

อิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของ พนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย

The Influence of Empathy on Burnout of Service Employees in the Thai Restaurant Industry

ชนาสร คงมีศรี¹ และ วรณพงษ์ บุญศิริธรรมชัย²

Chanason Kongmeesri¹, and Waranpong Boonsiritomachai²

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Faculty of Business Administration, Kasetsart University, Thailand

*Corresponding Author. E-mail: chanason.k@ku.th^{1*}

Received April 10, 2026; Revised May 11, 2026; Accepted May 16, 2026

Abstract

This study aims to examine the effects of four dimensions of empathy—perspective-taking, empathic concern, fantasy, and personal distress — on burnout, which comprises emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. A quantitative research design was employed, with data collected from 385 restaurant service employees in Thailand using a structured questionnaire adapted from the Interpersonal Reactivity Index (IRI) and the Maslach Burnout Inventory (MBI). The data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings reveal that empathy exerts differential effects on burnout across its dimensions. Specifically, perspective taking and empathic concern have significant negative effects on emotional exhaustion and depersonalization, whereas fantasy and personal distress tend to have positive effects on burnout. However, some relationships are not statistically significant. The results indicate that empathy is a multidimensional construct with a dual nature. Cognitive-oriented dimensions function as protective factors, while emotionally intensive dimensions may act as risk factors. This study further contributes to the literature by proposing that empathy is not inherently a beneficial psychological resource, but rather a double-edged sword whose effects depend on its specific dimensions. This distinction is particularly critical in high-emotional-labor contexts, such as the restaurant service industry. The findings underscore the importance of managing empathy alongside emotional regulation skills to mitigate negative outcomes and enhance employee well-being in the long term.

Keywords: empathy; burnout; service employees; Thai restaurant industry

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจ 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคล ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกห่างเหินจากงาน และการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย จำนวน 385 คน ผ่านแบบสอบถามที่พัฒนาจาก Interpersonal Reactivity Index (IRI) และ Maslach Burnout Inventory (MBI) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟแตกต่างกันในแต่ละมิติ โดยการมองมุมมองของผู้อื่นและความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความรู้สึกห่างเหินจากงาน ขณะที่ความสามารถในการจินตนาการและความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีแนวโน้มส่งผลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟ อย่างไรก็ตาม บางความสัมพันธ์ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นว่าความเห็นอกเห็นใจเป็นโครงสร้างหลายมิติที่มีลักษณะสองด้าน โดยมิติที่เน้นการเข้าใจเชิงเหตุผลทำหน้าที่เป็นปัจจัยป้องกัน ขณะที่มิติที่เกี่ยวข้องกับการมีอารมณ์ร่วมอย่างเข้มข้นอาจกลายเป็นปัจจัยเสี่ยง นอกจากนี้ งานวิจัยยังเสนอข้อค้นพบเชิงแนวคิดว่าความเห็นอกเห็นใจมิได้เป็นทรัพยากรเชิงจิตวิทยาที่ก่อให้เกิดผลเชิงบวกเสมอไป หากแต่เป็นดาบสองคม ที่ผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับลักษณะของมิติย่อย โดยเฉพาะในบริบทงานบริการที่มีความเข้มข้นของแรงงานทางอารมณ์สูง ข้อค้นพบดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการบริหารจัดการความเห็นอกเห็นใจควบคู่กับการพัฒนาทักษะการกำกับอารมณ์ เพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบและเสริมสร้างสุขภาวะของพนักงานในระยะยาว

คำสำคัญ: ความเห็นอกเห็นใจ; ภาวะหมดไฟในการทำงาน; พนักงานบริการ; อุตสาหกรรมร้านอาหารไทย

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมการทำงานทั่วโลกกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากปัจจัยด้านเทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อสุขภาวะของแรงงาน โดยเฉพาะภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งองค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2019) ได้จัดให้เป็นปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ (Occupational Phenomenon) อันเกิดจากความเครียดเรื้อรังในที่ทำงานที่ไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม ภาวะดังกล่าวประกอบด้วยความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกห่างเหินจากงาน และการลดลงของประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคคลและองค์กรในระยะยาว นอกจากนี้ รายงานของ Gallup (2025) ยังสะท้อนว่า พนักงานทั่วโลกมากกว่าร้อยละ 40 ประสบความเครียดในที่ทำงาน และมีแนวโน้มเผชิญภาวะหมดไฟเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

ในบริบทของประเทศไทย ภาคบริการถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ โดยมีสัดส่วนการจ้างงานสูงที่สุดถึงร้อยละ 47.76 ของแรงงานทั้งหมดเมื่อเทียบกับภาคเศรษฐกิจอื่น (Statista Inc, 2025) โดยเฉพาะอุตสาหกรรมร้านอาหารซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านการจ้างงานและการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ (Kornboontritos, 2024) อย่างไรก็ตาม ลักษณะงานในภาคบริการจำเป็นต้องใช้แรงงานทางอารมณ์อย่างต่อเนื่อง พนักงานต้องควบคุมอารมณ์ของตนเองเพื่อให้บริการอย่างเหมาะสมแม้ในสถานการณ์ที่มีแรงกดดันสูง ปัจจัยดังกล่าวทำให้พนักงาน

บริการมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา นักวิชาการได้ให้ความสนใจต่อบทบาทของปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ซึ่งเป็นความสามารถในการเข้าใจและตอบสนองต่อความรู้สึกของผู้อื่น (Davis, 1980) ความเห็นอกเห็นใจมีบทบาทสำคัญในบริบทของงานบริการ เนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพิ่มคุณภาพการให้บริการ และลดความตึงเครียดจากการทำงาน (Cairns et al., 2024) อย่างไรก็ตาม งานวิจัยในปัจจุบันชี้ให้เห็นว่า ความเห็นอกเห็นใจได้มีผลในทิศทางเดียว แต่มีลักษณะเป็นโครงสร้างหลายมิติ ซึ่งแต่ละมิติอาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟแตกต่างกัน แบบจำลอง Interpersonal Reactivity Index (IRI) ของ Davis (1980) อธิบายความเห็นอกเห็นใจออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคล โดยมิติที่สะท้อนความเข้าใจเชิงเหตุผลและความห่วงใยเชิงบวก มักมีความสัมพันธ์เชิงลบกับภาวะหมดไฟ ขณะที่มิติที่เกี่ยวข้องกับการมีอารมณ์ร่วมในระดับสูงเกินไป เช่น ความทุกข์ใจส่วนบุคคล มีแนวโน้มส่งผลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟ (Delgado et al., 2023)

