다.
 6은 매일 그렇게 느끼신다는 뜻이다.

항목	메시지	0	1	2	3	4	5	6
1	매일 학생들을 가르치는 것에 싫증이 난다.							
2	학교에서 주최하는 행사에 참가하고 싶지 않다.							
3	학교 근무에서 피로감을 느낀다.							
4	부여된 업무량이 너무 많다고 느낀다.							
5	교사로 근무하고자 하는 사기가 낮다.							
6	일을 할 때 기운이 없다.							
7	업무를 수행하는데 스스로 지친다고 느낀다.							
8	학생들의 감정에 신경 쓰고 싶지 않다.							
9	직장, 동료와 학생이 관련된 활동에 참여하고 싶지 않다.							
10	학생들의 문제를 인지하고 싶지 않다.							



항목	메시지	0	1	2	3	4	5	6
11	학생들의 행동에 대해 알고 싶지 않다.							
12	직장이나 동료의 감정에 신경 쓸 필요가 없다.							
13	학교에서 다른 사람들과 함께 일할 때 불편함을 느낀다.							
14	직장, 동료와 학생의 요구에 대한 도움을 거부한다.							
15	효과적인 교수 및 학습을 설계하고 관리할 능력이 없다고 느낀다.							
16	매일 교육 활동을 하는 것에 대해 완전히 무력감을 느낀다.							
17	나의 가르침이 학생들의 공부를 행복하지 않게 만든다고 느낀다.							
18	일이 제대로 되지 않는 것 같다.							
19	학교에서 발생한 문제들을 제대로 처리하지 못한다.							
20	교사로서 다른 일을 효과적으로 수행할 수 없다고 느낀다.							



3부 교사의 정서적 부담을 측정하기 위한 설문지

해명 각 메시지를 읽고 이해하십시오. 각 수준의 감정은 다음과 같은 의미를 가지고 있는 한 가지 답변에 가장 적합한 메시지를 선택하십시오.

1반대가 심하다는 뜻이다. (Strongly Disagree)

2는 불일치를 의미한다. (Disagree)

3은 조금 동의하지 않는다는 것을 의미한다. (Disagree A Little)

4는 조금 동의한다는 뜻이다. (Agree A Little)

5는 동의한다는 뜻이다. (Agree)

6는 매우 동의함을 의미한다. (Strongly Agree)

항목	메시지	1	2	3	4	5	6
1	매우 불쾌하지만 직장에게 좋은 말을 해야 한다.						
2	동료나 보호자의 행동에 불쾌감을 느끼면서도 웃는 표정을 지어야 한다.						
3	사회적 기대에 따라 행동해야 한다는 부담감이 든다.						



항목	메시지	1	2	3	4	5	6
4	마음속으로는 화가 나면서도 학생들을 용서하는 듯한 표정을 지어야 한다.						
5	교사라는 직업에 대한 사회적 기대에 따라 인내심을 갖고 행동해야 한다.						
6	일에 갈등이 생겼을 때 나는 큰 불만을 느끼면서도 제 감정을 표현하지 않는다.						
7	직장, 동료, 학생의 감정에 더 신경 쓰려고 노력한다.						
8	학생들의 행동에 불만족할 때 그 감정을 완전히 처리할 수 있는 방법이 있다.						
9	직장에서의 스트레스를 관리해서 적절하게 감정을 표현할 수 있다.						
10	화를 다스려서 직장 이미지가 손상되지 않도록 할 수 있다.						
11	일에 싫증이 날 때, 나는 일의 잠재력을 떨어뜨리지 않기 위해 그것을 처리하는 방법이 있다.						
12	교사에 대한 사회의 기대에 부응하여 행동할 수 있다.						

부산광역시

항목	메시지	1	2	3	4	5	6
13	다른 사람에 대한 증오를 줄일 수 있고 남에게 티를 내지 않는다. 왜냐하면 교사는 좋은 역할 모범이 되어야 하기 때문이다.						



KUESIONER BEBAN EMOSIONAL GURU

Undangan untuk para guru di Thailand, Korea Selatan, dan Indonesia untuk berpartisipasi dalam menjawab kuesioner penelitian mengenai Beban Emosional Guru: Penelitian lintas Budaya (Thailand, Korea Selatan, Indonesia) (Emotional Labor among Teachers: Cross Cultural Research (Thailand, South Korea, Indonesia))

Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan pilihan ganda dan jawaban terbuka. Diperkirakan waktu yang dibutuhkan untuk menjawab kuesioner ini sekitar 20-25 menit.

Peneliti: Mr. Paiboon Jaikla
Mahasiswa Program Doktor, Jurusan Psikologi
Fakultas Pendidikan, Universitas Mahasarakham

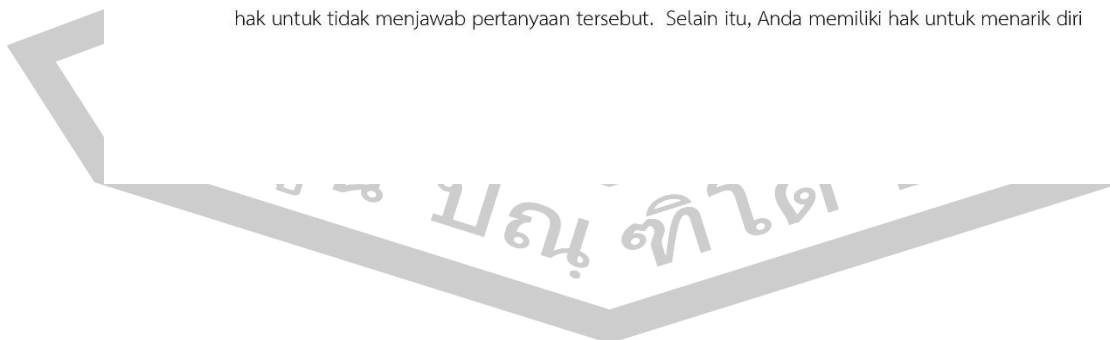
Keterangan:

Kepada para responden yang terhormat,

Saya, Mr. Paiboon Jaikla, sedang melakukan penelitian tentang Beban Emosional Guru: Penelitian lintas Budaya (Thailand, Korea Selatan, Indonesia) yang bertujuan untuk mempelajari tingkat beban emosional guru di Thailand, Korea Selatan, dan Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari hubungan antara faktor individu, beban emosional guru, dan kelelahan kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi guru dan manajer pendidikan yang memiliki peran penting dalam menentukan kebijakan pendidikan di Thailand, Korea Selatan, dan Indonesia, serta membantu mencari solusi untuk masalah beban emosional dan kelelahan kerja guru.

Jika Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, saya akan meminta Anda untuk menjawab kuesioner tentang faktor individu, kelelahan kerja, dan beban emosional. Waktu yang diperlukan untuk menjawab kuesioner ini diperkirakan sekitar 20-25 menit. Anda dapat mengirimkan kuesioner setelah Anda menyelesaikannya melalui sistem online.

Jika Anda merasa tertekan atau tidak nyaman dengan beberapa pertanyaan, Anda memiliki hak untuk tidak menjawab pertanyaan tersebut. Selain itu, Anda memiliki hak untuk menarik diri



dari penelitian ini kapan saja tanpa pemberitahuan sebelumnya. Keputusan untuk tidak berpartisipasi atau menarik diri dari penelitian ini tidak akan berdampak pada pekerjaan Anda.

Data kuesioner Anda akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan diungkapkan secara pribadi. Hasil penelitian ini akan dilaporkan secara umum, dan data yang terkait akan dihancurkan setelah penelitian selesai.

Penelitian ini, Anda tidak akan menerima kompensasi atau dikenakan biaya apapun. Jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut tentang penelitian ini, silakan hubungi saya di nomor telepon 088 124 8937 atau melalui email di 64010597005@msu.ac.th.

Penelitian ini telah disetujui oleh Komite Etika Penelitian di Universitas Mahasarakham dengan nomor sertifikasi 376-326/2566.

Terima kasih atas perhatian dan partisipasi Anda.

Formulir persetujuan untuk melakukan penelitian dari sukarelawan (Consent Form)

Saya telah membaca petunjuk/ mendengarkan penjelasan terkait menjadi sukarelawan dalam penelitian berjudul "Beban Emosional Guru: Penelitian lintas Budaya (Thailand, Korea Selatan, Indonesia)." Isi penjelasan mencakup detail tentang latar belakang dan tujuan penelitian, langkah-langkah yang akan saya lakukan dan sudah saya pahami, manfaat yang mungkin saya dapatkan, serta risiko yang mungkin terjadi akibat partisipasi saya, serta tindakan pencegahan dan korektif jika terjadi bahaya. Saya telah membaca penjelasan yang diberikan dalam panduan bagi sukarelawan yang akan menjawab kuesioner sepanjang penelitian ini, dan saya telah menerima penjelasan dan jawaban atas pertanyaan saya dari kepala proyek penelitian ini. Selain itu, saya telah mendapatkan penjelasan bahwa data pribadi saya akan dijaga kerahasiaannya dan tidak akan diungkapkan secara pribadi. Hasil penelitian ini akan dilaporkan secara umum dan data terkait akan dihancurkan setelah penelitian selesai.

"Dalam berpartisipasi sebagai sukarelawan dari proyek penelitian ini, Saya berpartisipasi secara sukarela." Dan saya dapat menarik diri dari penelitian ini kapan saja, jika saya mau. Itu tidak akan mempengaruhi dan tidak kehilangan hak atas kinerja pekerjaan yang akan saya terima di masa depan.



Apakah Anda setuju untuk berpartisipasi dalam penelitian?

- ☐ Saya Setuju
☐ Saya Tidak Setuju

Bagian 1: Kuesioner Mengenai Faktor Individu

Petunjuk: Silakan pertimbangkan dan pilih atau berikan jawaban yang sesuai dengan status Anda.

1.1 Sejauh mana Anda setuju dengan pernyataan berikut:

"Setiap jenis kelamin, termasuk laki-laki, perempuan, atau jenis kelamin lainnya, seharusnya menjalankan tugas mereka dengan sebaik-baiknya."

