

ต้นทุนทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ฐิติรัตน์ ตันไพศาล¹

รัตติกกรณ์ จงวิศาล²

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08-2696-2450 อีเมล : titirat.t@ku.th

รับเมื่อ 22 มีนาคม 2566 วันที่แก้ไขบทความ 1 พฤษภาคม 2566 ตอบรับเมื่อ 8 พฤษภาคม 2566 DOI 10.14416/j.faa.2023.19.004

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของต้นทุนทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความยืดหยุ่นผูกพันในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน และ 3) ตัวพยากรณ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความยืดหยุ่นผูกพันในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับของต้นทุนทางจิตวิทยาและความยืดหยุ่นผูกพันในงานอยู่ในระดับสูง และภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ 2) ต้นทุนทางจิตวิทยาและความยืดหยุ่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ความยืดหยุ่นผูกพันในงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 29.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

คำสำคัญ : ต้นทุนทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน

¹ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

² รองศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Psychological Capital, Work Engagement, and Job Burnout of Employees in a Printed Media Company in Bangkok

Titirat Tanpaisal¹

Rattigorn Chongvisal²

¹ Corresponding Author, Tel.08-2696-2450, E-mail: titirat.t@ku.th

Received 22 March 2023; Revised 1 May 2023; Accepted 8 May 2023 DOI 10.14416/j.faa.2023.19.004

Abstract

The objectives of this research were to study: 1) the level of employees' psychological capital, work engagement, and job burnout; 2) the relationship between psychological capital and work engagement with their job burnout; and 3) the influence of their psychological capital and work engagement as a predictor of their job burnout. The samples of the research comprised 175 employees in a printed media company in Bangkok. The data were collected through questionnaires. The results of this research showed that: 1) the employees' psychological capital and work engagement were found to be at a high level while their job burnout was at a low level, 2) their psychological capital and work engagement were negatively related to their job burnout at the .01 significance level, and 3) their work engagement could statistically predict their job burnout around 29.0 percent at the .001 significance level.

Keywords : Psychological capital, Work engagement, Job burnout

¹ Graduate Student, Master degree in Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

² Associate Professor, Ph.D., Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

1. บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกต้องเผชิญกับสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ หรือ โคร “โควิด-19” ที่ยังไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งแน่นอนว่าการระบาดของไวรัสนั้นส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลกทำให้สภาพเศรษฐกิจนั้นตกต่ำลงอย่างรวดเร็วและยังสร้างความวิตกกังวลและ ตื่นกลัวให้กับผู้คนทั่วโลก (สุพริศร์ สุวรรณิก, 2563) ทั้งนี้จากการที่สภาพเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้เกิดผลกระทบต่อภาคธุรกิจทั่วโลก (ธนิโต โสรัตน์, 2563) ซึ่งประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของหนักของไวรัสโคโรนาด้วยเช่นเดียวกัน ธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเมื่อพฤติกรรมของคนในสังคมมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปจากสภาวะในปัจจุบัน ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์การในการพยายามสร้างโอกาสในการแข่งขัน การปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมปัจจุบัน รวมถึงกลุ่มองค์กรธุรกิจเกี่ยวกับสื่อสิ่งพิมพ์ที่ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการดำเนินการเป็นผู้ผลิตและจำหน่ายสิ่งพิมพ์ก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก

จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โควิด-19 นับว่าเป็นวิกฤตซ้ำซ้อนจาก “ดิจิทัล ดิสรัปชัน” (Digital Disruption) ที่สื่อไทยต้องเผชิญทำให้ต้องเร่งปรับตัวเพื่อความอยู่รอด ปรับรูปแบบการทำธุรกิจเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ โดยเงินลงทุนโฆษณาของทีเอ็มเอในกลุ่มบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์มีการใช้เงินลงทุนโฆษณาที่ 3,833 ล้านบาท ลดลงกว่า 32% ในปี พ.ศ. 2563 (Thailand media landscape, 2021) แม้ว่าจะพยายามปรับตัว ไม่ว่าจะเป็นการปรับลดยอดการตีพิมพ์เพื่อลดต้นทุน การรุกช่องทางออนไลน์ และโซเชียลมีเดียเพื่อตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค ตลอดจนการจัดกิจกรรม เช่น งานสัมมนา เพื่อหารายได้เพิ่มเติมทดแทนรายได้จากโฆษณาที่ลดลง (สมาคมการพิมพ์ไทย, 2562) ถือเป็น การเปลี่ยนแปลงอย่างมากสำหรับบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์