แม้ว่างานวิจัยในต่างประเทศจะให้ความสนใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจกับภาวะหมดไฟในหลากหลายบริบท เช่น บุคลากรทางการแพทย์หรือการศึกษา แต่ในบริบทของประเทศไทย โดยเฉพาะอุตสาหกรรมร้านอาหาร ยังขาดการศึกษาเชิงประจักษ์ที่วิเคราะห์ความเห็นอกเห็นใจในลักษณะหลายมิติอย่างครอบคลุม ทั้งที่ลักษณะงานในอุตสาหกรรมดังกล่าวมีความเข้มข้นด้านแรงงานทางอารมณ์สูง และมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ และภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 มิติของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย เพื่อเติมเต็มช่องว่างทางวิชาการ และสร้างองค์ความรู้เชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนานโยบายและแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในบริบทของงานบริการได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลต่อความรู้สึกท้อหรือหมดกำลังใจของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ที่มุ่งสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจ และภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย โดยมุ่งให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนลักษณะของกลุ่มเป้าหมายภายใต้ช่วงเวลาและบริบทที่ชัดเจน เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปประยุกต์ใช้เชิงปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย ซึ่งวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Infinite population) โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 385 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ ร้านอาหารในประเทศไทย

ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ระหว่างเดือนตุลาคม 2568 – มีนาคม 2569

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจ

ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นแนวคิดสำคัญทางจิตวิทยาสังคมที่อธิบายความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองต่ออารมณ์และประสบการณ์ของผู้อื่นอย่างเหมาะสม (Davis, 1980) โดยเฉพาะในบริบทของงานบริการ ซึ่งพนักงานต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ความเห็นอกเห็นใจจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและเพิ่มคุณภาพของการให้บริการ (Cairns et al., 2024) ในเชิงทฤษฎี Hoffman (2000) อธิบายว่า ความเห็นอกเห็นใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่พัฒนาไปตามประสบการณ์ การเรียนรู้ และความสามารถในการกำกับอารมณ์ มิใช่เพียงการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น แต่รวมถึงความสามารถในการเข้าใจบริบทและสถานการณ์ของผู้อื่นอย่างมีสติ ดังนั้น ความเห็นอกเห็นใจจึงมิได้ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกเสมอไป หากบุคคลสามารถรักษาขอบเขตทางอารมณ์ของตนเองได้ ความเห็นอกเห็นใจจะนำไปสู่ความเข้าใจ ความร่วมมือ และความผูกพันในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลรับเอาอารมณ์ของผู้อื่นมากเกินไป อาจก่อให้เกิดภาวะทางอารมณ์และนำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางจิตใจ ด้วยความซับซ้อนของโครงสร้างความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งประกอบด้วยทั้งมิติทางอารมณ์ ความคิด และการควบคุมตนเองได้นำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือวัดที่ครอบคลุมและเป็นระบบมากขึ้น แบบจำลอง Interpersonal Reactivity Index (IRI) ของ Davis (1980) อธิบายความเห็นอกเห็นใจในลักษณะหลายมิติ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น เป็นความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและมุมมองของลูกค้า จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและสร้างความพึงพอใจสูงสุด ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความขัดแย้งภายในทีม เพราะผู้ที่มีความห่วงใยสูงมักมีแนวโน้มที่จะรับฟังและเข้าใจความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ช่วยให้สามารถหาทางออกร่วมกันได้โดยไม่ใช้อารมณ์เป็นตัวนำ ความสามารถในการจินตนาการ บุคคลที่สามารถจินตนาการถึงมุมมองของผู้อื่นได้อย่างสร้างสรรค์ มักมีแนวโน้มใช้การมองโลกในแง่ดีและความเข้าใจเป็นเครื่องมือในการรับมือกับความเครียด ความสามารถนี้ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟจากการ (Okuzumi et al., 2024) และความทุกข์ใจส่วนบุคคล เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น แต่หากมีมากเกินไปอาจส่งผลในเชิงลบ (Romero-Martínez et al., 2025)

ความเห็นอกเห็นใจเป็นโครงสร้างเชิงจิตวิทยาที่มีลักษณะหลายมิติ ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านความคิดและอารมณ์ โดยแต่ละมิติมีบทบาทแตกต่างกันต่อสภาวะของบุคคล ทั้งในฐานะปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง กล่าวคือ มิติที่สะท้อนการเข้าใจผู้อื่นอย่างมีเหตุผลและความห่วงใยเชิงบวก เช่น การมองมุมมองของผู้อื่นและความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ สามารถช่วยลดความตึงเครียดทางอารมณ์ เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเพิ่มความหมายในการทำงาน อันนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวกต่อสภาวะและประสิทธิภาพในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม มิติที่เกี่ยวข้องกับการมีอารมณ์ร่วมในระดับสูงหรือการรับเอาความทุกข์ของผู้อื่นมาเป็นของตนเอง เช่น ความสามารถในการจินตนาการและความทุกข์ใจส่วนบุคคล อาจก่อให้เกิดภาวะทางอารมณ์ ความเครียดสะสม และความเหนื่อยล้าทางจิตใจ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

