ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี จากการได้รับความกรุณาในการช่วยเหลือ และคำแนะนำจากรองศาสตราจารย์ ดร.พลิศา รุ่งเรือง อาจารย์ที่ปรึกษาในสารนิพนธ์ ขอขอบคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง ซึ่งอาจารย์ได้ชี้แนะข้อบกพร่อง คอยตรวจทาน และแก้ไขตลอดการทำงาน รวมไปถึงการเอาใจใส่ ให้คำปรึกษาอย่างดี จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จในที่สุด

ขอขอบคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในรั้ววิทยาลัยการจัดการมหิดล ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาและถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ จนผู้วิจัยสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้รับ มาประยุกต์ใช้ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนแล้วเสร็จ

ขอขอบคุณผู้ร่วมงานวิจัยทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าของท่านในการร่วมตอบแบบสอบถามให้กับสารนิพนธ์ฉบับนี้ จนได้ผลดำเนินการวิจัยที่สามารถนำไปใช้และสามารถต่อยอดงานจากนี้ได้

ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่ พี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่ทำงาน ที่คอยสนับสนุน และเป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณน้องฟ้า น้องเฟิร์น พี่ ๆ เพื่อน ๆ ในสาขาการจัดการธุรกิจรุ่น 22B และเพื่อนต่างสาขา ต่างรุ่น ที่ช่วยเหลือกันในด้านต่าง ๆ รวมถึงก้าวผ่านทั้งในเรื่องดี และเรื่องร้ายไปด้วยกัน คอยสนับสนุนผ่านการเรียนทั้งออฟไลน์และออนไลน์ จนถึงการทำสารนิพนธ์

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y
JOB BURNOUT AMOUNG GENERATION Y IN COMPANY EMPLOYEES.

เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล 6250175

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรเกษม กันตามระ, Ed.D., ดร.ศรียุทธ พรหมศิริ, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น แบบตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ซึ่งจะต้องมีคุณสมบัติเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และอยู่ในกลุ่ม Generation Y (ผู้ที่เกิดในปี พ.ศ. 2520 – 2542) จำนวน 30 คน โดยมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบการประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อให้ทราบระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง และมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้ข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ภาพรวมของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y มีภาวะหมดไฟในระดับปานกลาง สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน สาเหตุที่ทำให้ยังคงทำงาน ในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ กำลังหางานใหม่/ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื้องานมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไปในสภาพแวดล้อมเดิม ได้แก่ ไม่มีวิธีแก้ การทำกิจกรรมอื่น ๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหา และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานเมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การบ่น มีความอ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย

คำสำคัญ : ภาวะหมดไฟในการทำงาน/ Generation Y

38 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูปภาพ		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามการวิจัย	3
	1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
	1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**5**
	2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
	2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	**17**
	3.1 รูปแบบวิธีวิจัย	17
	3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	17
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**20**
	4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	20
	4.2 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	21
	4.3 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน	22
	4.4 สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน	23
	4.5 สาเหตุที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน	25

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	4.6 สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป	26
	4.7 พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน	27
บทที่ 5	**การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**30**
	5.1 การอภิปรายผลการวิจัย	30
	5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง	32
	5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป	33
บรรณานุกรม		**35**
ประวัติผู้วิจัย		**40**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2	ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	20
3	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	22

สารบัญรูปภาพ

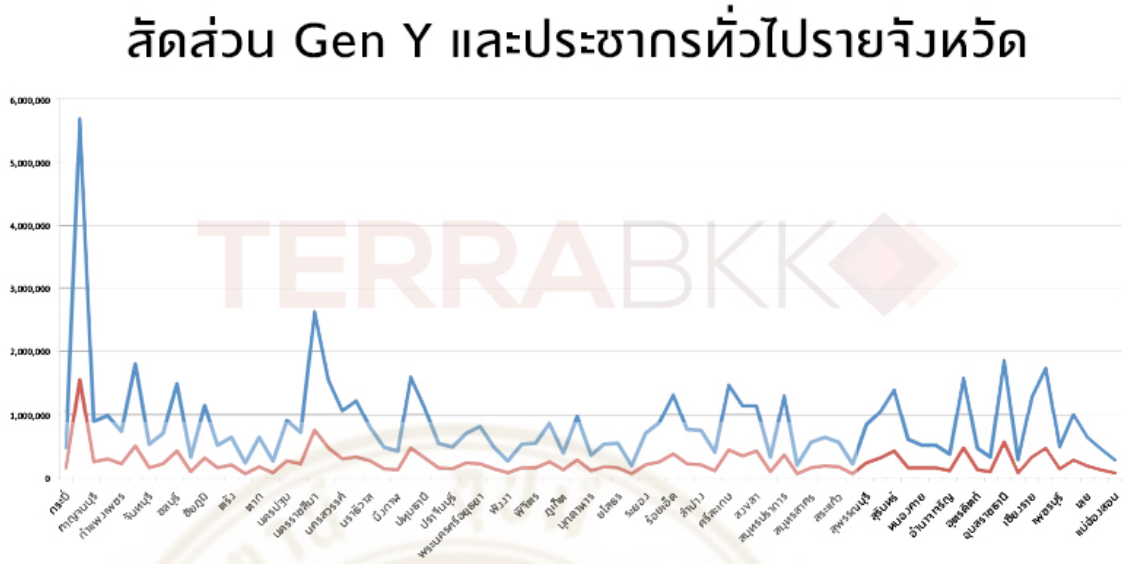
รูปภาพ		หน้า
1.1	ภาพแสดงสัดส่วนประชากรกลุ่ม Generation Y และประชากรทั่วไปรายจังหวัด	2

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นภาวะที่ถูกกล่าวขานกันบ่อยครั้งขึ้นและเป็นที่รู้จักกันเป็นวงกว้างมากขึ้นในปัจจุบัน แม้ว่าภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีการบัญญัติใช้ตั้งแต่ปีคริสต์ศักราช 1970 โดย Herbert Freudenberger และในปีพุทธศักราช 2562 ภาวะหมดไฟในการทำงาน เพิ่งจะได้รับการระบุว่าเป็นโรคที่ต้องได้รับการรักษา จากองค์การอนามัยโลก หรือ World Health Organization (WHO) โดยมีการบันทึกถึงรายละเอียดของโรค และวิธีการวินิจฉัยโรค ใน International Classification of Diseases (ICD) หรือ บัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

จากงานสัมมนาการตลาด ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีพุทธศักราช 2563 ได้มีการอภิปรายหัวข้อ “การตลาดเติมพลัง BURNOUT IN THE CITY: ก่อนสังคมจะหมดไฟ ธุรกิจอะไรที่ตอบโจทย์คุณ” โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างคนกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,210 คน มีลักษณะกลุ่มประชากร Generation Y คิดเป็น 79 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่าง ใช้มาตรวัด Oldenburg Burnout Inventory แสดงการแปลผลออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มที่ไม่เป็น Burnout คิดเป็น 31 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่มีอาการ Burnout ระดับต่ำไปจนถึงระดับกลาง คิดเป็น 57 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มที่ 3 คือ กลุ่มที่มีอาการ Burnout ระดับกลางไปจนถึงระดับสูง คิดเป็น 12 เปอร์เซ็นต์ของกลุ่มตัวอย่าง



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงสัดส่วนประชากรกลุ่ม Generation Y และประชากรทั่วไปรายจังหวัด
ที่มา: *Where Y? สัดส่วน Gen Y ในประเทศไทย*, 2562.