เมื่อองค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบริบทในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของสังคม แน่แน่นอนว่าจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมากมายนั้นต้องส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร อาจส่งผลให้เกิดภาวะเครียดสะสมจากสภาพแวดล้อมที่รุนแรงในปัจจุบันเป็นการกระตุ้นและส่งผลให้พนักงานยังมีความรู้สึกกังวล นำไปสู่การเกิดความเครียด และภาวะกดดันอย่างต่อเนื่องติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้เกิดอาการเหนื่อยล้า มีทัศนคติเชิงลบต่อความสามารถในการทำงานของตนเอง และเข้าสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน (โยธิน วิเศษวิชัย, 2561) ตั้งแต่ช่วงปี 2562 องค์กรอนามัยโลกได้ประกาศให้ภาวะหมดไฟเป็นปรากฏการณ์ทางอาชีพที่กำลังเกิดในสังคมคนเมืองและคนรุ่นใหม่มากขึ้น ซึ่งภาวะหมดไฟหรือหมดแรงบันดาลใจในการทำงานอาจส่งผลให้กลายเป็นโรคซึมเศร้าได้ในระยะยาว และนำไปสู่การเสียชีวิตซึ่งถือเป็นสาเหตุการเสียชีวิตอันดับที่ 2 ของกลุ่มคนรุ่นใหม่ (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2564) ทั้งนี้ยังผลจากการสำรวจของ Deloitte ได้มีการสำรวจจำนวนมากกว่า 1,000 ครั้งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนกว่าร้อยละ 77 ประสบปัญหาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน และจำนวนมากกว่าครึ่งประสบกับปัญหานี้มากกว่าหนึ่งครั้ง (Deloitte, 2018)

ในประเทศไทยมีผลการสำรวจจากมหาวิทยาลัยมหิดล เกี่ยวกับภาวะหมดไฟของคนวัยทำงานในปัจจุบันพบว่า กลุ่มตัวอย่างตกอยู่ในสภาวะหมดไฟถึงร้อยละ 12 และอยู่ในกลุ่มเสี่ยงจำนวนมากถึงร้อยละ 57 (SME Thailand, 2563) สะท้อนให้เห็นว่าคนในปัจจุบันมีความเสี่ยงต่อภาวะหมดไฟที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเมื่อพนักงานเข้าสู่ภาวะหมดไฟจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ท้ายที่สุดจะส่งผลกระทบต่อองค์กรด้วยเช่นกัน

ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่สะสมมาเป็นระยะเวลานานและตัวบุคคลไม่สามารถจัดการได้ ซึ่งภาวะหมดไฟจะส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทั้งด้านร่างกายและจิตใจในด้านลบคือ รู้สึกด้อยค่า หมดหวัง ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความสามารถในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทำให้ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (Maslach, et al., 2001) เมื่อพนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งทางกายและจิตใจ จะขาดการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมที่มากขึ้น คุณภาพการใช้ชีวิตเสื่อมถอยลง และอยากลาออกในที่สุด ยิ่งไปกว่านั้นภาวะหมดไฟในการทำงาน

สามารถส่งผ่านหรือติดต่อจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งได้ (มนัสพงษ์ มาลา, 2563) ดังนั้นองค์การจึงจำเป็นต้องพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเพื่อลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยทรัพยากรที่ถือว่ามีความสำคัญที่สุดขององค์การคือ ทรัพยากรมนุษย์ หากว่าองค์การสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างประสิทธิผลขององค์การ รวมถึงเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์การเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย (ซัจจันันต์ ธรรมจินดา, 2553) และหากองค์การต้องการก้าวไปข้างหน้าท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงได้พนักงานทุกคนภายในองค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยผลักดันให้องค์การมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จ (เกษม แก้วสนั่น และเพ็ญศรี ฉิรินัง, 2564) โดยปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและมีการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานคือ ปัจจัยด้านต้นทุนทางจิตวิทยา (Min, et al., 2015)