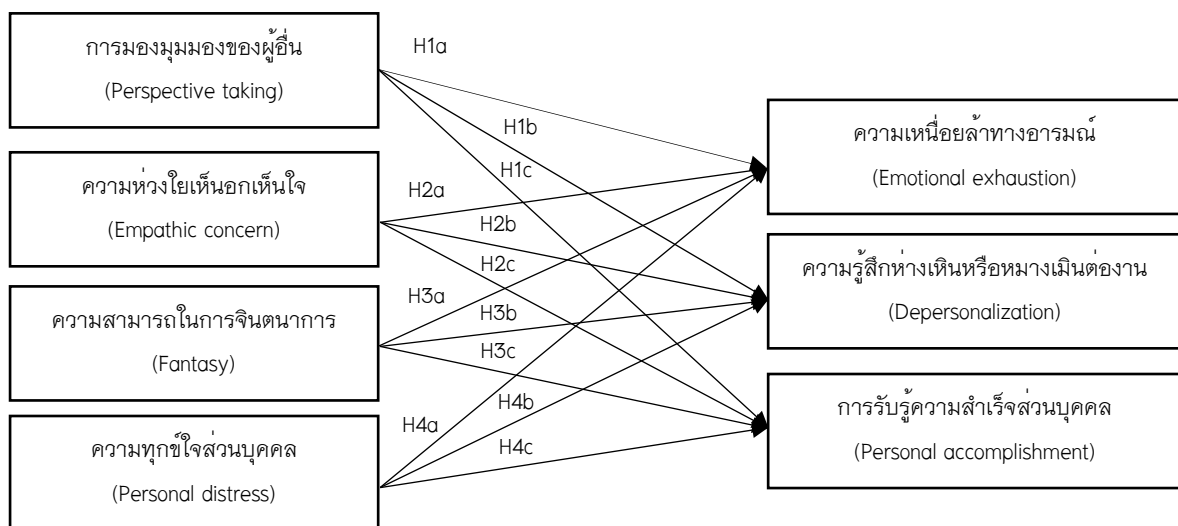
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นแนวคิดทางจิตวิทยาที่ได้รับการพัฒนาโดย Maslach and Jackson (1981) เพื่ออธิบายสภาวะความเครียดเรื้อรังที่เกิดขึ้นจากบริบทการทำงาน โดยเฉพาะในอาชีพที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง ภาวะดังกล่าวสะท้อนถึงการเสื่อมถอยของพลังงานทางอารมณ์และจิตใจ ซึ่งส่งผลให้บุคคลไม่สามารถคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพและความผูกพันในการทำงานได้ ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถจำแนกออกเป็น 3 มิติหลัก ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งสะท้อนถึงการสูญเสียพลังงานและความรู้สึกหมดแรงจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงความเหนื่อยทางร่างกาย แต่เป็นสภาวะที่บุคคลรู้สึกว่ามีพลังเหลือพอที่จะรับมือกับความต้องการทางอารมณ์ของงานอีกต่อไป (Schaufeli et al., 2020) ความรู้สึกห่างเหินหรือหมองเหม็นต่องาน ซึ่งเป็นกลไกการป้องกันทางจิตใจที่ช่วยให้บุคคลลดระดับการมีส่วนร่วมทางอารมณ์ เพื่อป้องกันไม่ให้ตนเองรู้สึกเหนื่อยล้าจนเกินไป การที่บุคคลเริ่มแสดงท่าทีเฉยชา เย็นชา หรือห่างเหินต่อผู้รับบริการ เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่องค์กร บุคคลอาจรู้สึกว่าการมีอารมณ์ร่วมกับผู้อื่นเป็นภาระ และพยายามตัดขาดทางอารมณ์เพื่อลดความรู้สึกเหนื่อยล้าที่เกิดจากการมีส่วนร่วมกับผู้คนอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (Ulfa et al., 2022) และการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล ซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึกมีคุณค่าและความสามารถในการทำงานของตนเอง ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลกระทบทั้งในระดับบุคคลและองค์กร ในระดับบุคคล บุคลากรจะประสบกับความเหนื่อยล้าทางจิตใจ ความพึงพอใจในงานที่ลดลง (Hussein, 2018)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการสะสมความเครียดจากการทำงานอย่างต่อเนื่อง ภายใต้เงื่อนไขของความไม่สอดคล้องระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแสดงออกผ่านการลดลงของพลังงานทางอารมณ์ การถอยห่างทางจิตใจ และการลดทอนคุณค่าในตนเอง อันส่งผลกระทบต่อทั้งประสิทธิภาพการทำงานและสภาวะของบุคลากรในระยะยาว และในอุตสาหกรรมบริการมีลักษณะเฉพาะที่คุณภาพของบริการขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าเป็นสำคัญ ส่งผลให้พนักงานต้องบริหารจัดการอารมณ์และการแสดงออกของตนให้สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งเรียกว่าแรงงานทางอารมณ์ (Dreyer et al., 2019) โดยเฉพาะในธุรกิจร้านอาหารซึ่งมีการใช้แรงงานทางอารมณ์ในระดับสูง พนักงานจำเป็นต้องแสดงอารมณ์เชิงบวกอย่างต่อเนื่อง แม้ในสถานการณ์ที่มีความกดดัน ลักษณะงานดังกล่าวส่งผลให้พนักงานมีความเสี่ยงต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และภาวะหมดไฟในการทำงาน (Chehab et al., 2021; Lorena, 2024) นอกจากนี้การต้องรับรู้และตอบสนองต่ออารมณ์ของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ยังทำให้ความเห็นอกเห็นใจมีบทบาทสำคัญในกระบวนการทำงาน อย่างไรก็ตาม หากมีการรับเอาอารมณ์ของลูกค้าในระดับที่มากเกินไป อาจก่อให้เกิดภาวะทางอารมณ์และนำไปสู่ภาวะหมดไฟ

จากการทบทวนทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความเห็นอกเห็นใจ เป็นโครงสร้างหลายมิติที่มีบทบาทแตกต่างกันต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยแต่ละมิติของความเห็นอกเห็นใจส่งผลต่อกระบวนการรับรู้และการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลในลักษณะที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ด้านสุขภาวะที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยการมองมุมมองของผู้อื่น และความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ มีแนวโน้มช่วยเสริมสร้างความเข้าใจผู้อื่น ลดความขัดแย้งทางอารมณ์ และเพิ่มความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มีความกดดัน จึงทำหน้าที่เป็นปัจจัยป้องกัน ที่ช่วยลดระดับความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และลดโอกาสเกิดความรู้สึกท้อแท้จากงาน ในทางตรงกันข้าม ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคล มีแนวโน้มทำให้บุคคลมีการรับเอาอารมณ์ของผู้อื่นมาเป็นของตนเองในระดับที่สูงเกินไป ซึ่งอาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การถอยห่างทางจิตใจ และการลดลงของการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล จึงสามารถอธิบายได้ว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

กรอบแนวคิดในงานวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่ผ่านมาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Figure 1 Conceptual Framework

สมมติฐานการวิจัยสามารถกำหนดได้ดังนี้

- สมมติฐานที่ 1 (H1a): การมองมุมมองของผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์
- สมมติฐานที่ 2 (H2a): ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์
- สมมติฐานที่ 3 (H3a): ความสามารถในการจินตนาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์
- สมมติฐานที่ 4 (H4a): ความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์
- สมมติฐานที่ 5 (H1b): การมองมุมมองของผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงลบต่อความรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจ
- สมมติฐานที่ 6 (H2b): ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลเชิงลบต่อความรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจ
- สมมติฐานที่ 7 (H3b): ความสามารถในการจินตนาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกท้อแท้หรือหมดกำลังใจ

- สมมติฐานที่ 8 (H4b): ความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกท้อแท้ในงาน
- สมมติฐานที่ 9 (H1c): การมองมุมมองของผู้อื่นมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล
- สมมติฐานที่ 10 (H2c): ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล
- สมมติฐานที่ 11 (H3c): ความสามารถในการจินตนาการมีอิทธิพลเชิงลบต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล
- สมมติฐานที่ 12 (H4c): ความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลเชิงลบต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย ซึ่งวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Infinite population) โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตร Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวน 385 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามให้เป็นพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการลูกค้าโดยตรง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีคุณลักษณะสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย หลังจากกำหนดกลุ่มเป้าหมายแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ และเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงพนักงานบริการร้านอาหารได้สะดวก ทั้งนี้เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างเหมาะสม ภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลาและการเข้าถึงกลุ่มประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิดและใช้คำถาม ที่มีมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scales) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้พัฒนาปรับปรุงมาจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง เพื่อคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย เป็นคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 2 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ประเภทร้านอาหารที่ทำ ลักษณะงานที่ทำ ชั่วโมงการทำงานต่อสัปดาห์ จำนวนลูกค้าเฉลี่ยที่ต้องให้บริการต่อวัน และระดับความรู้สึกลมดไฟในการทำงาน เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 3 มาตรวัดความเห็นอกเห็นใจ ของ Davis (1980) มีองค์ประกอบ 4 มิติ รวมจำนวน 22 ข้อ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ จำนวน 6 ข้อ ความสามารถในการจินตนาการ จำนวน 6 ข้อ และความทุกข์ใจส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 ส่วนที่ 4 มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ของ Maslach and Jackson (1981) มีองค์ประกอบ 3 มิติ จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 5 ข้อ ความรู้สึกท้อแท้หรือหมดไฟ 4 ข้อ และการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล 4 ข้อ โดยเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 และมีการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ซึ่งจากผลการทดสอบมีค่า IOC

เฉลี่ยเท่ากับ 1 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามที่ใช้ในการประเมินนี้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ และผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อประเมินความสอดคล้องของข้อคำถาม แล้วนำมาหาค่า Cronbach's Alpha โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามรวมทุกปัจจัยหลักมีระดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากกว่า 0.9 ซึ่งแปลระดับความเที่ยงอยู่ในระดับดีมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสำรวจ (Survey) ทางแบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ของ Google form โดยผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามไปยังพนักงานบริการร้านอาหารผ่านช่องทางที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรง ได้แก่ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook, Line) กลุ่มพนักงานบริการร้านอาหาร และการประสานงานกับผู้ประกอบการร้านอาหารในพื้นที่ต่างๆ ผู้วิจัยได้กระจายแบบสอบถามครอบคลุมหลายพื้นที่ของประเทศไทย ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและภูมิภาคหลัก ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ โดยให้มีสัดส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามจากแต่ละพื้นที่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน ตามความเหมาะสมของการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระยะเวลาที่กำหนดจนได้จำนวนตัวอย่างครบตามที่คำนวณไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) และนำข้อมูลที่ได้ไป วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ในส่วนของ ปัจจัยที่มีอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เพื่อเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาที่จะยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลจากจำนวนแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 385 ฉบับซึ่งผู้วิจัยได้แสดงผลการวิจัยได้แสดงผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาสถิติเชิงพรรณนา

1.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน ร้อยละ 52.21 อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 232 คน ร้อยละ 60.26 ระดับการศึกษาสูงสุดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 225 คน ร้อยละ 58.44 ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเสิร์ฟ จำนวน 199 คน ร้อยละ 51.69 อายุการทำงานของ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 192 คน ร้อยละ 49.87 ลักษณะงานที่ทำของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นการให้บริการลูกค้าโดยตรง จำนวน 368 คน ร้อยละ 95.85 ชั่วโมงทำงานต่อสัปดาห์ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 41-60 ชม. จำนวน 367 คน ร้อยละ 95.32 จำนวนลูกค้าเฉลี่ยที่ต้องให้บริการต่อวันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 51-100 คน จำนวน 354 คน ร้อยละ 91.95 และระดับความรู้สึกลมอดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง จำนวน 317 คน ร้อยละ 82.34

1.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเห็นอกเห็นใจ ด้านการมองมุมมองของผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การที่ท่านเชื่อว่าทุกเรื่องมี 2 ด้าน และท่านพยายามมองทั้ง 2 ด้าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.73 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านพยายามเข้าใจเพื่อนให้ดียิ่งขึ้น โดยทำความเข้าใจมุมมองของเขาว่าพวกเขามองเห็นสิ่งต่าง ๆ อย่างไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก ด้านความห่วงใยเห็นอกเห็นใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมักจะรู้สึกสะเทือนใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เมื่อเห็นใครถูกปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรม ท่านรู้สึกเสียใจแทนเขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 อยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในการจินตนาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า หลังดูละครหรือภาพยนตร์ ท่านรู้สึกเหมือนเป็นหนึ่งในตัวละคร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านจินตนาการบ่อย ๆ ว่าท่านจะรู้สึกอย่างไรถ้าเจอสถานการณ์เหมือนในหนังหรือนิยาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก และด้านความทุกข์ใจส่วนบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านมักจะสูญเสียการควบคุมตนเองในเหตุฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ตึงเครียดทางอารมณ์ ท่านรู้สึกกลัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก

1.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การทำงานกับผู้คนโดยตรงทำให้ท่านรู้สึกเครียดมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานหนักเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 อยู่ในระดับมาก ด้านความรู้สึกลำบากหรือหมองเมื่อยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านไม่ค่อยใส่ใจว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นอย่างไร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่างานนี้ทำให้ท่านด้านชาในทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 อยู่ในระดับมาก และด้านความสำเร็จส่วนบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่าท่านได้ทำสิ่งที่มีคุณค่าไว้มากมายในงานนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยเท่ากับ 3.70 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีพลังและกระตือรือร้นหลังจากได้ทำงานใกล้ชิดกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์เชิงสถิติ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษา ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย พบว่า

ตารางที่ 1 ตารางภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

Table 1 Multicollinearity Table

ตัวแปร (Variable)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
การมองมุมมองของผู้อื่น (Perspective Taking)	0.355	2.818
ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ (Empathic Concern)	0.269	3.721
ความสามารถในการจินตนาการ (Fantasy)	0.269	3.718
ความทุกข์ใจส่วนบุคคล (Personal Distress)	0.364	2.747

จากตารางที่ 1 ก่อนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อประเมินปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้น ผลการวิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ($r = 0.580 - 0.793$) และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อย่างไรก็ตาม ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดไม่เกิน 0.80 แสดงว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity และสามารถนำตัวแปรเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้

1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคล ต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย

ตารางที่ 2 ตารางแสดงอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์

Table 2 The influence of empathy on emotional exhaustion

ตัวแปร (Variable)	B	Std.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.765	0.180		4.239	0.000
การมองมุมมองของผู้อื่น (Perspective Taking)	0.136	0.075	0.116	1.816	0.070
ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ (Empathic Concern)	-0.198	0.090	-0.162	-2.194	0.029*
ความสามารถในการจินตนาการ (Fantasy)	0.341	0.081	0.308	4.189	0.000*
ความทุกข์ใจส่วนบุคคล (Personal Distress)	0.500	0.072	0.439	6.934	0.000*

$R = 0.668, R^2 = 0.446, \text{Adj.}R^2 = 0.440$

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ร้อยละ 44.6 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย โดยวัดจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพบว่า มี 3 ปัจจัย คือ ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ในเชิงบวก และความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ในเชิงลบ

2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคล ต่อความรู้สึกล้าทางเห็นหรือหมกหมุ่นทำงาน ของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย

ตารางที่ 3 ตารางแสดงอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อความรู้สึกห่างเหินหรือห่างเหินต้องงาน

Table 3 The influence of empathy on depersonalization

ตัวแปร (Variable)	B	Std.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.219	0.213		5.714	0.000
การมองมุมมองของผู้อื่น (Perspective Taking)	-0.010	0.089	-0.008	-0.113	0.910
ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ (Empathic Concern)	-0.319	0.107	-0.240	-2.991	0.003*
ความสามารถในการจินตนาการ (Fantasy)	0.373	0.096	0.310	3.871	0.000*
ความทุกข์ใจส่วนบุคคล (Personal Distress)	0.597	0.085	0.482	6.998	0.000*
R = 0.587, R ² = 0.345, Adj.R ² = 0.338					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกห่างเหินหรือห่างเหินต้องงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีอิทธิพลต่อความรู้สึกห่างเหินหรือห่างเหินต้องงาน ร้อยละ 34.5 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย โดยวัดจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่ามี 3 ปัจจัย คือ ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อความรู้สึกห่างเหินหรือห่างเหินต้องงานในเชิงบวก และความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความรู้สึกห่างเหินหรือห่างเหินต้องงานในเชิงลบ

3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคล ต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย

ตารางที่ 4 ตารางแสดงอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล

Table 4 The influence of empathy on personal accomplishment

ตัวแปร (Variable)	B	Std.E.	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.402	0.154		2.605	0.010
การมองมุมมองของผู้อื่น (Perspective Taking)	0.201	0.064	0.185	3.138	0.002*
ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ (Empathic Concern)	0.259	0.077	0.228	3.355	0.001*
ความสามารถในการจินตนาการ (Fantasy)	0.249	0.070	0.242	3.568	0.000*
ความทุกข์ใจส่วนบุคคล (Personal Distress)	0.170	0.062	0.160	2.750	0.006*
R = 0.728, R ² = 0.529, Adj.R ² = 0.525					

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีอิทธิพลต่อความรู้สึกห่างเหินหรือห่างเหินต้องงาน ร้อยละ 52.9 และเมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย โดยวัดจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่ามี 4 ปัจจัย คือ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลได้อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลในเชิงบวก

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย โดยเฉพาะความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคล ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลลัพธ์ดังกล่าวสามารถอธิบายได้จากลักษณะงานบริการในธุรกิจร้านอาหารที่ต้องเผชิญกับแรงงานทางอารมณ์อย่างต่อเนื่อง พนักงานจำเป็นต้องรับรู้ เข้าใจ และตอบสนองต่ออารมณ์ของลูกค้าในหลากหลายสถานการณ์ ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรทางอารมณ์ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลเชิงลบต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Reynolds (2024) ที่พบว่าบุคคลที่มีความห่วงใยผู้อื่นในเชิงบวกมักได้รับความพึงพอใจจากการช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งช่วยลดผลกระทบของความเครียดจากการทำงาน ในทางตรงกันข้ามความสามารถในการจินตนาการและความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ สอดคล้องกับ Rodríguez–Nogueira et al. (2022) ที่พบว่าการมีอารมณ์ร่วมในระดับสูงอาจนำไปสู่การใช้พลังงานทางจิตใจมากเกินไปและเกิดความเหนื่อยล้าในระยะยาว นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลเชิงพรรณนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องให้บริการลูกค้าในปริมาณมากต่อวัน และมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน ซึ่งสะท้อนถึงความเข้มข้นของงานบริการในบริบทร้านอาหารไทย ปัจจัยดังกล่าวยิ่งส่งเสริมให้พนักงานที่มีแนวโน้มรับเอาอารมณ์ของลูกค้าในระดับสูงเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ง่ายขึ้น ผลการศึกษานี้จึงสะท้อนให้เห็นว่า ความเห็นอกเห็นใจไม่ได้เป็นเพียงปัจจัยเชิงบวกต่อการทำงานเสมอไป หากแต่มีลักษณะเป็นดาบสองคม โดยเฉพาะในบริบทของงานบริการที่มีความเข้มข้นของแรงงานทางอารมณ์สูง

2. ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อความรู้สึกห่างเหินหรือหมองเหม็นต่องานของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย โดยเฉพาะความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และความทุกข์ใจส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลลัพธ์ดังกล่าวสามารถอธิบายได้จากลักษณะงานบริการในธุรกิจร้านอาหารที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องภายใต้แรงกดดันทางอารมณ์สูง พนักงานจึงจำเป็นต้องใช้กลไกทางจิตใจเพื่อลดการมีส่วนร่วมทางอารมณ์กับลูกค้าในบางสถานการณ์ ซึ่งนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมห่างเหินหรือหมองเหม็นต่องาน เมื่อพิจารณารายมิติ พบว่า ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลเชิงลบต่อความรู้สึกห่างเหิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Elshaer et al. (2025) ที่พบว่าความเข้าใจและความใส่ใจต่อผู้อื่นช่วยให้พนักงานสามารถรักษาความสัมพันธ์ทางอารมณ์กับลูกค้าได้ ในทางตรงกันข้าม ความสามารถในการจินตนาการและความทุกข์ใจส่วนบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความรู้สึกห่างเหิน สอดคล้องกับ Tadawattanawit et al. (2024) ที่พบว่า การมีอารมณ์ร่วมกับผู้อื่นในระดับสูงเกินไปอาจทำให้บุคคลเกิดความอ่อนล้าทางจิตใจและเลือกถอยห่างทางอารมณ์เพื่อลดภาระทางจิตใจ ในบริบทของประเทศไทย ซึ่งมีวัฒนธรรมการบริการที่เน้นความสุภาพและการเอาใจใส่ลูกค้า พนักงานบริการร้านอาหารมักต้องกดทับอารมณ์เชิงลบของตนเองและแสดงออกในเชิงบวกอย่างต่อเนื่อง เมื่อไม่สามารถจัดการอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีแนวโน้มที่จะใช้การถอยห่างทางอารมณ์เป็นกลไกป้องกันตนเอง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกห่างเหินต่อผู้รับบริการ

3. ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นอกเห็นใจมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลลัพธ์ดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่าความสามารถในการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสมช่วยเสริมสร้างความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและประสบความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pamkerdpon (2020) ที่พบว่า การเข้าใจผู้อื่นในเชิงเหตุผลช่วยเพิ่มความรู้สึกถึงความหมายของงาน และ Chalikkandy et al. (2022) ที่ชี้ว่าความสามารถในการจินตนาการช่วยเสริมความยืดหยุ่นทางอารมณ์และลดการประเมินตนเองในเชิงลบ อย่างไรก็ตาม ในบริบทของงานบริการร้านอาหาร ความเห็นอกเห็นใจไม่ได้ส่งผลในเชิงบวกเพียงด้านเดียว เนื่องจากพนักงานต้องเผชิญกับลูกค้าที่หลากหลายและสถานการณ์ที่มีความกดดันสูง การมีอารมณ์ร่วมในระดับมากเกินไปอาจทำให้เกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งส่งผลย้อนกลับต่อการรับรู้ความสำเร็จของตนเอง นอกจากนี้ ในบริบทของสังคมไทยที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการและการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พนักงานที่สามารถแสดงความเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีมักได้รับการยอมรับและคำชื่นชม ซึ่งช่วยเสริมสร้างความรู้สึกถึงความสำเร็จส่วนบุคคล อย่างไรก็ตาม หากขาดทักษะในการกำกับอารมณ์ ความเห็นอกเห็นใจอาจกลายเป็นภาระทางจิตใจและลดทอนความรู้สึกสำเร็จในระยะยาว

สรุปผล

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ความเห็นอกเห็นใจมีบทบาทสำคัญต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทยในลักษณะที่แตกต่างกันตามแต่ละมิติ โดยมิติที่เน้นการเข้าใจผู้อื่นในเชิงเหตุผลและความห่วงใยเชิงบวกมีแนวโน้มช่วยลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความรู้สึกท้อแท้จากงาน ในขณะที่มิติที่เกี่ยวข้องกับการมีอารมณ์ร่วมอย่างเข้มข้น เช่น ความสามารถในการจินตนาการและความทุกข์ใจส่วนบุคคล กลับมีแนวโน้มเพิ่มความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ในขณะเดียวกัน ความเห็นอกเห็นใจยังมิมีบทบาทในการเสริมสร้างการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล เนื่องจากความสามารถในการเข้าใจและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงคุณค่าและความหมายของงาน อย่างไรก็ตาม หากความเห็นอกเห็นใจอยู่ในระดับที่สูงเกินไป โดยเฉพาะในมิติของการมีอารมณ์ร่วม อาจนำไปสู่ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และส่งผลย้อนกลับต่อความรู้สึกสำเร็จของตนเองในระยะยาว ความเห็นอกเห็นใจจึงไม่ใช่ปัจจัยเชิงบวกเพียงด้านเดียว หากแต่เป็นโครงสร้างหลายมิติที่มีลักษณะเป็น ดาบสองคม ซึ่งผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับลักษณะของมิตีย่อยและบริบทของงานบริการที่มีความเข้มข้นของแรงงานทางอารมณ์สูง เช่น อุตสาหกรรมร้านอาหารในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ผู้ประกอบการร้านอาหารหรือผู้บริหารองค์กรควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านความเห็นอกเห็นใจและการจัดการอารมณ์ของพนักงาน โดยการจัดอบรมหรือกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาความสามารถในการมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคลของพนักงานอย่างเหมาะสม เช่น การฝึกทักษะการสื่อสาร การจัดการอารมณ์ และการสร้างความเข้าใจต่อพฤติกรรมของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อช่วยให้พนักงานรับมือกับสถานการณ์ที่มีแรงกดดัน