จากภาพที่ 1.1 ในปีพุทธศักราช 2559 เวบไซต์ TerraBKK.com ได้ทำการสำรวจประชากรและเขียนบทความหัวข้อ" Where Y? สัดส่วน Gen Y ในประเทศไทย" ได้แสดงถึงสัดส่วนประชากร Generation Y เทียบกับประชากรกลุ่มอื่น ๆ ในแต่ละจังหวัด โดยจังหวัดที่มีประชากร Generation Y สูงกว่า 30 เปอร์เซ็นต์ ได้แก่ กระบี่, ตรัง, นราธิวาส, ปัตตานี, ยะลา, สงขลา และอุบลราชธานี ส่วนจังหวัดหัวเมืองของแต่ละภาค ได้แก่ กรุงเทพมหานคร, ขอนแก่น, นครราชสีมา และเชียงใหม่ มีจำนวนประชากร Generation Y อยู่ที่ 26 – 28 เปอร์เซ็นต์อีกทั้งได้กล่าวถึง สังคมไทยเริ่มมีประชากรกลุ่ม Generation Y เป็นฐานแรงงานหลักของประเทศ ซึ่งเทียบเท่าได้กับช่วงอายุ 23 – 40 ปี เรียกได้ว่าเข้ามามีบทบาทในการเป็นพนักงานระดับต้นจนถึงระดับผู้บริหาร และหน้าที่หลักของพนักงานระดับนี้เป็นระดับที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานไปจนถึงการทำหน้าที่คิดวิเคราะห์ ถือว่าเป็นตำแหน่งที่จำเป็นต้องมีในองค์กรเพื่อดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง หากขาดพนักงานกลุ่มนี้ไป องค์กรจะต้องสรรหาบุคลากรมาแทนที่ ส่งผลให้องค์กรจำเป็นต้องมีการฝึกงานให้กับพนักงานที่เข้ามาทดแทนบ่อยครั้ง ย่อมเป็นผลเสียกับองค์กร ทั้งในเรื่องค่าใช้จ่าย การเสียเวลาของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นหัวหน้างานในการสอนงานใหม่ให้ลูกน้อง ทางผู้วิจัยเห็นว่าหากองค์กรรับรู้ถึงปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ ที่จะส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กร และสภาพแวดล้อมในองค์กร และสามารถหลีกเลี่ยงได้ ย่อมเกิดประโยชน์

จึงเป็นที่น่าสนใจในการค้นหาสาเหตุที่มีผลกระทบกับการทำงานจนเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน หรือ ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน ของประชากรกลุ่ม Generation Y รวมไปถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานที่กำลังมีภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ยังคงทำงานอยู่ หรือสาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป และสาเหตุที่สนับสนุนให้พนักงานลาออกจากงานเมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อเตรียมตัวและพร้อมรับมือกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกับประชากรกลุ่มดังกล่าว

1.2 คำถามการวิจัย

1. สาเหตุของการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

2. สาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟหมดไป แม้ว่าพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงอยู่ในสภาพแวดล้อมเดิม

4. สาเหตุการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

2. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. เพื่อศึกษาสาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป ในสภาพแวดล้อมเดิม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ และมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน ที่เป็นกลุ่มประชากร Generation Y จำนวน 30 คน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่กำลังประสบ หรือ เคยประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีช่วงเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนกันยายน พุทธศักราช 2563 จนถึง เดือนเมษายน พุทธศักราช 2564

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงสาเหตุที่ส่งผลภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

2. ได้ทราบถึงสาเหตุที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง และการไม่เปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. ได้ทราบถึงสาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y หมดไป

4. ได้ทราบถึงพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ประกอบไปด้วยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout syndrome) ถูกจัดอยู่ในบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง (ICD - International Classification of Diseases) ขององค์กรอนามัยโลก (WHO) ตั้งแต่ฉบับที่ 10 แต่ได้มีการลงรายละเอียดมากขึ้นในการตีพิมพ์ฉบับที่ 11 ได้ให้รายละเอียดดังนี้ ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นผลจากความเครียดสะสมจากสถานที่ทำงานเป็นระยะเวลาหนึ่งและไม่ได้รับการจัดการที่ดี โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1. มีความรู้สึกว่าพลังงานหมดไป หรือพลังงานถูกใช้จนเหนื่อยล้า 2. เพิ่มระยะห่างในงานชิ้นนั้น หรือมีความรู้สึกทางด้านลบเกี่ยวกับงานชิ้นนั้น 3. ลดประสิทธิผลในการทำงาน จากงานวิจัยของอมร หวังพีระวงศ์ (2553) อ้างอิงจาก Dwokrin (1987) ได้กล่าวว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Job burnout) มักพบในผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้อื่น หรือการทำงานที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้อื่น Skaalvik และ Skaalvik (2009) ได้แบ่งการวัด burnout ออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคล (depersonalization) และด้านการลดความสำเร็จในตัวบุคคล (reduced personal accomplishment)

2.1.2 Generation Y

คำว่า Generation ได้ถูกบัญญัติขึ้น ในปี 1928 เป็นหัวข้อในบทความของนักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน Karl Mannheim โดยใช้ภาษาเยอรมัน Das Problem der Generationen แปลเป็นภาษาอังกฤษคือ The Problem of Generations และในภาษาไทยแปลได้ว่า ปัญหาของยุคสมัย ต่อมาในปี 1991 William Strauss และ Neil Howe ได้คิดค้นทฤษฎี Strauss–Howe generational theory หรือเป็นที่รู้จักกันใน Fourth Turning theory และมีการจำแนกแต่ละยุคสมัย โดยให้คำจำกัดความของ

Generation Y โดยจัดอยู่ในกลุ่ม Millennial Saeculum ในกลุ่มนี้จะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อย ได้แก่ Baby Boom Generation 13th Generation (Generation X) Millennial Generation (Generation Y) และ Generation Z (Zoomers) โดยกลุ่ม Millennial Generation (Generation Y) คือกลุ่มที่เป็นลูกของ Baby Boom Generation และ 13th Generation (Generation X) โดยกลุ่ม Millennial Generation (Generation Y) จะเป็นกลุ่มประชากรที่เกิดปี คริสต์ศักราชที่ 1977 ถึง คริสต์ศักราชที่ 1999 หรือเทียบได้กับ พุทธศักราช 2520 ถึง พุทธศักราช 2542 เดชา เตชะวัฒนไพศาล และคณะ (2557) ได้กล่าวถึง ประชากรกลุ่มนี้ว่ามีลักษณะทางด้านบวกคือเป็นคนมองโลกในแง่ดี รักความก้าวหน้า ชอบการการท้าทาย มั่นใจในตนเอง ชอบการทำงานเป็นทีม สามารถเปิดใจยอมรับความเปลี่ยนแปลง มีการปรับตัวกับสถานการณ์ต่าง ๆ และเทคโนโลยี รวมไปถึงใช้เทคโนโลยีในการเปิดเผยตัวตน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้อื่นเกือบตลอดเวลา เน้นกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำ และลักษณะทางด้านลบคือไม่ยึดมั่นในกฎระเบียบ มีความอดทนต่ำทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ไม่วางแผนในระยะยาว ไม่เคารพผู้อาวุโสหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าตน แต่เคารพที่ตัวบุคคล มีความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับต่ำ และอัตราการลาออกสูง