ต้นทุนทางจิตวิทยาเป็นการพัฒนาลักษณะของบุคคลในเชิงบวก (Luthans et al., 2007) เกี่ยวข้องกับการจัดการและพฤติกรรมขององค์การที่จะส่งผลให้พนักงานภายในองค์กรมีการพัฒนาคุณลักษณะไปในเชิงบวก (Luthans and Youssef, 2017) เป็นตัวแปรที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และต้นทุนทางจิตวิทยานี้จะช่วยส่งผลให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อองค์การ (Luthans, et al., 2007) โดยงานวิจัยที่เกี่ยวกับต้นทุนทางจิตวิทยาของ Luthans, et al. (2007) มีแง่มุมที่แสดงให้เห็นว่าผู้ที่มิต้นทุนทางจิตวิทยา จะมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มองโลกในแง่ดี ความสัมพันธ์ของพนักงานทัศนคติเชิงบวกต่องาน และต่อองค์การ นอกจากส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแล้วยังเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่นำไปสู่การมีความสุขในการทำงานของตัวบุคคลด้วย (Singh and Mansi, 2009 อ้างใน ชนิษฐา ไชยฤกษ์, 2550) หากพนักงานมิต้นทุนทางจิตวิทยาสูงจะช่วยลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ทั้งนี้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนทางจิตวิทยาส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในทิศทางลบ กล่าวคือ เมื่อรู้สึกผิดหวังจากความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Wang, 2017) ในการศึกษาเรื่องต้นทุนทางจิตวิทยาพบว่า ยังมีปัจจัยที่ช่วยลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานหลายประการ โดยปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญคือ ความยึดมั่นผูกพันในงาน (Schaufeli, et al., 2002)

ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่มีส่วนช่วยให้พนักงานมีความสุขกับการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานมีความสุขกับการทำงานจะส่งผลต่อองค์การและตัวพนักงาน โดยพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน มักจะทุ่มเทอุทิศตนและใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ มุ่งความสนใจ ใส่ใจในหน้าที่หลักของตนเอง ทำงานด้วยความกระตือรือร้น ขยันขันแข็ง จนลืมไปว่าเวลาได้ผ่านไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งเป็นการมองไปไกลถึงการปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่หลักของตนเอง กล่าวคือ การมองว่าสิ่งต่าง ๆ รอบข้างตัวจะเข้ามากระทบกับงานหลักของตนเองหรือไม่จะทำให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานสูงสามารถรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ได้ดี (Leiter and Bakker, 2010 อ้างใน หัสบดีนทร์ เต็มทรัพย์ และรัตติกรณ์ จงวิศาล, 2562) ทั้งนี้มีงานวิจัยที่สนับสนุนว่าภาวะหมดไฟในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในงานส่งผลกระทบต่อกันในทิศทางตรงข้ามโดยผลกระทบที่เกิดขึ้นถือว่ามีความสำคัญต่อความสุขของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์การ (Maricutoiu, et al., 2017)

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับในครั้งนี้มาเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงาน นอกจากนี้อาจเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการหาแนวทางป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับของต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.3 เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงานที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1 ต้นทุนทางจิตวิทยา

Luthans, Youssef & Avolio (2007) เป็นคณะผู้ริเริ่มการศึกษา ตัวแปรต้นทุนทางจิตวิทยาว่าการศึกษาด้านจิตวิทยาในอดีตเน้นการบำบัดรักษาอาการทางจิต ดังที่ Seligman อดีตประธานสมาคมจิตวิทยาอเมริกันพบว่างานวิจัยส่วนมากทางจิตวิทยาตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา เกี่ยวกับการรักษาและบำบัดความเจ็บป่วยโดยไม่เน้นการสร้างความสุขให้แก่มนุษย์ Seligman จึงเห็นว่าการศึกษาด้านจิตวิทยาควรมีแนวทางที่สร้างสรรค์และคำนึงถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ให้มากขึ้น จากนั้นเป็นต้นมานักวิชาการจึงเริ่มให้ความสนใจและศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาด้านบวก ต่อมาการศึกษาจิตวิทยาด้านบวกแบ่งเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางแรก คือ ต้นทุนที่มีต่อองค์การด้านบวก (positive organizational scholarship [POS]) เป็นการศึกษาในระดับมหภาคหรือองค์การ เน้นโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับความเห็นอกเห็นใจและความดีงาม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับเรื่องผลการปฏิบัติงาน และแนวทางที่สอง คือ พฤติกรรมต่อองค์การด้านบวก (positive organizational behavior [POB]) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์กับเรื่องผลการปฏิบัติงาน และเป็นการศึกษาในระดับที่แคบกว่าแนวทางแรก เน้นศึกษาในระดับบุคคลและเสนอว่าตัวแปรที่เกี่ยวข้องจะมีความเชื่อมโยงกับผลการปฏิบัติงานและสามารถพัฒนาได้ โดยนิยามตัวแปรไว้ว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาทำให้องค์กรสามารถเสริมสร้างความเข้มแข็งและสมรรถนะแก่พนักงานได้อย่างเป็นรูปธรรมช่วยให้พนักงานมีความพร้อมและมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ท้ายที่สุดก็จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น โดยต้นทุนทางจิตวิทยาหมายถึง คุณลักษณะทางจิตในเชิงบวกที่มีอยู่ในตัวแต่ละบุคคลและสามารถพัฒนาได้ คือ เชื่อมมั่นในความสามารถของตนเองในการบรรลุงานที่ทำหาย มองโลกในแง่ดีทั้งในปัจจุบันและอนาคต มีความหวังมุ่งมั่นและสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ และมีความสามารถในการก้าวผ่านปัญหาหรือความทุกข์ยากที่รุมเร้าไปได้ ทั้งนี้ Luthans, Youssef, & Avolio (2007) ได้สรุปองค์ประกอบของต้นทุนทางจิตวิทยา 4 ประการ ได้แก่