จากลูกค้าได้ดีขึ้น ลดความเครียดจากการทำงาน เพื่อช่วยลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน

2. ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านความรู้สึกห่างเหินหรือหมองเหม็นต่องาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาวะทางจิตใจของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ซึ่งมีความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้บริหารสามารถจัดกิจกรรมหรือมาตรการสนับสนุน เช่น การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน หรือการมีระบบให้คำปรึกษาและสนับสนุนด้านจิตใจ เพื่อช่วยลดความเหนื่อยล้าและป้องกันการเกิดความรู้สึกห่างเหินหรือหมองเหม็นต่องานในระยะยาว

3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคล ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญของบทบาทการให้บริการของตน โดยการให้การยอมรับในผลงาน การให้คำชมเชย หรือการสร้างระบบประเมินผลที่สะท้อนความสำเร็จในการให้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานและเพิ่มการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานและส่งเสริมประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

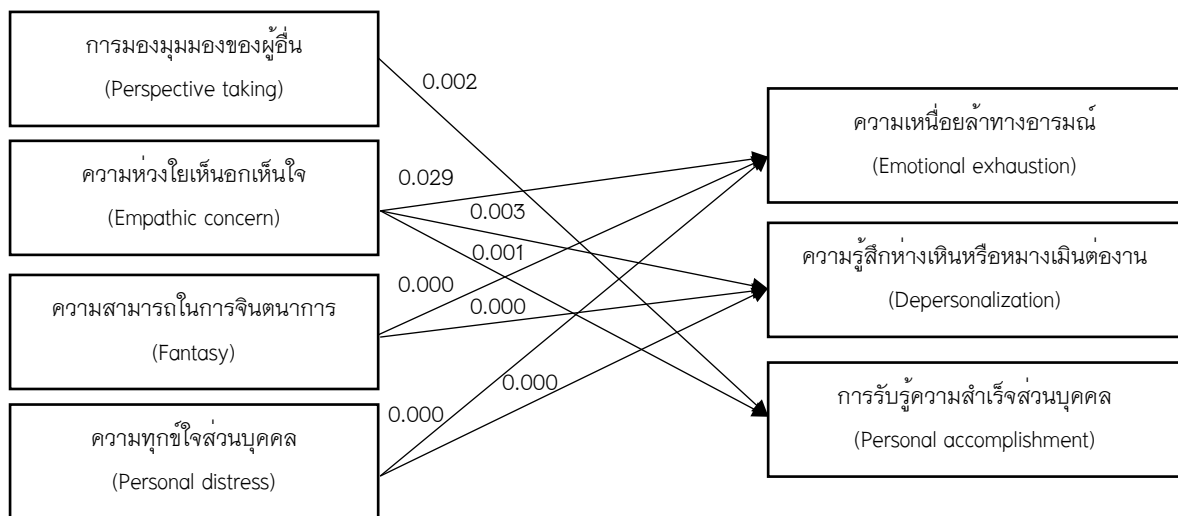
1. การศึกษาครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตของกลุ่มประชากรให้ครอบคลุมพนักงานในระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เช่น ผู้จัดการร้าน ผู้บริหาร หรือพนักงานในสายงานบริการประเภทอื่น ๆ เช่น โรงแรม ธุรกิจการท่องเที่ยว หรือธุรกิจบริการด้านสุขภาพ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาว่าความสัมพันธ์ระหว่างความเห็นอกเห็นใจกับภาวะหมดไฟในการทำงานมีลักษณะเหมือนหรือแตกต่างกันในแต่ละบริบทของงานบริการหรือไม่ ซึ่งจะช่วยทำให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ดังกล่าวได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจทำให้เกิดความลำเอียงจากการรับรู้ของตนเอง ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่นเพิ่มเติม เช่น การประเมินจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อช่วยยืนยันความถูกต้องของข้อมูลและเพิ่มความน่าเชื่อถือของผลการวิจัย

3. การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมิติของความเห็นอกเห็นใจและภาวะหมดไฟในการทำงานเท่านั้น อย่างไรก็ตาม ภาวะหมดไฟในการทำงานอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ เช่น ภาระงาน ความเครียดจากการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร หรือความพึงพอใจในงาน ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณานำตัวแปรดังกล่าวมาศึกษาพร้อมด้วย เพื่อให้สามารถอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

ผลการศึกษาอิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจทั้ง 4 มิติ ได้แก่ การมองมุมมองของผู้อื่น ความห่วงใยเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการจินตนาการ และ ความทุกข์ใจส่วนบุคคล ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 3 มิติ ได้แก่ ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกห่างเหินหรือหมองเหม็นต่องาน และการรับรู้ความสำเร็จส่วนบุคคลของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 อิทธิพลของความเห็นอกเห็นใจต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริการร้านอาหารในประเทศไทย

Figure 2 The Influence of Empathy on Burnout of Service Employees in the Thai Restaurant Industry

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่า องค์ความรู้สำคัญจากการศึกษาครั้งนี้คือ การค้นพบว่า ความเห็นอกเห็นใจมิได้ส่งผลเชิงบวกต่อการทำงานเสมอไป แต่มีลักษณะเป็นโครงสร้างสองด้านที่สามารถทำหน้าที่ได้ทั้งในฐานะปัจจัยป้องกันและปัจจัยเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบย่อยของความเห็นอกเห็นใจแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า ความเห็นอกเห็นใจเป็นองค์ประกอบที่มีบทบาทสำคัญในการลดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์และความรู้สึกห่างเหินจากงาน สะท้อนว่าความปรารถนาดีและความเข้าใจผู้อื่นอย่างเหมาะสมสามารถช่วยเสริมสร้างการปรับตัวทางอารมณ์ในการทำงานบริการได้ ในทางตรงกันข้าม ความทุกข์ใจส่วนบุคคลและความสามารถในการจินตนาการกลับมีแนวโน้มส่งผลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะด้านความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งสะท้อนว่าการมีอารมณ์ร่วมกับผู้อื่นอย่างเข้มข้นอาจนำไปสู่ความเครียดสะสมและความอ่อนล้าทางจิตใจได้