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาในหลาย ๆ บทความได้ให้ความหมายของคำว่า Burnout แปลว่า ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ภาวะเบื่องาน ความเหนื่อยหน่าย ความเหนื่อยหน่ายในงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยขอใช้คำว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน ในงานวิจัยฉบับนี้ โดยงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปรากฏใน ตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
เสาวนีย์ จำปางาม (2546)	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร ความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งและความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการ	พยาบาลประจำ การของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล 3 แห่ง จำนวน 340 ราย	พบว่า ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลอยู่ระดับต่ำถึงปานกลาง ความเหนื่อยหน่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความขัดแย้ง และการจัดการกับความขัดแย้งด้วยวิธีการแข่งขัน แต่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับอายุ และการจัดการกับความขัดแย้งด้วยวิธีการร่วมมือ นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย
ขวัญจิตร ยิ่งยวด (2544)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา	ข้าราชการครูสายปฏิบัติการสอน ในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 5 จำนวน 377 คน	กลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในการทำนายความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน บุคลิกภาพแบบเก็บตัว บุคลิกภาพแบบแสดงออก อายุ ภาระงาน การบริหารของหน่วยงาน และการปฏิบัติกิจกรรม

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548)	ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 403 คน	ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับภาวะเบื่องาน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล อันประกอบด้วยการมีบุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว การมีโรคประจำตัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดภายใน 3 เดือนที่ผ่านมา 2. ปัจจัยการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วยปริมาณงานที่รับผิดชอบ เวลาที่ต้องเสียไปเนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ความมั่นคงของงาน การช่วยเหลือในการทำงาน สามารถปรึกษากับเพื่อนร่วมงานได้ ความช่วยเหลือที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา การแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการเลื่อนขั้นเงินเดือน นโยบายต่าง ๆ ของบริษัท วันหยุดที่ได้รับต่อเดือน 3. ปัจจัยทางสังคม อันประกอบด้วยการออกกำลังกาย สรุป ปัจจัยที่ทำนายภาวะเบื่องาน ได้แก่ บุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท โรคประจำตัว เหตุการณ์ชีวิตที่ก่อให้เกิดความเครียดในช่วง 3 เดือนที่ผ่านมา และตำแหน่งงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551)	ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง	พยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง จำนวน 273 คน	พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับ 3 ด้าน 1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งกับแพทย์ ภาระงาน และการหลีกเลี่ยงหรือหนีปัญหา พบความสัมพันธ์ทางลบกับประสบการณ์ในการทำงาน และการควบคุมระยะห่างของปัญหา 2. ด้านการสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคล พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งกับแพทย์ ความรู้ไม่เพียงพอ และการเผชิญหน้ากับปัญหา พบความสัมพันธ์ทางลบกับประสบการณ์การทำงาน การวางแผนแก้ไขปัญหา และการควบคุมตนเอง 3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ พบความสัมพันธ์ทางบวกกับประสบการณ์ในการทำงาน การวางแผนแก้ไขปัญหา
อารีรัตน์ ชวาลา (2551)	คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข	พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 278 คน	พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
สุวรรณี ศรีสังข์ (2553)	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ธนาคารพาณิชย์	พนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของแผนกบริการสมาชิกบัตรและแผนกอนุมัติการใช้บัตร จำนวน 110 คน	พบว่า มีความเหนื่อยหน่ายในระดับสูงกับ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความไม่แน่นอนในคำสั่งการ อำนาจการตัดสินใจ ภาระงาน ความคาดหวังในงาน การสนับสนุนทางสังคม ความภูมิใจในตนเอง การควบคุมตนเอง การเห็นใจผู้อื่น ความรับผิดชอบ ความพอใจในชีวิต และความสงบสุขทางใจ
เจณิกา วังสถาพร (2555)	การติดงานและความผูกใจมั่นในงาน : สาเหตุเชิงแรงจูงใจ และผลด้านความเหนื่อยหน่ายในงาน	พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทเอกชน จำนวน 650 คน	การติดงานส่งอิทธิพลทางตรงในทิศทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน และความผูกใจมั่นในงานส่งอิทธิพลทางตรงในทิศทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน
ณัฐฎาภรณ์ ห้วยกรดวัฒนา, รณภร ตั้งมั่นสุจริต และสุกฤตา พรรณเทวี (2555)	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งเน้นความสมบูรณ์แบบกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน	บุคคลที่ประกอบอาชีพและมีรายได้เป็นของตัวเอง ที่มีการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี และมีประสบการณ์การทำงาน 5 ถึง 10 ปี จำนวน 89 คน	ลักษณะมุ่งเน้นความสมบูรณ์แบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการลาออก

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557)	ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ	ผู้แทนยาบริษัทข้ามชาติ จำนวน 273 คน	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ได้แก่ สถานการณ์มีบุตร ความรู้สึกต่อปริมาณยอดขายที่ทางบริษัทตั้งไว้ เบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการ ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาติดต่อขายยา การสนับสนุนจากองค์กร การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน การมีเวลาส่วนตัว และความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา
ธัญทิพย์ กองม่วง (2558)	การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในงาน	พนักงานรายเดือน จำนวน 414 คน	การสนับสนุนจากครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน และความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตั้งใจลาออกจากงาน
ชโลทร คำทอง, ณัฐชา เดวี และเมธินี บุญมั่น (2558)	ต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงานโดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน	พนักงานในองค์การเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน	ต้นทุนทางจิตวิทยามีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันกับองค์การมีอิทธิพลทางลบต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ (2558)	ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม	พนักงานองค์การเภสัชกรรม จำนวน 360 คน	ตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และพบปัจจัยอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ สัมพันธภาพในหน่วยงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และกลวิธีในการเผชิญปัญหาแบบหลีกหนี
ชิดชนก คุณเจริญ (2560)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร	พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 386 คน	ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน
ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2562)	ทำการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์	พนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ (ผู้ที่เกิดระหว่างปี 2489-2507) จำนวน 30คน	พบว่าพนักงานกลุ่มดังกล่าวมีระดับภาวะหมดไฟในระดับต่ำ และพบสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ภาระงาน เพื่อนร่วมงาน อายุ และทัศนคติ

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
Rhonda K. Hammonda, Philip B. Gnilkab และ Swathi RavichandranRhonda (2019)	การได้รับความเครียดเป็นตัวกลางในการมุ่งเน้นความสมบูรณ์แบบ ภาวะหมดไฟในการทำงาน และความพึงพอใจในงานในกลุ่มแรงงานรุ่น Millennial	พนักงานที่ทำงานในด้านสาธารณะสุขในกลุ่ม Millennial จำนวน 131 คน	ความสัมพันธ์ของ คนที่มีลักษณะ adaptive perfectionism, unadaptive perfectionism, ความพึงพอใจในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่าการได้รับความเครียดไม่เกิดผลกระทบกับคนที่มีลักษณะ perfectionism และความพึงพอใจในงาน แต่การได้รับความเครียดเกิดความสัมพันธ์ระหว่างคนที่มีลักษณะ adaptive perfectionism และภาวะหมดไฟในการทำงาน
Brett Worly a, Nicole Verbeckb, Curt Walkerb และ Daniel M Clinchot (2019)	ความแตกต่างของ ภาวะหมดไฟในการทำงาน การได้รับความเครียด และความเห็นอกเห็นใจ ของนักศึกษาแพทย์ กลุ่ม Millennial ในเพศชายและเพศหญิง	เป็นการศึกษาระยะยาวของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 3 ตั้งแต่ปี 2008 – 2013 จำนวน 654 คน ในมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตต	ภาวะหมดไฟในการทำงาน และการได้รับความเครียดของทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่น้อยมาก แต่นักศึกษาแพทย์ปี 3 เพศหญิง มีระดับความเห็นอกเห็นใจสูงกว่านักศึกษาแพทย์ปี 3 เพศชาย