- ☐ Sangat Setuju (Strongly Agree) (6)
☐ Setuju (Agree) (5)
☐ Setuju Sebagian (Agree A Little) (4)
☐ Tidak Setuju Sebagian (Disagree A Little) (3)
☐ Tidak Setuju (Disagree) (2)
☐ Sangat Tidak Setuju (Strongly Disagree) (1)

1.2 Pengalaman kerja di posisi saat ini tahun



Bagian 2: Kuesioner Pengukuran Kelelahan

Petunjuk: Tolong baca setiap pernyataan dan pilih atau tunjukkan pernyataan yang paling mencerminkan perasaan Anda. Pilih hanya satu jawaban, dan setiap tingkat perasaan memiliki makna sebagai berikut:

- 0 Berarti Anda sama sekali tidak pernah merasakannya
- 1 Berarti Anda merasakannya 2-3 kali setiap tahun
- 2 Berarti Anda merasakannya sekali sebulan
- 3 Berarti Anda merasakannya 2-3 kali sebulan
- 4 Berarti Anda merasakannya sekali seminggu
- 5 Berarti Anda merasakannya 2-3 kali seminggu
- 6 Berarti Anda merasakannya setiap hari

No.	Pertanyaan	0	1	2	3	4	5	6
1	Saya merasa bosan mengajar siswa setiap hari.							
2	Saya tidak ingin berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh sekolah.							
3	Saya merasa lelah setelah menjalankan tugas-tugas di sekolah.							
4	Saya merasa bahwa beban kerja yang telah ditugaskan terlalu banyak.							
5	Saya kehilangan semangat untuk melakukan tugas.							
6	Saya merasa tidak berdaya dengan pekerjaan.							
7	Saya merasa lelah dengan pekerjaan.							
8	Saya tidak peduli dengan perasaan siswa.							
9	Saya tidak ingin berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan siswa, rekan kerja, dan atasan saya.							
10	Saya tidak ingin mengetahui masalah siswa.							

ปณ ๓๒๕

No.	Pertanyaan	0	1	2	3	4	5	6
11	Saya tidak ingin tahu tentang perilaku siswa.							
12	Saya tidak perlu memperhatikan perasaan rekan kerja atau atasan saya.							
13	Saya merasa tidak nyaman bekerja dengan orang lain di sekolah.							
14	Saya menolak dalam memberikan bantuan untuk kebutuhan siswa, rekan kerja, dan atasan saya.							
15	Saya merasa saya tidak dapat merancang dan mengelola pembelajaran dengan efektif.							
16	Saya merasa tidak puas dengan aktivitas pembelajaran yang saya lakukan setiap hari.							
17	Saya merasa bahwa pengajaran saya membuat siswa tidak bahagia dalam studi mereka.							
18	Saya merasa pekerjaan saya tidak maksimal.							
19	Saya tidak dapat menangani masalah yang timbul di sekolah dengan baik.							
20	Saya merasa tidak bisa menjalankan tugas-tugas lain dalam peran sebagai guru dengan efisien.							



Bagian 3: Kuesioner Beban Emosional Guru

Petunjuk: Harap baca setiap pernyataan dan pilih satu jawaban yang paling mencerminkan perasaan Anda. Hanya perlu satu jawaban, di mana setiap tingkat perasaan memiliki arti sebagai berikut:

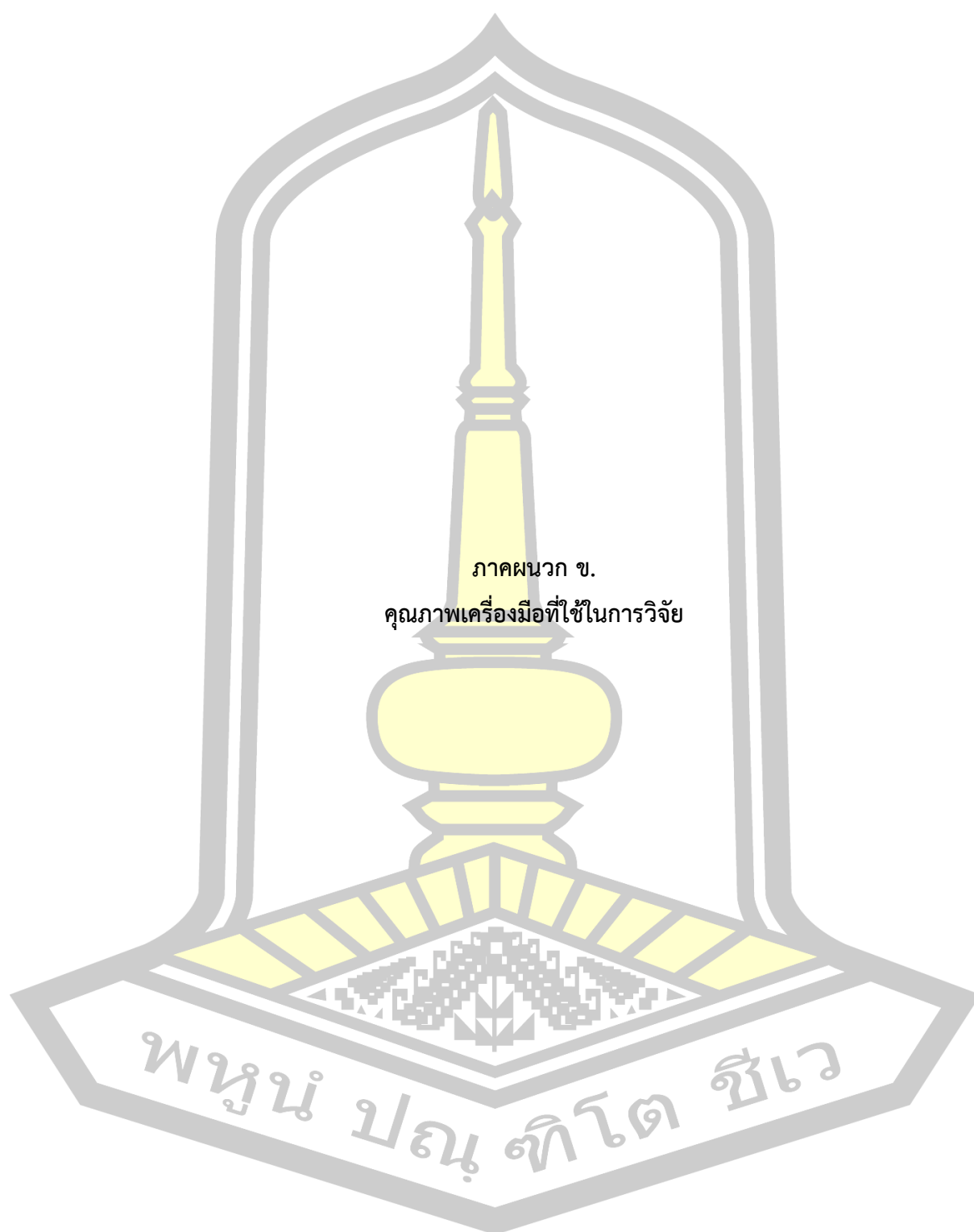
- 1 Berarti Anda sangat tidak setuju (Strongly Disagree)
- 2 Berarti Anda tidak setuju (Disagree)
- 3 Berarti Anda tidak setuju sebagian (Disagree A Little)
- 4 Berarti Anda setuju sebagian (Agree A Little)
- 5 Berarti Anda setuju (Agree)
- 6 Berarti Anda sangat setuju (Strongly Agree)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
1	Saya harus bersikap baik kepada atasan saya, meskipun saya merasa sangat tidak puas.						
2	Saya menunjukkan wajah yang tersenyum, meskipun tidak puas dengan tindakan rekan kerja atau orang tua.						
3	Saya merasa tertekan untuk mengekspresikan diri seperti yang diharapkan masyarakat.						
4	Saya berusaha menunjukkan bahwa saya memaafkan siswa, meskipun di dalam hati masih marah.						
5	Saya harus sabar, toleran, berperilaku sesuai dengan harapan masyarakat terhadap profesi guru.						
6	Ketika konflik terjadi di tempat kerja, saya akan berpura-pura seolah-olah tidak ada masalah, meskipun sebenarnya saya sangat tidak puas.						
7	Saya berusaha untuk lebih memperhatikan perasaan siswa, rekan kerja, dan atasan.						

ปณ ๓๒๓

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6
8	Ketika saya tidak setuju dengan perilaku siswa, saya memiliki cara untuk mengelola perasaan tersebut agar segera hilang.						
9	Saya dapat mengelola stres di tempat kerja sehingga dapat mengekspresikan emosi dan perasaan secara tepat.						
10	Saya bisa mengelola kemarahan agar tidak merusak citra organisasi.						
11	Ketika kebosanan dari pekerjaan terjadi Saya punya cara untuk menghadapinya sehingga tidak mengurangi potensinya.						
12	Saya mampu mengekspresikan diri sesuai dengan harapan masyarakat terhadap guru.						
13	Saya bisa mengurangi perasaan benci terhadap orang lain tanpa menunjukkannya, karena sebagai guru, saya harus menjadi contoh yang baik.						







โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ชื่องาน : แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของครู

สำหรับผู้ประเมิน/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ที่มีข้อสอบทั้งหมด จำนวน 21 ข้อ

สรุปผลจากการวิเคราะห์พบว่าข้อสอบที่ใช้ได้ จำนวน 20 ข้อ และมีข้อสอบที่ต้องตัดทิ้ง/ปรับปรุง จำนวน 1 ข้อ โดยมีรายละเอียดดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางสำหรับเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ค่า IOC						ผลการวิเคราะห์		
ข้อ ที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม คะแนน	ค่าIOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	0	1	4	0.80	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
7	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
9	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้



โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

13	1	1	0	0	1	3	0.60	ใช้ได้
14	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
15	1	1	-1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
17	0	1	-1	1	1	2	0.40	ตัดทิ้ง/ปรับปรุง
18	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
21	1	0	0	1	1	3	0.60	ใช้ได้

จากผลการวิเคราะห์เมื่อพิจารณาที่ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งก็คือค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หรือความเที่ยงตรงรายข้อของข้อสอบแต่ละข้อ โดยจะพิจารณาคัดเลือกข้อสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ดังนั้นจึงพบว่าข้อสอบที่เข้าเกณฑ์หรือมีความตรงหรือสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ จำนวน 20 ข้อ จากทั้งหมด 21 ข้อ

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่าข้อสอบที่ใช้ได้ จำนวน 20 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางสำหรับเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ค่า IOC						ผลการวิเคราะห์		
ข้อ ที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม คะแนน	ค่าIOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้



โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3	1	1	1	0	1	4	0.80	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
7	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
9	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
13	1	1	0	0	1	3	0.60	ใช้ได้
14	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
15	1	1	-1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
16	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
21	1	0	0	1	1	3	0.60	ใช้ได้

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่า มีข้อสอบที่ต้องตัดทิ้ง/ปรับปรุง จำนวน 1 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางสำหรับเตรียมข้อมูลเพื่อการ	ผลการวิเคราะห์
---------------------------------	----------------



โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

วิเคราะห์ค่า IOC								
ข้อ ที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม คะแนน	ค่าIOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3	4	5			
17	0	1	-1	1	1	2	0.40	ตัดทิ้ง/ปรับปรุง



โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ชื่องาน : แบบวัดภาวะทางอารมณ์ของครู

สำหรับผู้ประเมิน/ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ที่มีข้อสอบทั้งหมด จำนวน 15 ข้อ

สรุปผลจากการวิเคราะห์พบว่า มีข้อสอบที่ใช้ได้ จำนวน 15 ข้อ และไม่มีข้อสอบที่ต้องตัดทิ้ง/ปรับปรุง

ตารางสำหรับเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ค่า IOC						ผลการวิเคราะห์		
ข้อ ที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม คะแนน	ค่าIOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
9	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้



โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

13	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
14	0	0	1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
15	1	0	0	1	1	3	0.60	ใช้ได้

จากผลการวิเคราะห์เมื่อพิจารณาที่ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งก็คือค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) หรือความเที่ยงตรงรายข้อของข้อสอบแต่ละข้อ โดยจะพิจารณาคัดเลือกข้อสอบที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ดังนั้นจึงพบว่าข้อสอบที่เข้าเกณฑ์หรือมีความตรงหรือสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ จำนวน 15 ข้อ จากทั้งหมด 15 ข้อ

สรุปผลการวิเคราะห์พบว่าข้อสอบที่ใช้ได้ จำนวน 15 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางสำหรับเตรียมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ค่า IOC						ผลการวิเคราะห์		
ข้อ ที่	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม คะแนน	ค่าIOC	แปลผล
	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่	คนที่			
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้



โปรแกรมวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

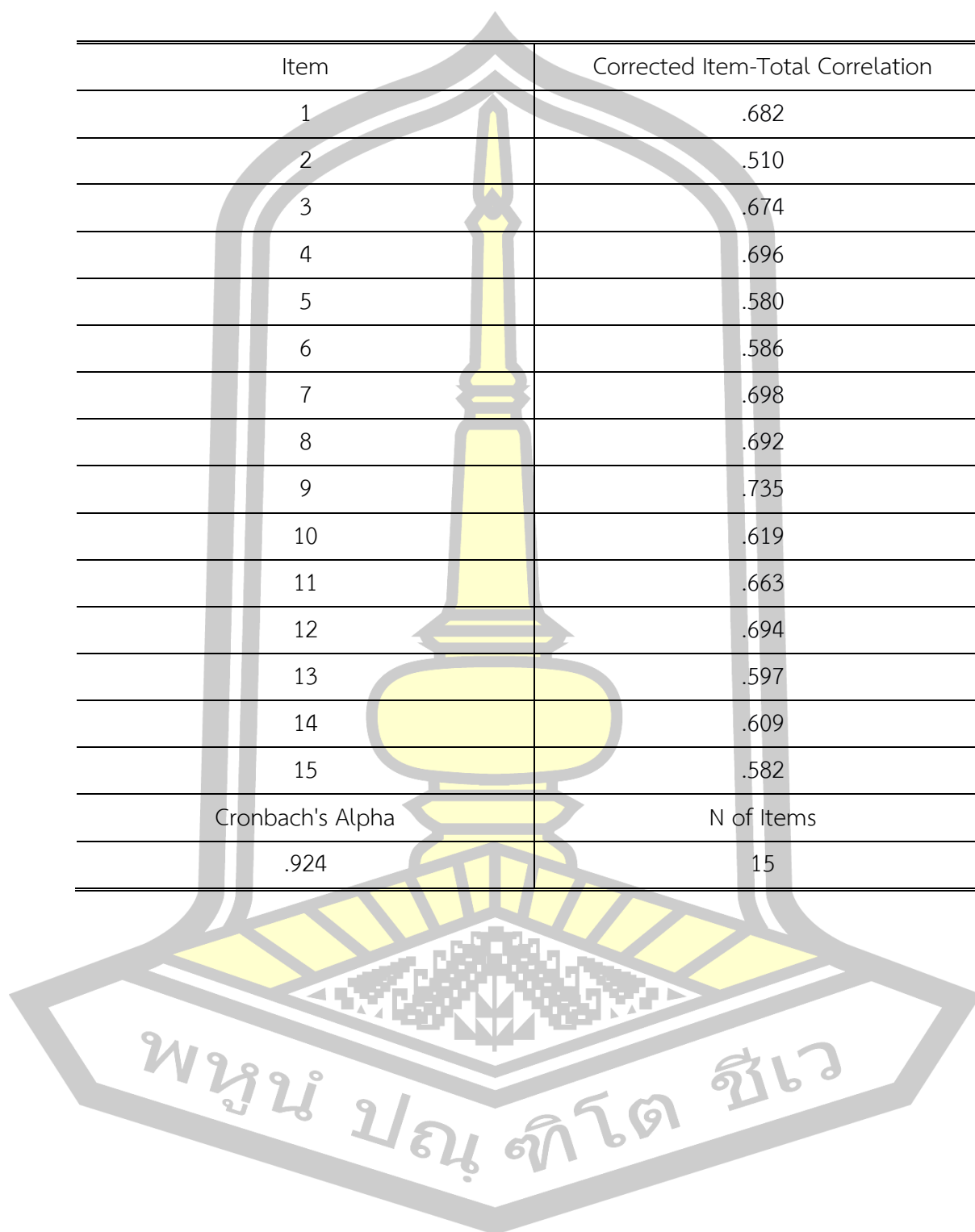
9	0	1	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
14	0	0	1	1	1	3	0.60	ใช้ได้
15	1	0	0	1	1	3	0.60	ใช้ได้

ตาราง 32 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาไทย

Item	Corrected Item-Total Correlation
1	.769
2	.779
3	.680
4	.702
5	.785
6	.790
7	.764
8	.768
9	.861
10	.822
11	.776
12	.820
13	.864
14	.809
15	.829
16	.889
17	.765
18	.821
19	.807
20	.842
Cronbach's Alpha	N of Items
.974	20

ตาราง 33 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ฉบับภาษาไทย

Item	Corrected Item-Total Correlation
1	.682
2	.510
3	.674
4	.696
5	.580
6	.586
7	.698
8	.692
9	.735
10	.619
11	.663
12	.694
13	.597
14	.609
15	.582
Cronbach's Alpha	N of Items
.924	15

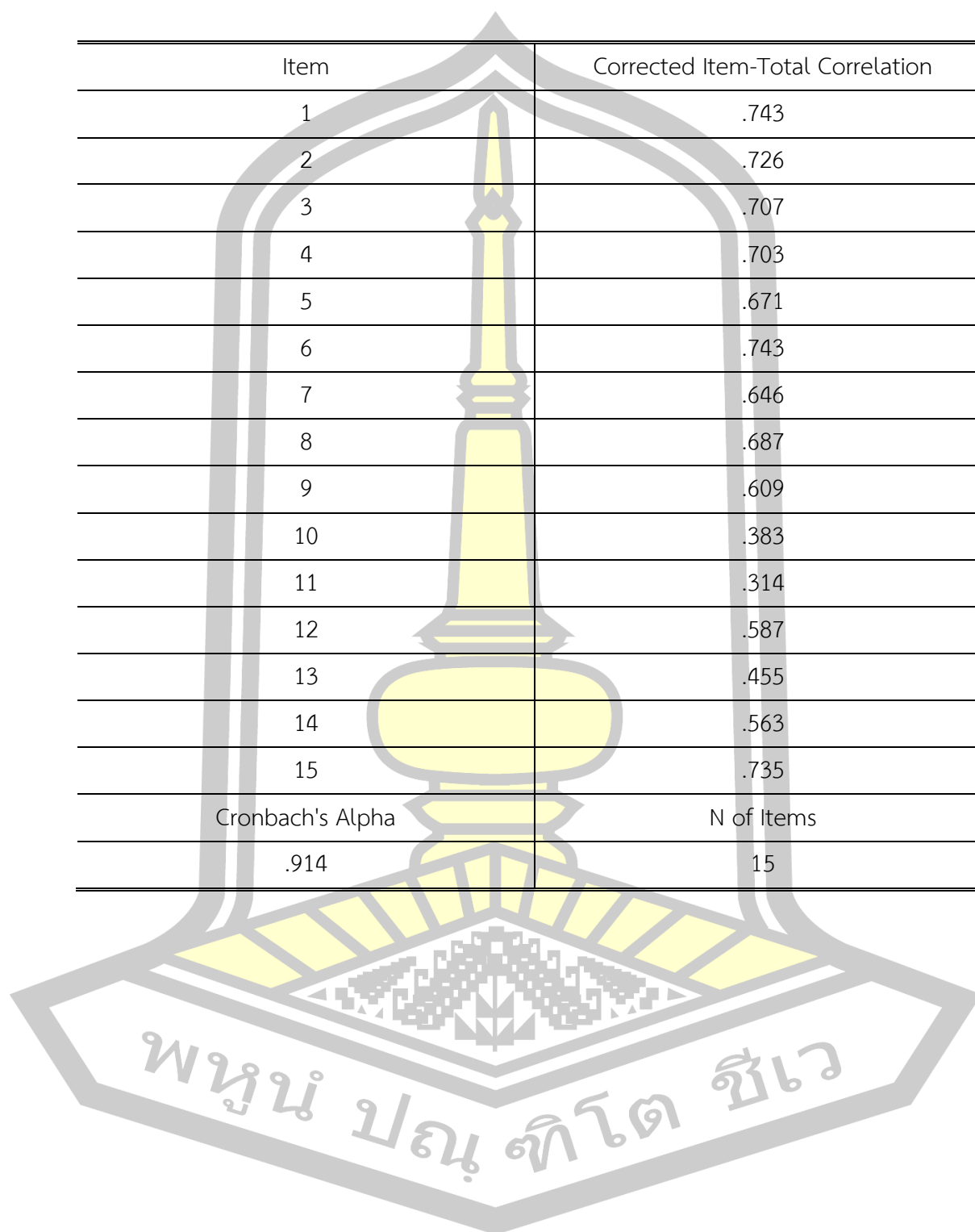


ตาราง 34 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาไทยเกาหลี่

Item	Corrected Item-Total Correlation
1	.759
2	.735
3	.618
4	.415
5	.634
6	.749
7	.656
8	.529
9	.760
10	.653
11	.718
12	.787
13	.727
14	.701
15	.687
16	.837
17	.656
18	.790
19	.707
20	.713
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	20