องค์ความรู้ดังกล่าวช่วยขยายมุมมองทางวิชาการเกี่ยวกับความเห็นอกเห็นใจในบริบทงานบริการ โดยชี้ให้เห็นว่า การพัฒนาความเห็นอกเห็นใจในองค์กรไม่ควรมุ่งเน้นเพียงการเพิ่มระดับความเห็นอกเห็นใจเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงลักษณะขององค์ประกอบย่อยและการพัฒนาทักษะการกำกับอารมณ์ควบคู่กัน เพื่อป้องกันผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นในระยะยาว โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานบริการร้านอาหารที่ต้องเผชิญแรงงานทางอารมณ์อย่างต่อเนื่อง

References

Cairns, P., Isham, A. E., & Zachariae, R. (2024). The association between empathy and burnout in medical students: A systematic review and meta-analysis. *BMC Medical Education*, 24(1), 640. <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05625-6>

- Chalikkandy, S., Alhifzi, R. S. A., Asiri, M. A. Y., Alshahrani, R. S. A., Saeed, W. N. A., & Alamri, S. G. (2022). Burnout and its relation to emotion dysregulation and social cognition among female interns and undergraduate dental students at King Khalid University. *Applied Sciences*, 12(3), 1588. <https://doi.org/10.3390/app12031588>
- Chehab, O., Ilkhanizadeh, S., & Bouzari, M. (2021). Impacts of Job Standardisation on Restaurant Frontline Employees: Mediating Effect of Emotional Labour. *Sustainability*, 13(3), 1525. <https://doi.org/10.3390/su13031525>
- Cochran, W. (1953). *Sampling techniques*. John Wiley & Sons.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.
- Delgado, N., Delgado, J., Betancort, M., Bonache, H., & Harris, L. T. (2023). What is the link between different components of empathy and burnout in healthcare professionals? A systematic review and meta-analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 447-463. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S384247>
- Dreyer, S., Olivotti, D., Lebek, B., & Breitner, M. H. (2019). Focusing the customer through smart services: A literature review. *Electronic Markets*, 29(1), 55-78. <https://doi.org/10.1007/s12525-019-00328-z>
- Elshaer, I. A., Azazz, A. M., Alyahya, M., Mohammad, A. A., Fayyad, S., & Elsayy, O. (2025). Emotional contagion in the hospitality industry: Unraveling its impacts and mitigation strategies through a moderated mediated PLS-SEM approach. *Tourism and Hospitality*, 6(1), 46. <https://doi.org/10.3390/tourhosp6010046>
- Gallup. (2025). *State of the global workplace 2025 report*. Gallup. <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- Hussein, S. (2018). Work engagement, burnout and personal accomplishments among social workers: A comparison between those working in children and adults' services in England. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 45(6), 911-923. <https://doi.org/10.1007/s10488-018-0872-z>
- Kornboontritos, S. (2024, June 11). *Industry Outlook 2024-2026: Food and Beverage Services*. Krungsri Research. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/food-beverages/io/io-food-beverage-restaurant-2024-2026>

- Larena, C. S. (2024). Emotional labor and burnout among hotel frontline employees in the Philippine tourism. *Ho Chi Minh City Open University Journal of Science–Social Sciences*, 15(1), 51–65. <https://doi.org/10.46223/HCMCOUJS.soci.en.15.1.3031.2025>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Okuzumi, S., Tei, S., Itahashi, T., Aoki, Y. Y., Hashimoto, R. I., Nakamura, M., ... & Fujino, J. (2024). Roles of empathy in altruistic cooperation in adults with and without autism spectrum disorder. *Heliyon*, 10(16). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36255>
- Parnkerdpon, N. (2020). *Relationship between empathy and burnout: The mediating role of emotional labor*. Chulalongkorn University.
- Reynolds, J., Gomes, K., Sleddens, N. M., & Wardian PhD, J. L. (2024). Examining change in burnout and empathy among physician assistant students during the clinical and didactic years. *Innovations in Health Sciences Education Journal*, 2(1), Article 3. <https://doi.org/10.32873/unmc.dc.ihsej.0059>
- Rodríguez–Nogueira, Ò., Leirós–Rodríguez, R., Pinto–Carral, A., Álvarez–Álvarez, M. J., Fernández–Martínez, E., & Moreno–Poyato, A. R. (2022). The relationship between burnout and empathy in physiotherapists: A cross–sectional study. *Annals of Medicine*, 54(1), 933–940. <https://doi.org/10.1080/07853890.2022.2059102>
- Romero–Martínez, Á., Sarrate–Costa, C., Lila, M., & Moya–Albiol, L. (2025). The association between childhood maltreatment and personal distress during adulthood in batterers: The moderating role of alexithymia and emotion decoding. *Child Abuse & Neglect*, 169, 107760. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2025.107760>
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—development, validity, and reliability. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9495. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249495>
- Statista Inc. (2025, July 3). *Thailand: Distribution of employment by economic sector from 2013 to 2023*. Statista Inc. <https://www.statista.com/statistics/332341/employment-by-economic-sector-in-thailand>

- Tadawattanawit, S., Intuluck, W., Srisakun, C., & Rattanataworn, P. (2024). Work-from-home in Thai hospitality: Exploring moderated mediation of service passion, burnout, and employee retention. *Thammasat Review*, 27(2), 52–66. <https://sc01.tci-thaijo.org/index.php/tureview/article/view/240841>
- Ulf, M., Azuma, M., & Steiner, A. (2022). Burnout status of healthcare workers in the world during the peak period of the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Psychology*, 13, 952783. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.952783>
- World Health Organization (WHO). (2019, May 28). *Burn-out an occupational phenomenon: International classification of diseases*. WHO. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>