ตารางที่ 2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

ผู้วิจัย (ปี)	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	ผลงานวิจัย
Ricardo Prada-Ospina (2019)	ปัจจัยทางสังคมด้านจิตวิทยา และความสัมพันธ์ระหว่างงานกับความเครียด ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างไร	พนักงานที่ทำงานในโรงพยาบาลประเทศโคลอมเบีย จำนวน 360 คน โดยเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มาจากโรงพยาบาลที่มีคนไข้เป็นจำนวนมาก 4 โรงพยาบาล และโรงพยาบาลที่มีคนไข้จำนวนปานกลาง 3 โรงพยาบาล รวมทั้งหมด 7 โรงพยาบาล	ภาระงานที่มากกว่าส่งผลต่อความพึงพอใจ ความต้องการส่วนบุคคล และความต้องการในงาน นำไปสู่ผลกระทบทางด้านสุขภาพจิต จนเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ส่วนสวัสดิการที่ดี การได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดี จะส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานลดลง

จากงานวิจัยในตารางพบว่า งานวิจัยส่วนมากจัดทำในรูปแบบงานวิจัยเชิงปริมาณ และมีการค้นคว้ากลุ่มตัวอย่างประเภทผู้ทำงานในด้านสาธารณะสุข (สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ, 2558) ผู้ทำงานด้านบริการ (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548) และพนักงานบริษัท (เจณิกา วังสถาพร, 2555) และผลการศึกษาจากงานวิจัยข้างต้น ส่วนมากเป็นการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยสามารถแยกผลการศึกษาออกเป็น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ เพศ (สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ, 2558; Brett Worly a, Nicole Verbeckb, Curt Walkerb และ Daniel M Clinchot, 2019) อายุ (ขวัญจิตร ยิ่งยวด, 2544; ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2562; เสาวนีย์ จำปางาม, 2546) ภาระหน้าที่ต่อครอบครัว (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548; วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557) การสนับสนุนทางสังคม (ธัญทิพย์ กองม่วง, 2558; Ricardo Prada-Ospina, 2019) โรคประจำตัว (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548) ทัศนคติ (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2562) บุคลิกภาพแบบอารมณ์อ่อนไหว (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548) การจัดการกับความขัดแย้ง (เสาวนีย์ จำปางาม, 2546) ความเครียด (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548; Rhonda K. Hammonda, Philip B. Gnilkab และ Swathi RavichandranRhonda, 2019) การมุ่งเน้นความสมบูรณ์แบบ (ณัฐฎาภรณ์ ห้วยกรดวัฒนา, รณภร ตั้งมั่นสุจริต และสุกฤตา พรรณเทวี, 2555) ความภูมิใจในตนเอง การควบคุมตนเอง การเห็นใจผู้อื่น ความรับผิดชอบ ความพอใจในชีวิต ความสงบสุขทางใจ (สุวรรณี ศรีสังข์, 2553) ต้นทุนทางจิตวิทยาหรือคุณลักษณะ 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนในงาน (Self-efficacy) การมองโลกในแง่ดี (Optimism) ความหวัง (Hope) และความสามารถในการฟื้นพลัง (Resilience) (ชโลทร คำทอง, ณัฐชา เดวี และเมธินี บุญมั่น, 2558)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2562; สุวรรณี ศรีสังข์, 2553) ภาระงาน (กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551; ขวัญจิตร ยิ่งยวด, 2544; ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2562; สุวรรณี ศรีสังข์, 2553; Ricardo Prada-Ospina, 2019) เพื่อนร่วมงาน (ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2562) ตำแหน่งงาน (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548; สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ, 2558) การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (ชิดชนก คุณเจริญ, 2560) การติดงาน ความผูกใจมั่นในงาน (เจณิกา วังสถาพร, 2555) การบริหารของหน่วยงาน (ขวัญจิตร ยิ่งยวด, 2544) คุณภาพชีวิตการทำงาน และสัมพันธภาพในหน่วยงาน (กนกภรณ์ ใจแก้ว, 2551; ขวัญ

จิตร ยิ่งยวด, 2544; ชิดชนก คุณเจริญ, 2560; วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557; สุวรรณี ศรีสังข์, 2553; เสาวนีย์ จำปางาม, 2546; อารีรัตน์ ชวาลา, 2551; Ricardo Prada-Ospina, 2019)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ การใช้ยาหรือสารออกฤทธิ์ต่อจิตประสาท (กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์, 2548)

ปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา (เสาวนีย์ จำปางาม, 2546)

และเป็นที่น่าสนใจในงานวิจัยของณัฐฎาภรณ์ ห้วยกรดวัฒนา, รณภร ตั้งมั่นสุจริต และ สุกฤตา พรรณเทวี (2555) และ ธัญทิพย์ กองม่วง (2558) พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพมีจำนวนน้อยมาก และไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานในกลุ่ม Generation Y ผู้วิจัยจึงได้ตัดสินใจศึกษาในงานดังกล่าว

จากการทบทวนบทความ วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา ทางผู้วิจัยได้ทำการตั้งข้อเสนองานวิจัยเบื้องต้น (Proposition) ในการศึกษาสาเหตุที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y ดังนี้

1. ภาระงานเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

2. เหตุผลทางครอบครัวเป็นสิ่งที่พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงานแม้ว่าจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

3. การเปลี่ยนภาระงานเป็นสาเหตุที่ทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y หมดไป

4. ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout)

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ มีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานวิจัยในศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ดังนี้

3.1 รูปแบบวิธีวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยจัดทำขึ้นเพื่อค้นหาองค์ความรู้ หรือความจริงในศาสตร์ที่ต้องการศึกษา โดยงานวิจัยเชิงคุณภาพจะศึกษาภาพรวมของทุกมิติ ในมุมมองของผู้วิจัย และจัดลำดับความสัมพันธ์ของสภาพแวดล้อม โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสรุปแบบอุปนัย (Inductive Analysis) เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม (Contextual) จึงเป็นการศึกษาที่ไม่เปลี่ยนแปลงสภาพการณ์จากที่เคยเป็นอยู่ (แววดาว พรมเสน, 2554)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้ คือ พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ซึ่งเป็นบุคคลที่เกิดในช่วงพุทธศักราช 2520 ถึง พุทธศักราช 2542

ทางผู้วิจัยได้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) ด้วยลักษณะของประชากรไม่อำนวยต่อการใช้หลักความน่าจะเป็น และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามวัตถุประสงค์ (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับงานวิจัยฉบับนี้ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวนที่ใช้ในการสัมภาษณ์มีแนวทางอยู่ที่ 5 - 30 คน ซึ่งเป็นตัวเลขของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีจำนวนไม่มากจนเกินไป และไม่น้อยจนเกินไป (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์ และประสพชัย พสุนนท์, 2558) ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน และใช้แบบคำถามกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) เพื่อให้ยืดหยุ่นกับการสัมภาษณ์ในรูปแบบคำถามปลายเปิด

มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้ มาตรวัด Oldenburg burnout inventory (OLBI) ซึ่งปรับปรุงจากงานวิจัยของ Osman (2011) และงานวิจัยของ Demerouti และ Bakker (2008) และได้รับการพัฒนา เรียบเรียงเป็นภาษาไทยโดย จิตกาญจนา ชาญศิลป์ (2558) มาตรวัดนี้เป็นมาตรประเมินค่า (Rating scale) แบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งหมดจำนวน 16 ข้อ โดย 8 ข้อแรกเป็นการวัดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน (Exhaustion) และ 8 ข้อหลังเป็นการวัดความไม่ผูกพันในงาน (Disengagement)