ตาราง 35 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ฉบับภาษาไทยเกาหลี

Item	Corrected Item-Total Correlation
1	.743
2	.726
3	.707
4	.703
5	.671
6	.743
7	.646
8	.687
9	.609
10	.383
11	.314
12	.587
13	.455
14	.563
15	.735
Cronbach's Alpha	N of Items
.914	15

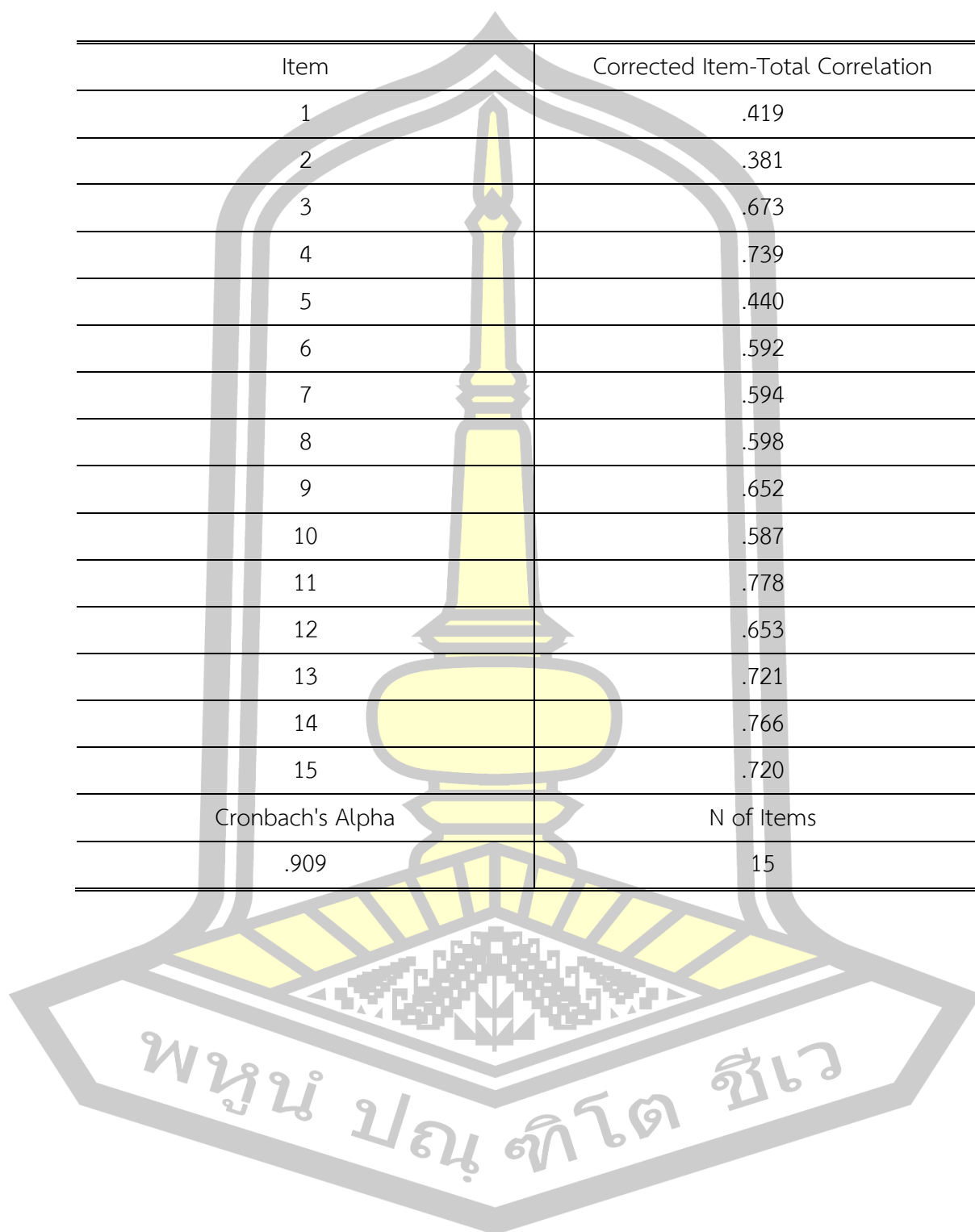


ตาราง 36 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาไทยอินโดนีเซีย

Item	Corrected Item-Total Correlation
1	.771
2	.624
3	.595
4	.653
5	.749
6	.738
7	.721
8	.760
9	.772
10	.676
11	.720
12	.718
13	.827
14	.749
15	.800
16	.642
17	.715
18	.662
19	.726
20	.695
Cronbach's Alpha	N of Items
.958	20

ตาราง 37 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาระทางอารมณ์ ฉบับภาษาอังกฤษอินโดนีเซีย

Item	Corrected Item-Total Correlation
1	.419
2	.381
3	.673
4	.739
5	.440
6	.592
7	.594
8	.598
9	.652
10	.587
11	.778
12	.653
13	.721
14	.766
15	.720
Cronbach's Alpha	N of Items
.909	15



ตาราง 38 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาไทย

ข้อ	ข้อความต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
1	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการสอนนักเรียนในแต่ละวัน	저는 매일 학생들을 가르치는 것에 싫증이 난다.	ฉันเกิดความเบื่อหน่ายในเนื้อหาที่สอนนักเรียนทุกวัน
2	ฉันไม่อยากร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น	저는 학교에서 주최하는 행사에 참가하고 싶지 않다.	ฉันไม่อยากร่วมกิจกรรมที่ฉันเป็นตัวแทนของโรงเรียน
3	ฉันรู้สึกอ่อนล้าจากการปฏิบัติงานในโรงเรียน	저는 학교 운영에서 피로감을 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกเหนื่อยกับการบริหารจัดการของโรงเรียน
4	ฉันรู้สึกว่าการะงานที่ได้รับมอบหมายเยอะเกินไป	저는 과중한 업무 부담을 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกว่าการะหน้าที่ที่รับผิดชอบมีมากเกินไป
5	ฉันไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่	저는 직무에 종사할 의욕이 없다.	ฉันไม่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน
6	ฉันรู้สึกหมดพลังกับการทำงาน	저는 일에 기운이 없다.	ฉันไม่มีแรงที่จะทำงาน
7	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน	저는 일에 지친다.	ฉันเหนื่อยกับการทำงาน
8	ฉันไม่สนใจความรู้สึกของนักเรียน	저는 학생들의 감정을 신경 쓰지 않다.	ฉันไม่ใส่ใจกับความรู้สึกไม่พอใจของนักเรียน
9	ฉันรู้สึกไม่อยากร่วมมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	저는 학생, 직장 동료, 직장 상사 등과 관련된 다양한	ฉันไม่อยากร่วมกิจกรรมที่หลากหลายและเกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานนักเรียน เป็นต้น

ข้อ	ข้อความต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
		활동에 참여하고 싶지 않다.	
10	ฉันไม่ต้องการรับรู้ปัญหาของ นักเรียน	저는 학생들의 문제를 인지하고 싶지 않다.	ฉันไม่ยอมรับรู้ปัญหาของ นักเรียน
11	ฉันไม่ยอมรับรู้เกี่ยวกับ พฤติกรรมของนักเรียน	저는 학생들의 행동에 대해 알고 싶지 않다.	ฉันไม่ยอมรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรม ของนักเรียน
12	ฉันไม่จำเป็นต้องใส่ใจความรู้สึก ของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า งาน	저는 동료나 직장 상사의 감정에 신경 쓸 필요가 없다.	ฉันไม่มีความจำเป็นที่จะต้องใส่ ใจความรู้สึกของผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน
13	ฉันรู้สึกอึดอัดเมื่อทำงานร่วมกับ คนอื่นในโรงเรียน	저는 학교에서 다른 사람들과 함께 일할 때 불편함을 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกอึดอัดเมื่อจะต้อง ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ใน โรงเรียน
14	ฉันปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือ ในความต้องการของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน	저는 학생, 동료, 직장 상사의 요구에 대한 도움을 거절한다.	ฉันปฏิเสธที่จะช่วยเหลือเรื่อง ร้องขอของผู้บังคับบัญชา เพื่อน ร่วมงาน นักเรียน
15	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถ ออกแบบและจัดการเรียนการ สอนที่มีประสิทธิภาพได้	저는 효과적인 수업을 설계하고 관리할 수 없다고 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกว่าไม่สามารถ บริหารจัดการแผนการสอนได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ	ข้อความต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
16	ฉันรู้สึกไม่เต็มที่กับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละวัน	저는 매일 교육 활동을 하는 것에 대해 완전히 무력감을 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกอ่อนเพลียอย่างมากในการเรียนการสอนทุกวัน
17	ฉันรู้สึกว่าการสอนของฉันทำให้นักเรียนไม่มีความสุขในการเรียน	저는 제 가르침이 학생들을 공부에서 행복하지 않게 만든다고 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกว่าการสอนของฉันทำให้นักเรียนไม่มีความสุขในการเรียน
18	ฉันรู้สึกทำงานไม่เต็มที่	저는 일이 제대로 되지 않는 것 같다.	ดูเหมือนว่าฉันจะทำงานได้ไม่ค่อยดีเท่าที่ควร
19	ฉันไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม	저는 학교에서 일어나는 문제들을 적절히 처리할 수 없다.	ฉันไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้อย่างเหมาะสม
20	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถปฏิบัติงานอื่นในหน้าที่ครูได้อย่างมีประสิทธิภาพ	저는 교사로서의 다른 일을 효과적으로 수행할 수 없다고 느낀다.	ฉันมีความรู้สึกที่ไม่สามารถปฏิบัติงานอื่นในฐานะของผู้สอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ตาราง 39 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดภาระทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาเกาหลี

ข้อ	ข้อความต้นฉบับ ภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
1	ฉันต้องแสดงออกว่า ปรารถนาดีต่อลูกศิษย์ ถึงแม้ว่าในใจอยากจะตำหนิ ก็ตาม	저는 마음속으로 비난하고 싶어도 제자들에게 호의적인 태도를 보여야 한다.	ฉันต้องสังเกตพฤติกรรมที่ ซ่อนอยู่ของลูกศิษย์ในการ นิเทศ วิพากษ์วิจารณ์ และ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่
2	ฉันต้องเสแสร้งทำดีกับ เพื่อนร่วมงาน	저는 동료들에게 잘해주는 척을 해야 한다.	ฉันต้องแกล้งทำดีกับเพื่อน ร่วมงาน
3	ฉันต้องพูดจาดีกับ ผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่ารู้สึก ไม่พอใจอย่างมากก็ตาม	저는 매우 불쾌하지만 상사에게 좋은 말을 해야 한다.	ฉันต้องพูดสุภาพกับ ผู้บังคับบัญชาถึงแม้ว่าจะ รู้สึกอึดอัดมากก็ตาม
4	ฉันแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ทั้งที่ ไม่พอใจต่อการกระทำของ เพื่อนร่วมงานหรือ ผู้ปกครอง	저는 동료나 부모의 행동에 불만을 품고 웃는 표정을 짓다.	ฉันแสดงสีหน้ายิ้มและเก็บ ความรู้สึกไม่พอใจซ่อนไว้ กับการกระทำของ ผู้ปกครองหรือเพื่อน ร่วมงาน
5	ฉันรู้สึกกดดันที่จะต้อง แสดงออกตามที่สังคม คาดหวัง	저는 사회가 기대하는 바를 표현해야 한다는 부담감이 있다.	ฉันมีความรู้สึกหนักใจที่ต้อง ตอบสนองต่อความคาดหวัง ของสังคม

ข้อ	ข้อความต้นฉบับ ภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
6	ฉันแสดงออกเหมือนว่าให้อภัยนักเรียนแล้ว ขณะที่ในใจยังโกรธอยู่	저는 마음속으로 화가 난 상태에서 학생들을 용서한 것처럼 행동한다.	ฉันมีพฤติกรรมที่จะให้อภัยกับนักเรียนในสถานการณ์ที่มีความโกรธอยู่ในใจ
7	ฉันต้องอดทน อดกลั้น ประพฤติตนตามความคาดหวังของสังคมที่มีต่อวิชาชีพครู	저는 교사라는 직업에 대한 사회의 기대에 부응하기 위해 인내심을 갖고 행동해야 한다.	อาชีพครูทำให้ฉันต้องปฏิบัติตนและมีความอดทนเพื่อสนองตอบต่อความคาดหวังของสังคม
8	เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ฉันจะแสดงออกเหมือนว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจอย่างมาก	일에 갈등이 생겼을 때 저는 큰 불만을 느끼면서도 제 감정을 표현하지 않는다.	เมื่อเกิดความขัดแย้งในงาน ฉันไม่แสดงความรู้สึกของฉันทั้ง ๆ ที่มีความรู้สึกไม่พอใจอย่างมาก
9	ฉันพยายามที่จะใส่ใจความรู้สึกของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานให้มากขึ้น	저는 학생, 동료, 직장 상사의 감정에 더 신경 쓰려고 노력한다.	ฉันพยายามใส่ใจความรู้สึกของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน นักเรียนมากกว่าเดิม

ข้อ	ข้อคำถามต้นฉบับ ภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
10	เมื่อฉันไม่พอใจต่อพฤติกรรมของนักเรียน ฉันมีวิธีจัดการกับความรูสึกนั้นให้หมดไปได้	저는 학생들의 행동에 만족하지 않을 때, 제가 그 감정을 완전히 처리할 수 있는 방법이 있다.	ฉันมีวิธีที่สามารถจัดการความรู้สึกของฉันได้อย่างเหมาะสมเวลาที่我不พอใจในพฤติกรรมของนักเรียน
11	ฉันสามารถจัดการกับความเครียดในการทำงานเพื่อให้แสดงอารมณ์และความรู้สึกที่เหมาะสมออกมาได้	저는 직장에서의 스트레스를 관리해서 적절한 감정과 감정을 표현할 수 있다.	ฉันสามารถแสดงความรู้สึกที่เหมาะสมได้เมื่อต้องจัดการกับความเครียดในที่ทำงาน
12	ฉันสามารถจัดการความโกรธ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหาย	저는 화를 다스려서 기업 이미지가 손상되지 않도록 할 수 있다.	ฉันตั้งใจจะไม่ทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงในอาชีพเพียงเพราะการจัดการความโกรธ
13	เมื่อเกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงาน ฉันมีวิธีจัดการกับมัน เพื่อไม่ให้ศักยภาพในการทำงานลดลง	일에 싫증이 났을 때, 제가 일의 잠재력을 떨어뜨리지 않기 위해 그것을	เมื่อเกิดความเบื่อหน่ายในงาน ฉันจะมีวิธีจัดการกับสิ่งนั้นเพื่อไม่ให้ศักยภาพในการทำงานลดลง

ข้อ	ข้อความต้นฉบับ ภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
		처리하는 방법을 가지고 있다.	
14	ฉันสามารถแสดงออกได้ สอดคล้องกับความคาดหวัง ของสังคมที่มีต่อครู	저는 교사에 대한 사회의 기대에 부응하여 표현할 수 있다.	ฉันสามารถตอบสนองต่อ ความคาดหวังของสังคมใน ฐานะผู้สอนได้
15	ฉันสามารถลดความเกลียด ชังที่มีต่อผู้อื่นลงได้ ไม่ แสดงออกให้ใครได้รับรู้ เพราะครูต้องเป็นแบบอย่าง ที่ดี	저는 다른 사람에 대한 증오를 줄일 수 있고, 남에게 티를 내지 않는다. 선생님들이 모범이 되어야 하기 때문에 인지하게 된다.	ฉันสามารถควบคุมความ เกลียดชังที่มีต่อคนอื่น ๆ และไม่วางท่ากับผู้อื่นได้ เพราะคุณครูต้องเป็น แบบอย่างที่ดี



ตาราง 40 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัดความเหนื่อยหน่าย ฉบับภาษาอินโดนีเซีย

ข้อ	ข้อความต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
1	ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายกับการสอนนักเรียนในแต่ละวัน	Saya merasa bosan mengajar siswa setiap hari.	ฉันรู้สึกเบื่อที่จะสอนนักเรียนทุกวัน
2	ฉันไม่อยากร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่โรงเรียนจัดขึ้น	Saya tidak ingin berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh sekolah.	ฉันไม่อยากร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางโรงเรียนจัดขึ้น
3	ฉันรู้สึกอ่อนล้าจากการปฏิบัติงานในโรงเรียน	Saya merasa lelah setelah menjalankan tugas-tugas di sekolah.	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าหลังจากทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่โรงเรียน
4	ฉันรู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายเยอะเกินไป	Saya merasa bahwa beban kerja yang telah ditugaskan terlalu banyak.	ฉันรู้สึกว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป
5	ฉันไม่มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่	Saya kehilangan semangat untuk melakukan tugas.	ฉันไม่รู้สึกระตือรือร้นในการทำงาน
6	ฉันรู้สึกหมดพลังกับการทำงาน	Saya merasa tidak berdaya dengan pekerjaan.	ฉันรู้สึกหมดไฟในการทำงาน
7	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าในการทำงาน	Saya merasa lelah dengan pekerjaan.	ฉันรู้สึกเหนื่อยกับการทำงาน
8	ฉันไม่สนใจความรู้สึกของนักเรียน	Saya tidak peduli dengan perasaan siswa.	ฉันไม่ใส่ใจความรู้สึกของนักเรียน
9	ฉันรู้สึกไม่อยากร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน	Saya tidak ingin berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan siswa, rekan kerja, dan atasan saya.	ฉันไม่ต้องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
10	ฉันไม่ต้องการรับรู้ปัญหาของนักเรียน	Saya tidak ingin mengetahui masalah siswa.	ฉันไม่อยากรับรู้ปัญหาของนักเรียน
11	ฉันไม่อยากรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียน	Saya tidak ingin tahu tentang perilaku siswa.	ฉันไม่อยากรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของนักเรียน

ข้อ	ข้อความคำถามต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
12	ฉันไม่จำเป็นต้องใส่ใจความรู้สึก ของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้า งาน	Saya tidak perlu memperhatikan perasaan rekan kerja atau atasan saya.	ฉันไม่จำเป็นต้องสนใจกับ ความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา
13	ฉันรู้สึกอึดอัดเมื่อทำงานร่วมกับ คนอื่นในโรงเรียน	Saya merasa tidak nyaman bekerja dengan orang lain di sekolah.	ฉันรู้สึกอึดอัดที่ต้องทำงานกับ คนอื่น ๆ ที่โรงเรียน
14	ฉันปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือ ในความต้องการของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน	Saya menolak untuk memberikan bantuan untuk kebutuhan siswa, rekan kerja, dan atasan saya.	ฉันปฏิเสธที่จะให้ความ ช่วยเหลือตามความต้องการ ของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา
15	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถ ออกแบบและจัดการเรียนการ สอนที่มีประสิทธิภาพได้	Saya merasa saya tidak dapat merancang dan mengelola pembelajaran dengan efektif.	ฉันรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถ ออกแบบและจัดการการเรียน การสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
16	ฉันรู้สึกไม่เต็มใจกับการจัด กิจกรรมการเรียนการสอนในแต่ละ วัน	Saya merasa tidak puas dengan aktivitas pembelajaran yang saya lakukan setiap hari.	ฉันรู้สึกไม่พึงพอใจกับกิจกรรม การสอนที่ทำทุกวัน
17	ฉันรู้สึกว่าการสอนของฉันทำ ให้นักเรียนไม่มีความสุขในการเรียน	Saya merasa bahwa pengajaran saya membuat siswa tidak bahagia dalam studi mereka.	ฉันรู้สึกว่าสอนของฉันทำ ให้นักเรียนไม่มีความสุขในการ เรียน
18	ฉันรู้สึกว่าทำงานไม่เต็มที่	Saya merasa pekerjaan saya tidak maksimal.	ฉันรู้สึกว่างานของฉันไม่ เหมาะสม
19	ฉันไม่สามารถจัดการกับปัญหาที่ เกิดขึ้นในโรงเรียนได้อย่าง เหมาะสม	Saya tidak dapat menangani masalah yang timbul di sekolah dengan baik.	ฉันไม่สามารถจัดการกับปัญหา ที่เกิดขึ้นในโรงเรียนได้

ข้อ	ข้อความต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
20	ฉันรู้สึกว่ามันเองไม่สามารถ ปฏิบัติงานอื่นในหน้าที่ครูได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	Saya merasa tidak bisa menjalankan tugas-tugas lain dalam peran sebagai guru dengan efisien.	ฉันรู้สึกว่ามันไม่สามารถทำงานอื่น ในบทบาทของครูได้อย่างมี ประสิทธิภาพ



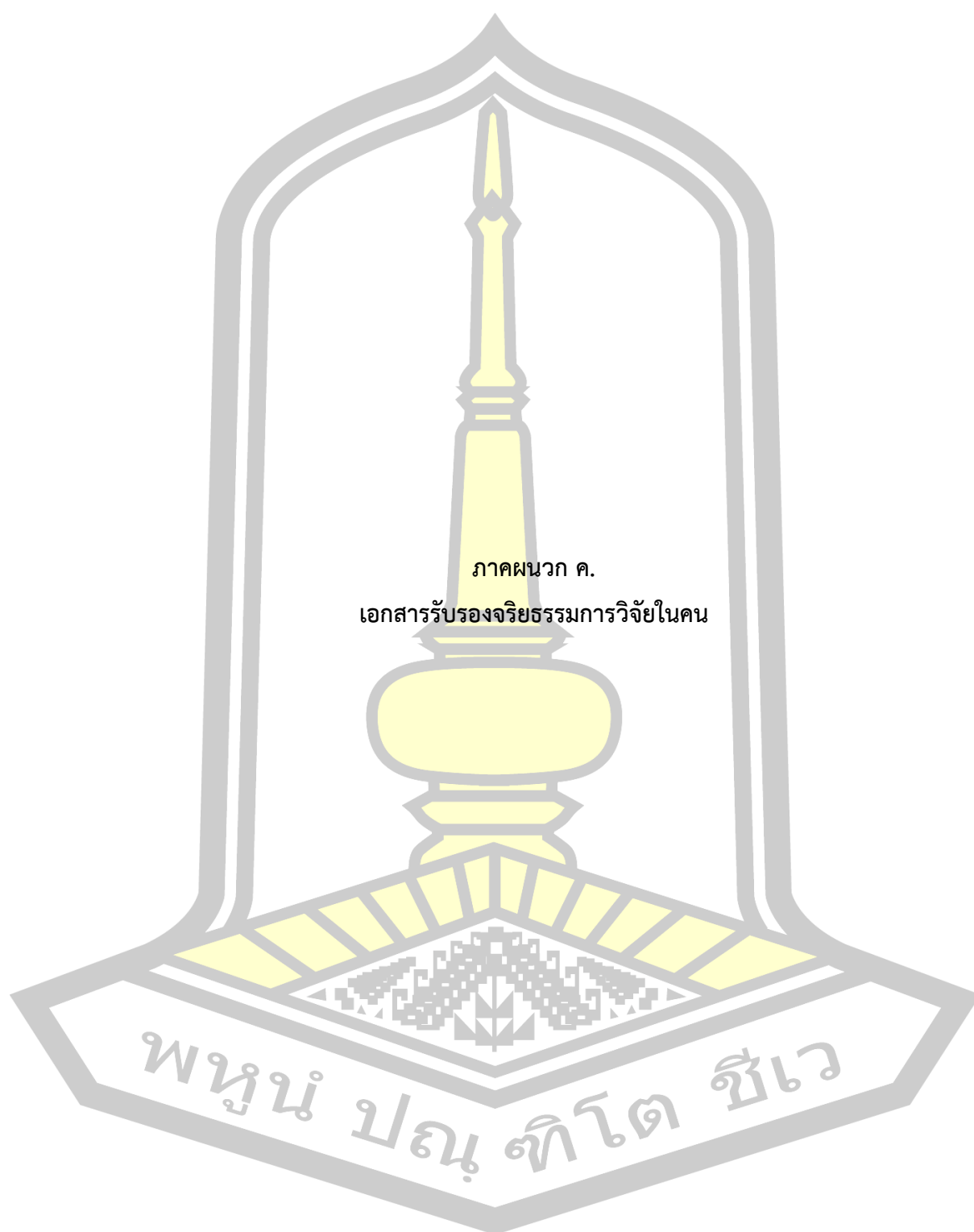
ตาราง 41 เปรียบเทียบเนื้อหาในการแปลแบบวัฏการะทางอารมณ์ของครู ฉบับภาษาอินโดนีเซีย

ข้อ	ข้อความต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
1	ฉันต้องแสดงออกว่าปรารถนาดี ต่อลูกศิษย์ ถึงแม้ว่าในใจ อยากจะตำหนิกก็ตาม	Saya harus menunjukkan harapan baik terhadap siswa, meskipun mungkin ada kritik di hati.	ฉันต้องแสดงความมุ่งหวังที่ดี ต่อนักเรียนแม้ว่าในใจของฉัน อาจมีคำวิจารณ์ก็ตาม
2	ฉันต้องเสแสร้งทำดีกับเพื่อน ร่วมงาน	Saya harus berpura-pura bersikap baik kepada rekan- rekan kerja.	ฉันต้องแกล้งทำดีกับเพื่อน ร่วมงาน
3	ฉันต้องพูดจาดีกับผู้บังคับบัญชา ถึงแม้ว่ารู้สึกไม่พอใจอย่างมากก็ ตาม	Saya harus bersikap baik kepada atasan saya, meskipun saya merasa sangat tidak puas.	ฉันต้องทำดีกับเจ้านายของฉัน แม้ว่าฉันจะรู้สึกไม่พอใจมากก็ ตาม
4	ฉันแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ทั้งที่ไม่ พอใจต่อการกระทำของเพื่อน ร่วมงานหรือผู้ปกครอง	Saya menunjukkan wajah yang tersenyum, meskipun tidak puas dengan tindakan rekan kerja atau orang tua.	ฉันแสดงสีหน้ายิ้มแย้มแม้ว่าฉัน จะไม่พอใจกับการกระทำของ เพื่อนร่วมงานหรือผู้ปกครองก็ ตาม
5	ฉันรู้สึกกดดันที่จะต้องแสดงออก ตามที่สังคมคาดหวัง	Saya merasa tertekan untuk mengekspresikan diri seperti yang diharapkan masyarakat.	ฉันรู้สึกกดดันที่ต้องแสดงออก ตามที่สังคมคาดหวัง
6	ฉันแสดงออกเหมือนว่าให้อภัย นักเรียนแล้ว ขณะที่ในใจยังโกรธ อยู่	Saya berusaha menunjukkan bahwa saya memaafkan siswa, meskipun di dalam hati masih marah.	ฉันพยายามแสดงให้เห็นว่าฉัน ให้อภัยนักเรียนแม้ว่าในใจจะ ยังรู้สึกโกรธอยู่
7	ฉันต้องอดทน อดกลั้นประพฤติด นตามความคาดหวังของสังคม ที่มีต่อวิชาชีพครู	Saya harus sabar, toleran, berperilaku sesuai dengan harapan masyarakat terhadap profesi guru.	ฉันต้องอดทน อดกลั้น ประพฤติดนตามความคาดหวัง ของสังคมที่มีต่ออาชีพครู
8	เมื่อเกิดความขัดแย้งในการ ทำงาน ฉันจะแสดงออก	Ketika konflik terjadi di tempat kerja, saya akan berpura-pura	เมื่อเกิดความขัดแย้งในที่ ทำงาน ฉันจะแกล้งทำเป็นว่าไม่