(1) การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองในการพยายามที่จะประสบผลสำเร็จจากการทำงานที่ทำหาย และมีความพยายามในการปฏิบัติภารกิจเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ทำหาย

(2) ความหวังในการทำงาน หมายถึง สภาวะแรงจูงใจเชิงบวกที่อยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกถึงความสำเร็จ การมีความพากเพียร แรงจูงใจ และมีความพยายาม ที่จะมุ่งไปยังเป้าหมายในการปฏิบัติภารกิจ และสามารถคิดหาแนวทางหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

(3) การมองโลกในแง่ดี หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตีความสถานการณ์ต่าง ๆ เชิงบวก มีความยืดหยุ่นและเป็นไปตามความจริง มองว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ภายใต้อำนาจและการควบคุมของตนเอง

(4) การฟื้นคืนกลับ หมายถึง ความสามารถเฉพาะของบุคคลที่สามารถปรับตัวให้กลับสู่ภาวะปกติหรือสมดุลเมื่อประสบกับความทุกข์ ความขัดแย้ง ความล้มเหลว ความเสี่ยง หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงเป็นความสามารถในการเผชิญเหตุการณ์ท้าทายที่เกิดขึ้น

3.2 ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นผูกพันในงานนั้นมีการนำเสนอครั้งแรก โดย Kahn (1990) ซึ่งถือเป็นแนวความคิดในกลุ่มของจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychology) เป็นแนวความคิดที่ตรงข้ามกับภาวะหมดไฟในการทำงาน นักวิชาการหลายท่านได้เสนอรูปแบบความยืดหยุ่นผูกพันในงานไว้ครอบคลุมเรื่องโครงสร้าง สาเหตุและผลของความความยืดหยุ่นผูกพันในงาน ระยะแรกได้เน้นข้อสมมติการทำงานให้มีศักยภาพสูงสุดในรูปของสภาวะของบุคคล คุณลักษณะเริ่มแรกของความยืดหยุ่นคือ การมีพลังและผูกพันกัน โดย Schaufeli and Bakker (2010) ได้ให้ความหมายของความยืดหยุ่นผูกพันในงานว่าสภาวะทางจิตใจเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน มีพลังในการทำงานสูง อุทิศตนให้กับงาน มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน และเป็นความพยายามของบุคคลที่มีต่อบทบาทการทำงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทั้งทางร่างกายและจิตใจ และสามารถแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) ด้านการมีพลัง หมายถึง การมีพลังงานในระดับสูง มีความยืดหยุ่นทางจิตใจที่ใช้ในการทำงาน เต็มใจที่จะใช้ความเพียรพยายามในการทำงาน แม้ต้องเผชิญกับอุปสรรค
- (2) ด้านความทุ่มเทอุทิศตน หมายถึง การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์การทำงานด้วยความรู้สึกที่เห็นถึงความสำคัญของงาน มีความกระตือรือร้น แรغب้นตลใจ ความภาคภูมิใจ และความท้าทายในการทำงาน
- (3) ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน หมายถึง ความสนใจจดจ่อและมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมถึงการมีความสุขในการทำงาน โดยรู้สึกว่าเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และสามารถถอนตัวออกจากการทำงานนั้นได้ยาก