หลังจากที่ผู้วิจัยใช้มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงานแล้ว จากนั้นจึงทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งคำถามออกเป็น 2 ส่วน

1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ขนาดบริษัท (จำนวนพนักงานในบริษัท) ประเภทบริษัท และรายได้

2. คำถามเกี่ยวกับมุมมองของภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้ให้การสัมภาษณ์ โดยมีแนวการสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 คุณคิดว่าภาวะหมดไฟคืออะไร

ส่วนที่ 2 คุณคิดว่าคุณกำลังมีภาวะหมดไฟหรือไม่

(ถ้าตอบ “ใช่” ตอบข้อ 1-5 ถ้าตอบ “ไม่ใช่” ตอบข้อ 6-8)

1. สิ่งใดกระตุ้นการเกิดภาวะหมดไฟของคุณ

2. คุณมักเกิดภาวะหมดไฟในสถานการณ์ใด โปรดยกตัวอย่างเป็นสถานการณ์

3. ในช่วงที่คุณกำลังเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะหมดไฟได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของคุณอย่างไร โปรดยกตัวอย่างเป็นพฤติกรรม

4. คุณยังคงทำงานที่เดิมแม้ว่าจะเกิดภาวะหมดไฟหรือไม่ เพราะเหตุใด

5. ขณะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คุณทำอย่างไรให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป โปรดยกตัวอย่างเป็นพฤติกรรม

6. สิ่งใดที่ทำให้คุณคิดว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

7. คุณคิดว่าพนักงานที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลกระทบอย่างไรต่อบริษัท
8. คุณคิดว่าสัญญาณอะไรที่เกิดกับคนที่กำลังเริ่มมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน จะต้องมีการกลับคะแนนทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่ข้อ 3,5,7,8,9,12,15 และ16 และนำคะแนนทั้ง 16 ข้อมารวมกัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำตอบดังนี้

ระดับความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้ 1 คะแนน

ระดับความรู้สึกไม่เห็นด้วย ได้ 2 คะแนน

ระดับความรู้สึกเห็นด้วย ได้ 3 คะแนน

ระดับความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้ 4 คะแนน

การแปลผลคะแนน ใช้เกณฑ์การแปลผลจากการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นโดยใช้สมการทางคณิตศาสตร์ (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2539) ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีความกว้างอันตรภาคชั้นเท่ากับ 1 และใช้เกณฑ์การหาคะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.00 มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.01 – 3.00 มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.01 – 4.00 มีภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง

สำหรับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยถอดเทปบันทึกบทสนทนา และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ด้วยการดำเนินการ 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประเด็นที่ต้องการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 3 นำข้อมูลมาตีความด้วยการเข้ารหัส และจัดเข้าหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กัน และขั้นตอนสุดท้ายการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล (วัชรินทร์ อินทพรหม, 2562)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

จากงานวิจัย ได้ผลการวิจัยของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y จำนวน 30 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ผลจากแบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน และ ผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งวิเคราะห์ผลออกเป็น 7 หัวข้อดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

4.2 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.3 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.4 สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.5 สาเหตุที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.6 สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป

4.7 พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน
เพศ	
ชาย	2
หญิง	28
รวม	30
อายุ	
22 - 32 ปี	25
33 - 44 ปี	5
รวม	30

ตารางที่ 2 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน
อายุงาน	
น้อยกว่า 3 ปี	18
3 - 5 ปี	9
มากกว่า 5 ปี	3
รวม	30
ตำแหน่งงานในองค์กร	
ระดับผู้บังคับบัญชา	1
ระดับปฏิบัติการ	29
รวม	30
ขนาดบริษัท	
ขนาดเล็ก	2
ขนาดกลาง	7
ขนาดใหญ่	21
รวม	30

4.2 ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างตอบว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน 18 คน จาก 30 คน และกลุ่มตัวอย่างตอบว่าตนเองไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน 12 คน จาก 30 คน และการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คนพบว่าภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่าง สามารถจัดลำดับได้ทั้ง ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับต่ำ ภาวะหมดไฟในการทำงานระดับปานกลาง และภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน	จำนวน
ระดับต่ำ	4
ระดับปานกลาง	22
ระดับสูง	4
รวม	30

4.3 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คน พบว่า ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง สามารถจัดกลุ่มออกเป็นทั้งหมด 4 กลุ่ม ดังนี้

ไม่อยากทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง 18 คน จาก 30 คน มีความเห็นว่า ภาวะหมดไฟ คือ ความรู้สึกที่ไม่อยากทำงาน

"...ความรู้สึกที่ไม่อยากทำงานที่ทำอยู่..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

"...ไม่อยากทำงาน ไม่อยากทำอะไรเลย..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

"...ไม่อยากทำแล้ว ไม่รู้สึกว่าทำไปแล้วได้อะไร..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เลินนิ่งพาทเนอร์)

ไม่มีกำลังใจในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง 10 คน จาก 30 คน มีความเห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ การที่ไม่มีกำลังใจในการทำงาน หรือทำสิ่งอื่นใดอีก

"...ไม่มีกำลังใจในการจะทำงาน หรือทำอะไรทั้งสิ้น..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เลขานุการ)

"...ไม่มีใจในการทำงาน..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เลขานุการ)

ความรู้สึกเบื่อ

กลุ่มตัวอย่าง 6 คน จาก 30 คน มีความเห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ความรู้สึกเบื่องาน

"...เบื่อกับงานที่ทำ..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานนำเข้าผลิตภัณฑ์)

"... เบื่อ ทำงานซ้ำๆ เดิมๆ ไม่มีอะไรชาเลนจ์..." (หญิง, อายุ 22 - 32 ปี, ควอลิตี้ แอนนาลิส)

ความเหนื่อย

กลุ่มตัวอย่าง 6 คน จาก 30 คน มีความเห็นว่า ภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับงาน

"...ความเหนื่อยจากแรงกดดันจากสิ่งต่าง ๆ ของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และเนื้องาน..." (ชาย, อายุ 22 – 32 ปี, ไฟแนนซ์)

"...เหนื่อยหน่ายกับงานที่ทำ เหมือนทำงานไปวัน ๆ ทำให้มันเสร็จตามเวลา..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เซลล์)

4.4 สาเหตุการเกิด/ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน 18 คน พบว่า สาเหตุการเกิด/ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

ภาระงาน

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (18 คน) มีความเห็นว่า สาเหตุการเกิด/ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ภาระงาน หรือเนื้องาน และปริมาณงานที่ไม่เหมาะสม

"...สิ่งที่ทำให้ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ งานมีความท้าทาย ไม่ใช่งานรูทีนซ้ำๆเหมือนเดิม มีชาเลนจ์ขึ้นเรื่อยๆ ที่ไม่เยอะเกิน มีความพอดี..." (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

“...ทำงานเดิมมา 3 ปี ไม่มีอะไรท้าทายในงาน...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เลขานุการ)

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง 16 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า สาเหตุการเกิด/ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทั้งหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า

“...หัวหน้างาน สังคม ไม่โอเค เนื้องานไม่มีปัญหา เหนื่อยกับคนสุดละในองค์กร...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เซลล์)