ข้อ	ข้อความคำถามต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
	เหมือนว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น ทั้ง ๆ ที่ไม่พอใจอย่างมาก	seolah-olah tidak ada masalah, meskipun sebenarnya saya sangat tidak puas.	มีปัญหาทั้งที่จริงๆแล้วฉันไม่ พอใจมากก็ตาม
9	ฉันพยายามที่จะใส่ใจความรู้สึก ของนักเรียน เพื่อนร่วมงาน และ หัวหน้างานให้มากขึ้น	Saya berusaha untuk lebih memperhatikan perasaan siswa, rekan kerja, dan atasan.	ฉันพยายามให้ความสนใจกับ ความรู้สึกของนักเรียน เพื่อน ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มากขึ้น
10	เมื่อฉันไม่พอใจต่อพฤติกรรมของ นักเรียน ฉันมีวิธีจัดการกับ ความรู้สึกนั้นให้หมดไปได้	Ketika saya tidak setuju dengan perilaku siswa, saya memiliki cara untuk mengelola perasaan tersebut agar segera hilang.	เมื่อฉันไม่เห็นด้วยกับพฤติกรรม ของนักเรียน ฉันมีวิธีจัดการ ความรู้สึกเหล่านี้ให้หายไปทันที
11	ฉันสามารถจัดการกับ ความเครียดในการทำงาน เพื่อให้แสดงอารมณ์และ ความรู้สึกที่เหมาะสมออกมาได้	Saya dapat mengelola stres di tempat kerja sehingga dapat mengekspresikan emosi dan perasaan secara tepat.	ฉันสามารถจัดการความเครียด ในที่ทำงาน เพื่อให้แสดง อารมณ์และความรู้สึกอย่าง เหมาะสม
12	ฉันสามารถจัดการความโกรธ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ขององค์กร เสียหาย	Saya bisa mengelola kemarahan agar tidak merusak citra organisasi.	ฉันสามารถจัดการความโกรธ เพื่อไม่ให้ภาพลักษณ์ของ องค์กรเสียหาย
13	เมื่อเกิดความเบื่อหน่ายจากการ ทำงาน ฉันมีวิธีจัดการกับมัน เพื่อไม่ให้ศักยภาพการทำงาน ลดลง	Ketika kebosanan dari pekerjaan terjadi Saya punya cara untuk menghadapinya sehingga tidak mengurangi potensinya.	เมื่อรู้สึกเบื่อหน่ายจากการ ทำงาน ฉันมีวิธีจัดการกับมัน เพื่อไม่ให้ศักยภาพการทำงาน ลดลง
14	ฉันสามารถแสดงออกได้ สอดคล้องกับความคาดหวังของ สังคมที่มีต่อครู	Saya mampu mengekspresikan diri sesuai	ฉันสามารถแสดงออกได้ตาม ความคาดหวังของสังคมที่มีต่อ อาชีพครู

ข้อ	ข้อคำถามต้นฉบับภาษาไทย	การแปลไปข้างหน้า (forward translation)	การแปลย้อนกลับ (back translation)
		dengan harapan masyarakat terhadap guru.	
15	ฉันสามารถลดความเกลียดชังที่มีต่อผู้อื่นลงได้ ไม่แสดงออกให้ใครได้รับรู้ เพราะครูต้องเป็นแบบอย่างที่ดี	Saya bisa mengurangi perasaan benci terhadap orang lain tanpa menunjukkannya, karena sebagai guru, saya harus menjadi contoh yang baik.	ฉันสามารถลดความรู้สึกเกลียดชังต่อผู้อื่นได้โดยไม่แสดงออกมา เพราะในฐานะครูฉันต้องเป็นตัวอย่างที่ดี







คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

เลขที่การรับรอง : 376-326/2566

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาไทย) ภาระทางอารมณ์ของครู : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย)

ชื่อโครงการวิจัย (ภาษาอังกฤษ) Emotional Labor among Teachers: Cross Cultural Research
(Thailand, South Korea, Indonesia).

ผู้วิจัย : นายไพบุลย์ ใจกล้า

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : คณะศึกษาศาสตร์

สถานที่ทำการวิจัย : ประเทศไทย เกาหลีใต้ และอินโดนีเซีย

ประเภทการพิจารณาแบบ : แบบเร่งรัด

วันที่รับรอง : 2 ตุลาคม 2566

วันหมดอายุ : 1 ตุลาคม 2567

ข้อเสนอการวิจัยนี้ ได้รับการพิจารณาและให้ความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคามแล้ว และอนุมัติในด้านจริยธรรมให้ดำเนินการศึกษาวิจัยเรื่องข้างต้นได้ บนพื้นฐานของโครงร่างงานวิจัยที่คณะกรรมการฯ ได้รับและพิจารณา เมื่อเสร็จสิ้นโครงการแล้วให้ผู้วิจัยส่งแบบฟอร์มการปิดโครงการและรายงานผลการดำเนินงานมายังคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในโครงการวิจัย ผู้วิจัยจะต้องยื่นขอรับการพิจารณาใหม่

(รองศาสตราจารย์วรวงษ์ พรหมลัทยพรต)

รองประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



MAHASARAKHAM UNIVERSITY ETHICS COMMITTEE FOR
RESEARCH INVOLVING HUMAN SUBJECTS

Certificate of Approval

Approval number: 376-326/2023

Title : Emotional Labor among Teachers: Cross Cultural Research (Thailand, South Korea, Indonesia).

Principal Investigator : Mr. Paiboon Jaikla

Responsible Department : Faculty of Education

Research site : Thailand, South Korea, Indonesia

Review Method : Expedited Review

Date of Manufacture : 2 October 2023

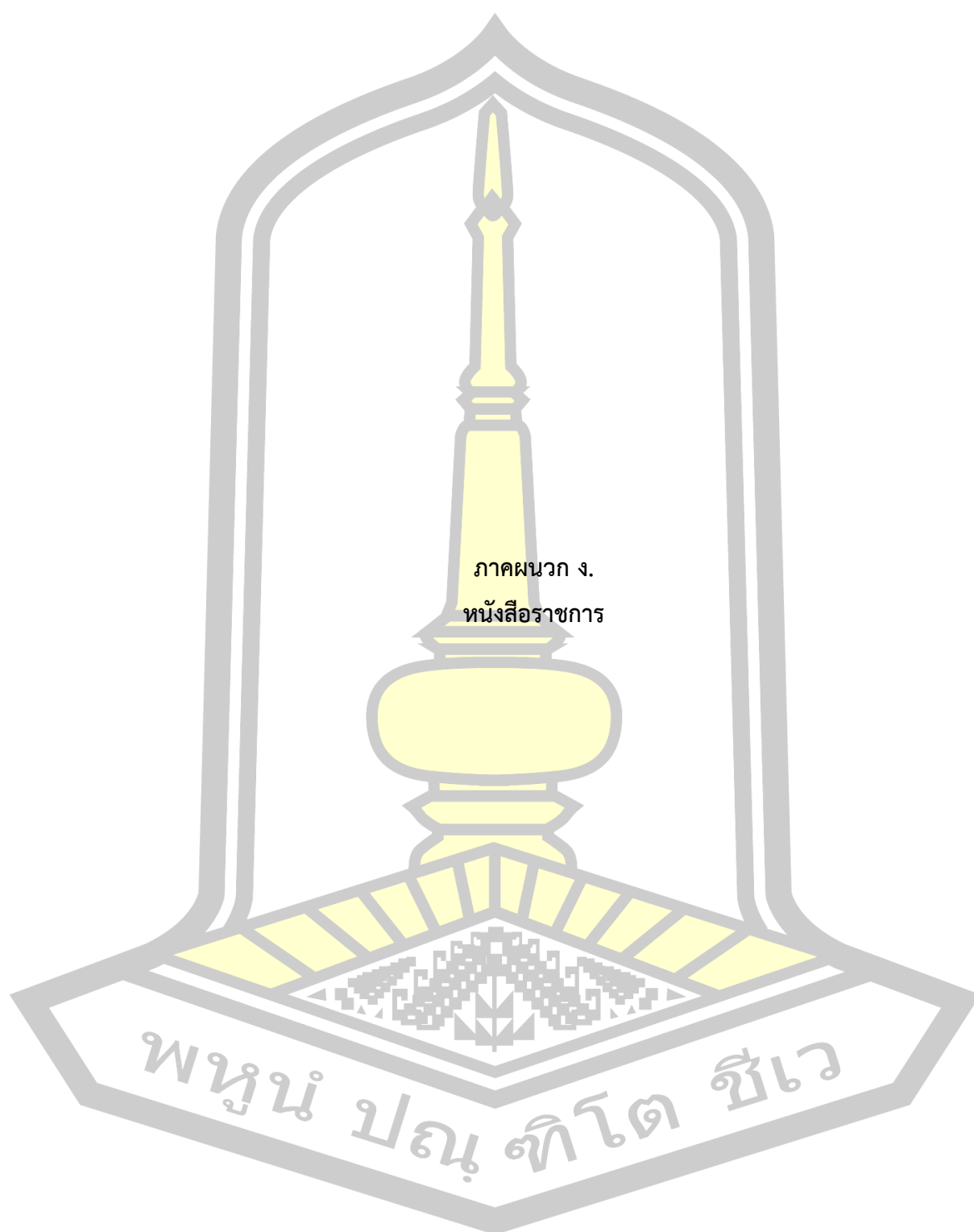
expire : 1 October 2024

This research application has been reviewed and approved by the Ethics Committee for Research Involving Human Subjects, Mahasarakham University, Thailand. Approval is dependent on local ethical approval having been received. Any subsequent changes to the consent form must be re-submitted to the Committee.