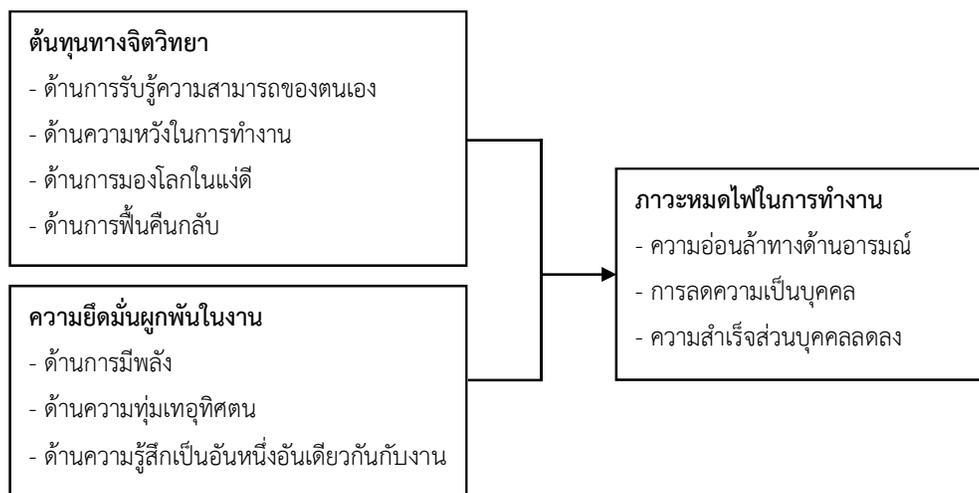
3.3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ถือเป็นปรากฏการณ์ทางอาชีพซึ่งเริ่มมีการศึกษาหรือกล่าวถึงครั้งแรก ช่วงกลางทศวรรษ 1970 ในประเทศสหรัฐอเมริกาจากงานเขียนของจิตแพทย์ชื่อ Freudenberger ต่อมาในปี 1976 นักจิตวิทยาสังคมชื่อ Maslach ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องของอารมณ์ในสถานที่ทำงาน ซึ่งมีการอ้างถึงผลกระทบจากการที่สภาพหมดอารมณ์ทำงานและสูญเสียแรงจูงใจซึ่งเรียกลักษณะแบบนี้ว่า “หมดไฟ” (Maslach, et al. 2001) ทั้งนี้ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึงอาการที่เกิดขึ้นจากความเครียดที่สะสมมาเป็นระยะเวลานานและบุคคลไม่สามารถจัดการได้ ซึ่งภาวะหมดไฟนั้นจะส่งผลให้เกิดความอ่อนล้าทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในด้านลบ รู้สึกด้อยค่า หมดหวัง ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ไม่มีความสามารถในการทำงาน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานทำให้ไม่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ Maslach, et al. (2001) ได้แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- (1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง อารมณ์และการรับรู้ของบุคคลที่รู้สึกออกห่างจากงาน ไม่สามารถรับมือกับงาน หมดความสามารถในการมีส่วนร่วมและตอบสนองต่อความต้องการของตนเองและเพื่อนร่วมงาน โดยมีความรู้สึกความอ่อนล้า ท้อแท้ หมดกำลังใจในการทำงานและรู้สึกไม่อยากกลับมาปฏิบัติงานอีกในวันถัดไป
- (2) การลดความเป็นบุคคล หมายถึง ความพยายามวันระยะห่างระหว่างตัวเองและบุคคลอื่น มีพฤติกรรมเพิกเฉย มองข้ามไม่ใส่ใจ และมีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น ตลอดจนการรู้สึกถูกเหยียดหยามเพื่อนร่วมงาน และองค์การ
- (3) ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง หมายถึง การมองว่าตนเองนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ไร้ประสิทธิภาพ ไร้ความสามารถในการทำงาน และรู้สึกว่าตนเองนั้นประสบความสำเร็จน้อยกว่าผู้อื่น

3.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำศึกษาด้านทุนทางจิตวิทยา ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5. วิธีการวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการศึกษากับประชากรซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักกรรมการผู้จัดการ และกองบรรณาธิการ ซึ่งการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนั้นใช้วิธีการเปิดตาราง Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน อภิญา หิรัญวงษ์, 2560) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ .05 โดยจำนวนประชากรที่ทำการศึกษาทั้งหมดมีจำนวน 320 คน จึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 175 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วนของประชากรแต่ละฝ่ายงาน จำนวน 5 ฝ่ายงาน ได้แก่ ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล สำนักกรรมการผู้จัดการ และกองบรรณาธิการ จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยการจับฉลากรหัสประจำตัวพนักงานแบบไม่ใส่คืนตามรายชื่อของพนักงานปัจจุบันที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กรในแต่ละฝ่ายงานจนครบตามจำนวนที่คำนวณไว้ข้างต้น