“...เพื่อนร่วมงานไม่ทำงาน แล้วสุดท้ายงานของเพื่อนเราต้องมารับผิดชอบทำแทน เจอแบบนี้บ่อย ๆ เข้าก็หมดไฟแล้ว...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, บิวซิเนส เดเวลอปเม้น)

ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง 4 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า สาเหตุการเกิด/ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ผลตอบแทนไม่ว่าจะเป็นทางด้านบวกหรือทางด้านลบที่ได้จากการทำงาน

“...งานที่ได้ทำก็ได้เครดิต มีรีวอร์ด และเรคอกไนซ์ มีการชื่นชมหรือพูดถึงในห้องประชุม ทำให้ยังเอนจอยกับงาน...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

“...การได้รับ เนกาทีฟ ฟีดแบค เช่น ทำดีไม่เคยได้ชม ทำผิดคือโดนว่า ต้องปรับแก้ไข แต่ไม่เคยบอกว่าอันไหนทำดีให้ทำต่อ ก็จะเกิดภาวะหมดไฟเลย...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

ระบบการทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง 3 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า สาเหตุการเกิด/ไม่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ ระบบการทำงานของของบริษัท

“...น่าจะเป็นระบบการทำงาน เช่น กฎระเบียบเป๊ะ ต้องรักษาภาพลักษณ์ การแต่งตัว กริยาท่าทาง ขัดกับเป็นตัวเรา...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, นักจิตวิทยา)

“...สิ่งที่เราพยายามมันไม่มีความหมาย มีคนแก่ที่อยู่มานานแล้ว ซึ่งผู้ใหญ่จะโอบอุ้มคนที่ไม่มีประโยชน์ คนไม่มีประโยชน์ ถูกช่วยเหลือ จนคนปกติต้องไปแบกคนอื่น...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เทสเตอร์)

4.5 สาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงาน ในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน 18 คน พบว่า สาเหตุที่พนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

กำลังหางานใหม่/ยังหางานใหม่ไม่ได้

กลุ่มตัวอย่าง 11 คนจาก 18 คน ระบุว่ากำลังหางานใหม่หรือยังหางานใหม่ไม่ได้

“...หางานใหม่ให้ได้อยู่...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, ไฟแนนซ์)

“...ยังคงทำงานไปเรื่อย ๆ เพราะงานหายาก...” (หญิง, อายุ 33 – 44 ปี, เลขานุการ)

“...สถานการณ์โควิดทำให้หางานได้ยาก...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

กำลังศึกษาต่อ

กลุ่มตัวอย่าง 4 คนจาก 18 คน มีความเห็นว่า ต้องการขอทุนจากบริษัท หรือกำลังศึกษาอยู่

“...ต้องการเอาทุนเรียนต่อที่นี่ แล้วมาใช้ทุนตามเวลาของที่นี่...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานแผนกสินเชื่อ)

“...เพราะว่าเรียนหนังสืออยู่ ถ้าเรียนจบแล้วจะดูอีกที...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เทสเตอร์)

เนื้องานมีความหลากหลาย

กลุ่มตัวอย่าง 2 คนจาก 18 คน มีความเห็นว่า มีความหลากหลายเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย

“...งานที่ได้รับมอบหมายมันค่อนข้างเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้เราได้ทำหลายอย่าง ได้ฝึกทักษา และมีความรับผิดชอบใหม่บ่อย ๆ เป็นสิ่งใหม่ที่อยู่กับเราไประยะใหญ่ ๆ ถึงเราจะหมดไฟกับคน แต่เนื้องานมันไปต่อได้...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานนำเข้าผลิตภัณฑ์)

กลัวถูกมองในด้านลบ

กลุ่มตัวอย่าง 1 คนจาก 18 คน มีความเห็นว่า กลัวถูกมองว่าไม่มีความพยายามในการอดทนทำงาน

“...เข้าไปช่วงแรกคิดว่าถ้าออกเร็วจะโดนมองไม่ดี คิดว่าตังเองยังพยายามไม่มากพอ พยายามทำให้ดีที่สุด...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

4.6 สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าตนเองมีภาวะหมดไฟในการทำงาน 18 คน พบว่า สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไปของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

ไม่มีวิธีแก้

กลุ่มตัวอย่าง 8 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า ไม่มีวิธีแก้ภาวะหมดไฟในการทำงาน

“...ก็ต้องทน ทำต่อไป เพราะทำอะไรไม่ได้...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, แอดมิน)

“...ปล่อยก่อน คือต้องทำต่อไป แต่ทำแบบเนือย ๆ แล้วมันก็จะกลับมาเอง...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, เซลล์)

การทำกิจกรรมอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่าง 7 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า การหากิจกรรมอื่น ๆ ทำช่วยส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป

“...หาสิ่งที่เราชอบทำ ทำอะไรที่เราทำสบายใจ ใช้เวลากับครอบครัว ที่บ้าน...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, อินเทอนอลออดิท)

“...หาอย่างอื่นทำ ที่พัฒนาสกิลตัวเองได้ ไปเรียนภาษาเพิ่ม หรือหางานอดิเรกอย่างอื่นที่อแดปความรู้ได้ หากิจกรรมพวกออกกำลังกายทำ คลายเครียด...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, แอดมิน)

การพัก

กลุ่มตัวอย่าง 6 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า การพักช่วยส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป

“...ลางานพักผ่อน 1 วัน แล้วค่อยกลับมาทำงานใหม่ เพราะว่าหนีไม่ได้อยู่ดี...” (หญิง, อายุ 34 – 44 ปี, ไฟแนนซ์)

“...พักจากงาน กลับบ้านต่างจังหวัด เพื่อตกตะกอนตัวเอง...” (ชาย, อายุ 22 – 32 ปี, เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล)

การทำความเข้าใจปัญหา

กลุ่มตัวอย่าง 2 คน จาก 18 คน มีความเห็นว่า การทำความเข้าใจปัญหาช่วยส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป

“...พยายามทำความเข้าใจปัญหา รู้สึกอย่างไร โอเคไหม...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, นักจิตวิทยา)

4.7 พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบว่าตนเองไม่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน 12 คน พบว่า พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

การบ่น

กลุ่มตัวอย่าง 6 คน จาก 12 คน มีความเห็นว่า การบ่นจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

“...บ่น พูดถึงงานตัวเองในด้านลบ ดูท้อแท้ในการทำงาน...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

“...การพูดคุย เริ่มบ่นออกมา ระบายออกมา เค้าจะพูดเอง กับคนที่สนิท...” (ชาย, อายุ 22 – 32 ปี, ไฟแนนซ์)

มีความอ่อนล้า

กลุ่มตัวอย่าง 5 คน จาก 12 คน มีความเห็นว่า การที่มีความอ่อนล้า ดูเหนื่อย จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

“...ดูความเหนื่อยทางกาย เหมือนนอนไม่เต็มอิ่ม แล้วก็ดูเฉื่อยลง ดูพาสซีฟ...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

“...มีความอ่อนล้า เหนื่อย เนกาทีฟไวบ์...” (หญิง, อายุ 33 – 44 ปี, โคออดิเนเตอร์)

ไม่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่าง 4 คน จาก 12 คน มีความเห็นว่า การที่มีความอ่อนล้า ดูเหนื่อย จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

“...ไม่อยากทำงาน ไม่เอ็นจอยกับงาน...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

ไม่ใส่ใจในงาน

กลุ่มตัวอย่าง 3 คน จาก 12 คน มีความเห็นว่า การที่ไม่ใส่ใจในงาน งานที่ทำประสิทธิภาพลดลง จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