(Associate Professor Vorapoj Promasatayaprot)

Vice Chairman

Approval is granted subject to the following conditions: (see back of this Certificate)





ที่ อว 0605.5(2)/ว4264

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

18 สิงหาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ชนิตา รุ่งเรือง

ด้วย นายไพฑูรย์ ใจกล้า นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ภาวะทางอารมณ์ของครู : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (ปร.ด.) จิตวิทยา โดยมี อาจารย์ ดร.อารยา ปิยะกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0881248937

บุญ ใจกล้า



ที่ อว 0605.5(2)/ว4264

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

18 สิงหาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.อุมาพร ไวยรัตน์

ด้วย นายไพฑูรย์ ใจกล้า นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ภาระทางอารมณ์ของครู : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (ปร.ด.) จิตวิทยา โดยมี อาจารย์ ดร.อารยา ปิยะกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0881248937

บุญ ใจกล้า



ที่ อว 0605.5(2)/ว4264

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

18 สิงหาคม 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตนวัชร เพ็ญรัตนศิริ

ด้วย นายไพฑูรย์ ใจกล้า นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ภาวะทางอารมณ์ของครู : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (ปร.ด.) จิตวิทยา โดยมี อาจารย์ ดร.อารยา ปิยะกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสืออ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0881248937

บุญ ใจกล้า



ที่ อว 0605.5(2)/ว4264

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

18 สิงหาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.รุ่งอรุณ ป้องกัน

ด้วย นายไพฑูรย์ ใจกล้า นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ภาวะทางอารมณ์ของครู : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (ปร.ด.) จิตวิทยา โดยมี อาจารย์ ดร.อารยา ปิยะกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0881248937

บุญ ใจกล้า



ที่ อว 0605.5(2)/ว4264

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

18 สิงหาคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ห้วยเรือคำ

ด้วย นายไพฑูรย์ ใจกล้า นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ภาระทางอารมณ์ของครู : การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (ไทย, เกาหลีใต้, อินโดนีเซีย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (ปร.ด.) จิตวิทยา โดยมี อาจารย์ ดร.อารยา ปิยะกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

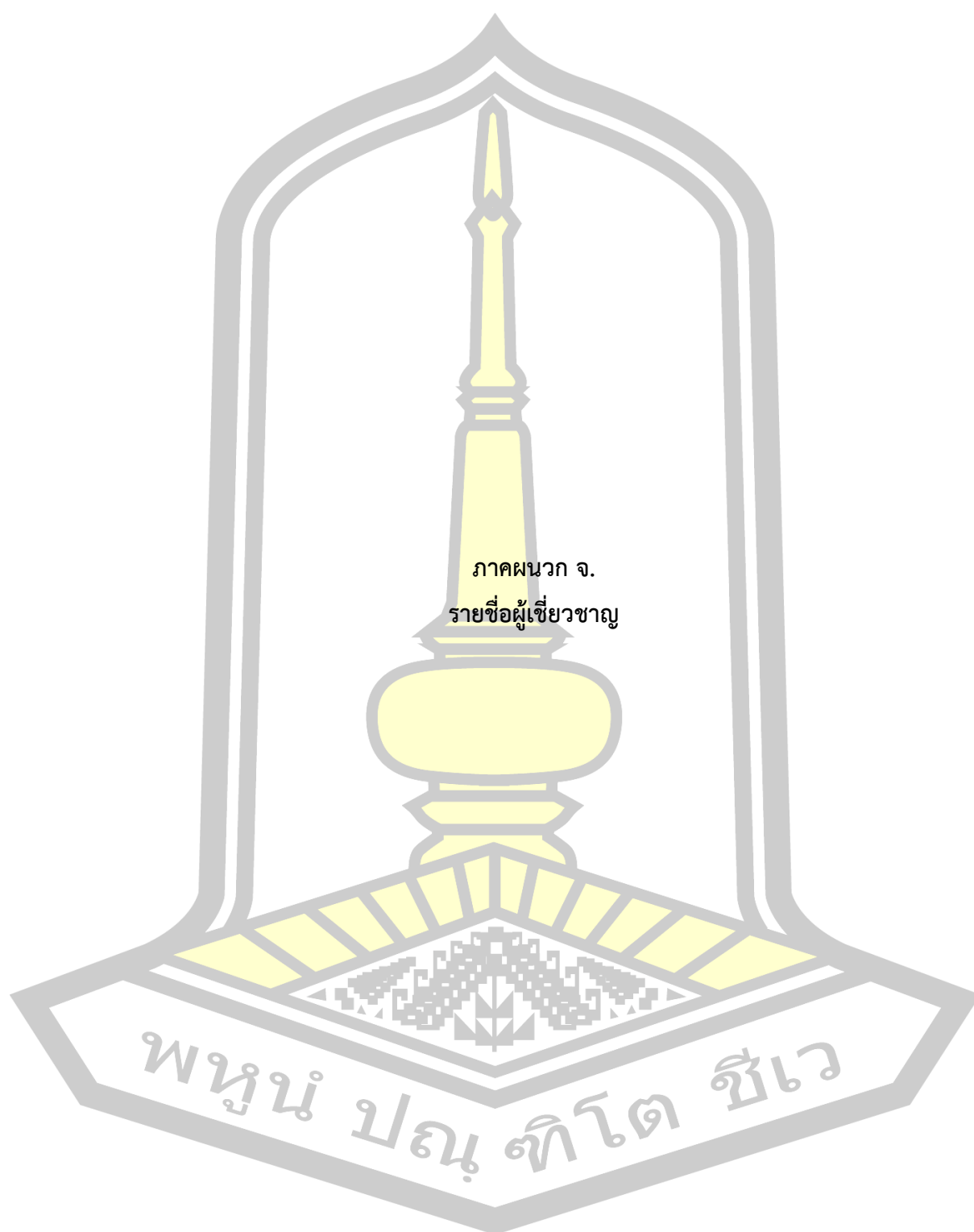
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

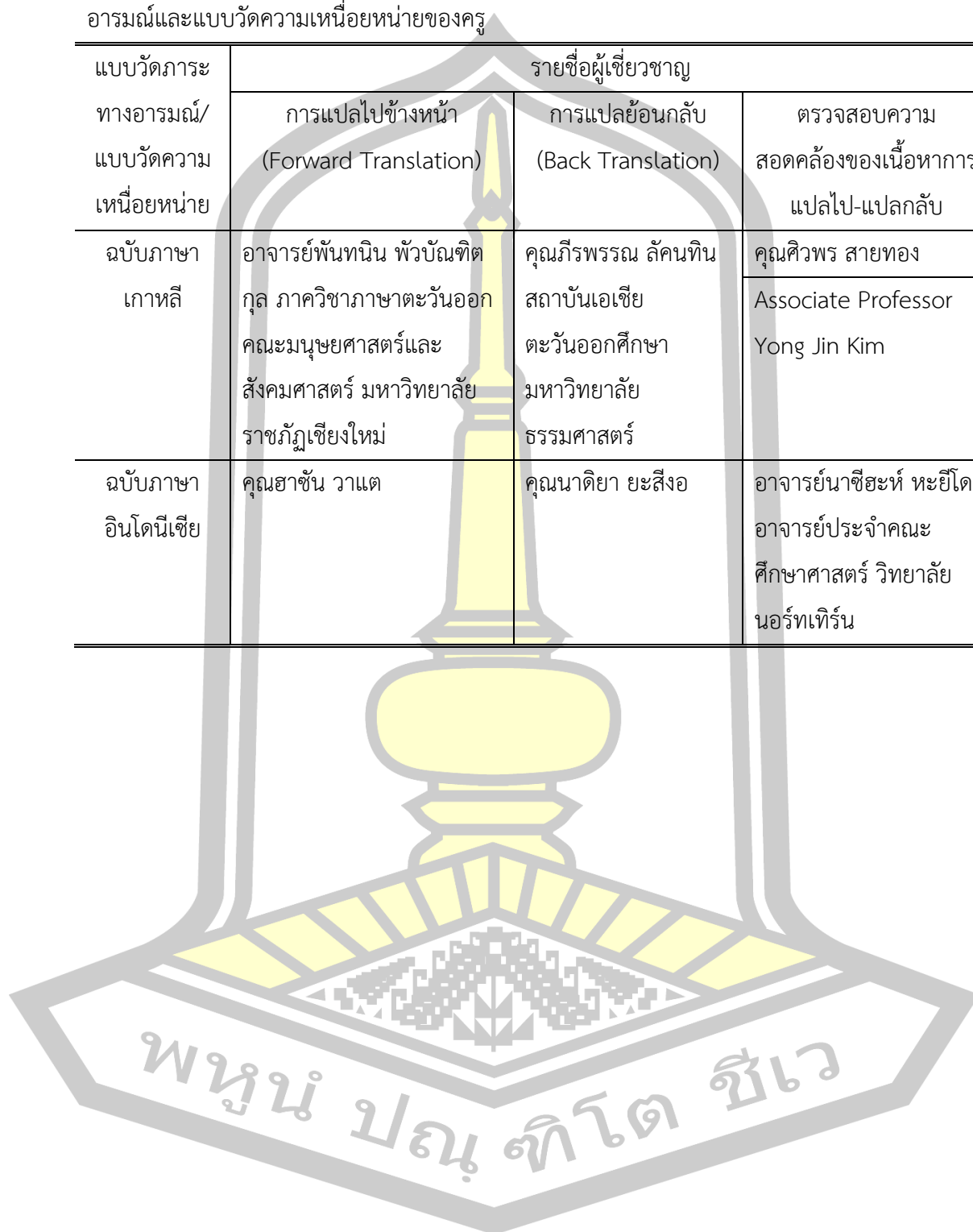
เบอร์โทรนิสิต 0881248937

บุญ ใจกล้า



ตาราง 42 รายชื่อผู้เชี่ยวชาญด้านการแปลและตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาแบบวัดภาระทางอารมณ์และแบบวัดความเหนื่อยหน่ายของครู

แบบวัดภาระทางอารมณ์/ แบบวัดความเหนื่อยหน่าย	รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ		
	การแปลไปข้างหน้า (Forward Translation)	การแปลย้อนกลับ (Back Translation)	ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาการแปลไป-แปลกลับ
ฉบับภาษาเกาหลี	อาจารย์พันทิน พัวบัณฑิตกุล ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	คุณกวีพรรณ ลัคนทิน สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คุณศิวพร สายทอง Associate Professor Yong Jin Kim
ฉบับภาษาอินโดนีเซีย	คุณฮาซัน วาเต	คุณนาเดีย ยะสิงอ	อาจารย์นาซีฮะห์ หะยีโด อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นายไพบูลย์ ใจกล้า
วันเกิด วันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2537
สถานที่เกิด อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน บ้านเลขที่ 110 หมู่ 4 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน ครู
สถานที่ทำงานปัจจุบัน โรงเรียนบ้านกะทม(คุณรสนิมิต) หมู่ 15 ตำบลนาบัว อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ 32000
ประวัติการศึกษา พ.ศ. 2561 ปริญญาศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.) เกียรตินิยมอันดับ 1 สาขาวิชาสุศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
พ.ศ. 2564 ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล
พ.ศ. 2567 ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ ทัต ชีเว