“...ไม่ใส่ใจในตัวงานที่ทำ งานที่ส่งคุณภาพน้อยลงโดยรวม...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, พนักงานฝ่ายบุคคล)

“...งานที่คุยกันไว้ก็จะทำลวก ๆ ...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, โปรเจค เอนจิเนีย)

ไม่มีเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่าง 3 คน จาก 12 คน มีความเห็นว่า การที่ไม่มีเป้าหมายในการทำงาน จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

“...ไม่มีเป้าหมายในการทำงานในชิ้นนั้นๆ เริ่มมีคำถามว่าทำไปทำไม ทำไปเพื่ออะไร ...” (หญิง, อายุ 22 – 32 ปี, หมอ)

บทที่ 5
การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เป็นการศึกษาวิจัยรูปแบบของงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาสาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน สาเหตุที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานแม้ว่าจะมีภาวะหมดไฟในการทำงาน สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) และใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามวัตถุประสงค์ (Purposive sampling) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 30 คน โดยเก็บข้อมูลจากการใช้มาตรวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน และการสัมภาษณ์เชิงลึก และนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์ ด้วยวิธี Content Analysis ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผล จัดทำข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดของงานวิจัยได้ดังนี้

5.1 การอภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

จากผลการวิจัย สาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อเสนองานวิจัยเบื้องต้นข้อที่ 1 ที่เสนอว่า ภาระงานเป็นเหตุผลที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

จากการทบทวนวรรณกรรม การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีสาเหตุเกี่ยวข้องกับการทำงาน ในด้านภาระงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ขวัญจิตร ยิ่งยวด (2544) ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2562) สุวรรณี ศรีสังข์ (2553) และ Ricardo Prada-Ospina (2019) ซึ่งพบว่าภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

นอกจากภาระงาน ยังพบสาเหตุที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้แก่ ในด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน หากเกี่ยวข้องกับหัวหน้างาน จากการไม่สนับสนุนในงาน และความอคติระหว่างหัวหน้างานกับตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2562) และ สุวรรณี ศรีสังข์ (2553) ในด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกภรณ์ ใจแก้ว (2551) ขวัญจิตร ยิ่งยวด (2544) ชิดชนก คุณเจริญ (2560) วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) สุวรรณี ศรีสังข์ (2553) เสาวนีย์ จำปางาม (2546) อารีรัตน์ ชวาลา (2551) และ Ricardo Prada-Ospina (2019) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในที่ทำงานที่ดี มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และในด้านระบบการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญจิตร ยิ่งยวด (2544) ที่พบว่าการบริหารของหน่วยงานในระดับที่ไม่ดีจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานสูง

5.1.2 สาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงาน ในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการวิจัย สาเหตุที่ทำให้พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย กำลังหางานใหม่/ยังหางานใหม่ไม่ได้ กำลังศึกษาต่อ เนื้องานมีความหลากหลาย และกลัวถูกมองในแง่ลบ ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับกับข้อเสนองานวิจัยเบื้องต้นข้อที่ 2 ที่เสนอว่า เหตุผลทางครอบครัวเป็นสิ่งที่พนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ยังคงทำงานแม้ว่าจะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม ยังไม่พบผู้ที่ศึกษาสาเหตุที่ทำให้พนักงานยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม ขณะที่มีภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้พบงานวิจัยของ นิรมล กะการดี (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการย้ายงานบ่อยของคนวัยทำงานกลุ่ม Generation Y ที่กล่าวถึง ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเองส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการย้ายงานบ่อย ซึ่งตรงกับผลการวิจัยที่เนื้องานมีความหลากหลาย ส่งผลให้มีการพัฒนาตนเองผ่านทางความหลากหลายของเนื้องาน ซึ่งทำให้ไม่เกิดพฤติกรรมการย้ายงานบ่อย หรือยังคงทำงานในสภาพแวดล้อมเดิม

5.1.3 สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป ในสภาพแวดล้อมเดิม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y

จากผลการวิจัย สาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป ในสภาพแวดล้อมเดิม ของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y ประกอบด้วย ไม่มีวิธีแก้ การ

ทำกิจกรรมอื่น ๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหา ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะงานวิจัยเบื้องต้นข้อที่ 3 ที่เสนอว่า การเปลี่ยนภาระงานเป็นสาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y หมดไป

จากการทบทวนวรรณกรรม ยังไม่พบผู้ที่ศึกษาสาเหตุที่ส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานหมดไป ในสภาพแวดล้อมเดิม อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้เทียบกับผลงานวิจัยอื่นที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟ พบผลงานงานวิจัยของ นฤมล สุธีรวุฒิ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและแนวทางในการป้องกันภาวะหมดไฟ ตามผลการวิจัยที่ว่า การป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟให้สนับสนุนการพัฒนาตนเองทั้งทางด้านทักษะ ความสามารถ และด้านจิตใจ ซึ่งยังไม่ตรงกับผลการวิจัยที่บอกว่าในการทำกิจกรรมอื่น ๆ การพัก และการทำความเข้าใจปัญหา จะส่งผลให้ภาวะหมดไปในการทำงานหมดไปในสภาพแวดล้อมเดิม

5.1.4 พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการวิจัย พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย การบ่น มีความอ่อนล้า ไม่ทำงาน ไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับข้อเสนอแนะงานวิจัยเบื้องต้นข้อที่ 4 ที่เสนอว่า ขาดแรงจูงใจในการทำงานเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในกลุ่ม Generation Y เมื่อมีภาวะหมดไฟในการทำงาน

ผลการวิจัยข้างต้นนี้ ยังสอดคล้องกับผลของงานวิจัยของ Maslach (1980 อ้างถึงในขวัญจิตร ยิ่งยวด, 2544) ที่พบว่าพฤติกรรมที่แสดงถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ การขาดความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การขาดความเป็นมิตร และการขาดแรงจูงใจในการทำงาน

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากผลงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปข้อเสนอแนะแก่หัวหน้างาน หรือฝ่ายบุคคล ในการทบทวนสถานที่ทำงานว่ามีสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ ภาระงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน และระบบการทำงานที่ไม่เหมาะสมกับ

พนักงานในปัจจุบันหรือไม่ หากมีควรทำการเปลี่ยนแปลงเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

นอกจากนี้ในการสังเกตพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ การทำกิจกรรมอื่น ๆ การพักและการทำความเข้าใจปัญหากับงาน ในระหว่างการทำงาน และสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่กำลังมีภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้แก่ พฤติกรรมการบ่น มีความอ่อนล้าในการทำงาน การไม่ทำงาน การไม่ใส่ใจในงาน และไม่มีเป้าหมาย

ดังนั้นเพื่อให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานลดลง สิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องควรทำคือ จัดการประชุมที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน โดยอาจจะเริ่มจากการประชุมแผนกเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อพูดคุยและสอบถามปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงาน เพราะหากพนักงานในสังกัดของตนเริ่มมีพฤติกรรมที่แสดงถึงภาวะหมดไฟในการทำงาน ควรทำการเรียกคุย ปรึกษาหารือกัน หรือมีสายด่วนสำหรับปรึกษา โดยเชิญนักจิตวิทยาเข้ามาเป็นช่วงเวลา และให้พนักงานได้เข้ารับการบำบัดแบบตัวต่อตัว เพื่อแก้ไขให้พนักงานลดภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งแน่นอนว่าหลังจากมีการประชุมในแต่ละครั้ง ผู้เกี่ยวข้องจะต้องทำการแก้ไขสาเหตุของปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงาน มิฉะนั้นอาจจะส่งผลต่อคุณภาพของงานในอนาคต และบั่นทอนกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน

5.3 ข้อจำกัดในงานวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป

จากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยพบข้อจำกัดในการทำงานวิจัย ซึ่งจะขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยได้ศึกษาภาวะหมดไฟในกลุ่ม Generation Y เท่านั้น จึงไม่สามารถนำผลของงานวิจัยที่ได้ ไปใช้ในบริบทของกลุ่ม Generation X หรือ Generation Z ในงานวิจัยครั้งถัดไป จึงควรเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานระหว่าง Generation

2. งานวิจัยฉบับนี้ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จึงไม่สามารถนำผลของงานวิจัยไปใช้ในบริบทของกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่น ๆ สำหรับงานวิจัยครั้งถัดไปจึงควรเก็บกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในจังหวัดอื่นเพิ่มเติม เพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไปในการทำงานระหว่างจังหวัด

3. งานวิจัยชิ้นนี้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จึงไม่สามารถนำผลของงานที่ได้ไปใช้ในบริบทของพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการ หากมีการศึกษาต่อจึงควรเก็บกลุ่มตัวอย่างในบริบทพนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือข้าราชการเพื่อเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานกับงานวิจัยฉบับนี้

บรรณานุกรม

กนกภรณ์ ใจแก้ว. (2551). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และการเผชิญปัญหา กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดระยอง* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

กมลพร วรรณฤทธิ์. (2562). ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout syndrome). จาก https://www.si.mahidol.ac.th/th/healthdetail.asp?aid=1385

กองบรรณาธิการวารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์. (2560). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, *11*(15), 14-32.

กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์. (2548). *ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญจิตร ยิ่งยวด. (2544). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิตกาญจนา ชาญศิลป์. (2558). *ความเครียดและการสนับสนุนทางสังคมที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานเทศบาลในจังหวัดสงขลา* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เจณิกา วังสถาพร. (2555). *การติดงานและความผูกใจมั่นในงาน : สาเหตุเชิงแรงจูงใจ และผลด้านความเหนื่อยหน่ายในงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐาน. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2543). สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Minitab SPSS และ SAS. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชัยยุทธ กลีบบัว. (2552). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชิดชนก คุณเจริญ. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

ชนิดา เลิศพิทักษ์พงศ์. (2559). *การประยุกต์ใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตในการประเมินสุขภาพของพนักงานในองค์กร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชโลทร คำทอง, ณัฐชา เดวี, และเมธินี บุญมั่น. *ต้นทุนทางจิตวิทยาที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและความตั้งใจในการลาออกจากงาน โดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรส่งผ่าน* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐฎาภรณ์ ห้วยกรดวัฒนา, รณภร ตั้งมั่นสุจริต, และสุกฤตา พรรณเทวี. *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะมุ่งเน้นความสมบูรณ์แบบกับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน โดยมีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เดชา เดชะวัฒนะไพศาล, กฤษยา นุ่มพยา, จีราภา นวลลักษณ์, และชนพัฒน์ ปลื้มบุญ. (2557). *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, *36*(141), 1-17.

ธนพร พงศ์บุญชู, และธนวัต ลิมป์พาณิชย์กุล. (2560). อิทธิพลกำกับของภาวะผู้นำที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, *11*(15), 14-32.

ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่าง ๆ. *วารสารบริหารธุรกิจ*, *36*(138), 40-62.

ธัญทิพย์ กองม่วง. (2558). *การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนงานจากครอบครัวต่อการตั้งใจลาออกจากงานของพนักงาน ผ่านงานที่ขัดแย้งกับครอบครัว และความเหนื่อยหน่ายในงาน* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิรมล กะการดี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการย้ายงานบ่อยของคนวัยทำงานกลุ่ม Generation Y* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์, และประสพชัย พสุนนท์. (2558). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปาริชาต*, *29*(2), 31-48.

ปรัชญ์ งามสมภาค, และ ประสพชัย พสุนนท์. (2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ : กรณีศึกษาองค์การสวนยาง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, *7*(1), 82-103

ปองกานต์ ศิโรรัตน์. (2563). *การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์กรรัฐวิสาหกิจกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พรชัย สิทธิศรัณย์กุล. (2562). Burn out ภาวะหมดไฟในการทำงาน. จาก http://doh.hpc.go.th/bs/topicDisplay.php?id=273

มนัสวี ศรีนนท์. (2561). ทฤษฎีเจเนอเรชันกับกรอบวิธีคิด. *วารสาร "ศึกษาศาสตร์ มมร" คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*, *6*(1), 364-373.

วัชรินทร์ อินทพรหม. (2562). การวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, *10*(2), 314-333.

วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2554). *ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทข้ามชาติ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แววดาว พรมเสน. (2554). การวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ. *วารสาร มทร.อีสาน*, *4*(1), 95-102

ศรัณย์ ศรีคำ, วิโรจน์ เจียมจรัสรังษี, และเดชา ลลิตอนันต์พงษ์. (2557). ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, *59*(2), 139-150.

สสิพรรธน์ นิลสงวนเดชะ. (2558). *ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวรรณี ศรีสังข์. (2553). *ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ธนาคารพาณิชย์* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

อมร หวังพีระวงศ์. (2553). *อิทธิพลของการประเมินแก่นแท้ของตนเองต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความเครียดในการทำงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรัญญา ตุ้ยคัมภีร์, และศิริลักษณ์ เตชะธนอิทธิกุล. (2562). การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นมาตรวัดความเหนื่อยล้าในการเห็นอกเห็นใจในนักวิชาชีพผู้ให้บริการด้านสุขภาพจิต. *วารสารสุขศึกษา*, 42(1), 1-12.

อารีรัตน์ ชวาลา. (2551). *คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

DeChane, D. J. (2014). How to Explain the Millennial Generation? Understand the Context. *Inquiries Journal/Student Pulse*, *6*(03). Retrieved from http://www.inquiriesjournal.com/a?id=878

Demerouti, E. & Bakker, A. B. (2008). *The Oldenburg Burnout Inventory: A Good Alternative to Measure Burnout and Engagement*. In J. Halbesleben (Ed.), Stress and Burnout in Health Care. Hauppage, NY: Nova Sciences.

Osman, M. K., Emin, B. & Yavas, U. (2011). *Affectivity and Organizational Politics as Antecedents of Burnout among Frontline Hotel Employees*. International Journal of Hospitality Management.

Pang. (2563). รู้หรือไม่ คนกรุงเทพ 7 ใน 10 มีภาวะหมดไฟ ผลวิจัยเผย ธุรกิจอะไรที่จะตอบโจทย์คนเหล่านี้. จาก https://brandinside.asia/burnout-in-the-city/

Saowanee Jampangam. (2003). *Relationships between selected factors, conflict and conflict management with burnout among staff nurses* (master's thesis). Bangkok: Mahidol University.

Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2009). Does School Context Matter? Relations with Teacher Burnout and Job Satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, *25*(3), 518-524.

TerraBKK เคล็ดลับการลงทุน. (2562). Where Y? สัดส่วน Gen Y ในประเทศไทย. จาก https://www.terrabkk.com/articles/191968

Wei, M. (2016). 10 Strategies to Fight Job Burnout. จาก https://www.psychologytoday.com/us/blog/urban-survival/201605/10-strategies-fight-job-burnout

World Health Organization. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. *World Health Organization*, *Geneva*, *Switzerland*.