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ฝ่ายงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. ฝ่ายบัญชีและการเงิน	12	7
2. ฝ่ายจัดซื้อและพัสดุ	6	3
3. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	6	3
4. สำนักกรรมการผู้จัดการ	4	2
5. กองบรรณาธิการ	292	160
รวม	320	175

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ และเติมข้อความในช่องว่าง เกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบวัดต้นทุนทางจิตวิทยา ผู้วิจัยใช้แบบวัด Psychological Capital Questionnaire (PCQ) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Luthans, et al. (2007) ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า โดยมีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ และเป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด จำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยมากที่สุด และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89

ส่วนที่ 3 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้วิจัยใช้แบบวัด Utrecht Work Engagement Scale (UWES) สร้างจากแนวคิดของ Schaufeli and Bakker (2003) ลักษณะของแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด และจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ทั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94

ส่วนที่ 4 แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นตามแนวความคิดของ Maslach, et al. (2001) ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อ เป็นแบบวัดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ ไม่เคยรู้สึก ไม่ค่อยรู้สึก รู้สึกบางครั้ง รู้สึกบ่อยครั้ง และรู้สึกทุกวัน ทั้งนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ด้วยการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ และผู้ทรงคุณวุฒิ รวมจำนวน 2 ท่าน จากนั้นจึงนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach และการหาค่าอำนาจจำแนก ด้วยการหาความสัมพันธ์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน (Corrected Item-Total Correlation) ซึ่งมีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกต่ำกว่า .20 (กรรณ จันทุม, 2560) ผลที่ได้พบว่าแบบวัดต้นทุนทางจิตวิทยา มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .43 - .71 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .89 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .44 - .84 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .94 และแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .53 - .89 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .96

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เรื่อง ขออนุมัติในการดำเนินการเก็บข้อมูล ถึงผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลประกอบการทำงานศึกษาค้นคว้าอิสระ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามผ่านทาง Google Form ให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้ทำการสุ่มไว้

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทำการหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

5.4.1 ค่าร้อยละ ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงาน

5.4.2 ค่าเฉลี่ย ใช้จำแนกและแปลความหมายของตัวแปร ต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.4.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของตัวแปร ต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน

5.4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือ ต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงานเพื่อทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุซึ่งกำหนดว่าตัวแปรอิสระทุกตัวต้องไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันน้อย

5.4.5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามคือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระคือ ต้นทุนทางจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงาน

การทดสอบการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .01

6. ผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า

6.1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 175 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 และเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี 7 เดือน โดยอายุน้อยที่สุด 23 ปี และอายุมากที่สุด 61 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด โดยมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 78.85 และมีอายุงานเฉลี่ย 12 ปี 4 เดือน โดยอายุงานน้อยที่สุด 1 ปี 1 เดือน และอายุงานมากที่สุด 37 ปี 4 เดือน

6.2 การวิเคราะห์ระดับต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ใช้เกณฑ์การแปลความหมายระดับของตัวแปรโดยการจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ ต่ำมาก ต่ำ ปานกลาง สูง และสูงมาก รายละเอียดดังนี้ (อภิญา หิรัญวงษ์, 2560) ดังนี้

คะแนน 1.00 –1.80	ระดับต่ำมาก
คะแนน 1.81 –2.60	ระดับต่ำ
คะแนน 2.61 –3.40	ระดับปานกลาง
คะแนน 3.41 –4.20	ระดับสูง
คะแนน 4.21 –5.00	ระดับสูงมาก

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ระดับต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงานและภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
ต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวม	4.00	.60	สูง
ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	3.92	.71	สูง
ด้านความหวังในการทำงาน	3.91	.70	สูง
ด้านการมองโลกในแง่ดี	4.07	.75	สูง
ด้านการฟื้นคืนกลับ	4.16	.64	สูง
ความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม	3.96	.70	สูง
ด้านการมีพลัง	3.92	.70	สูง
ด้านความทุ่มเทอุทิศตน	4.05	.80	สูง
ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	3.93	.78	สูง
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	2.21	.85	ต่ำ
ความอ่อนล้าทางด้านอารมณ์	2.29	.99	ต่ำ
การลดความเป็นบุคคล	2.25	.88	ต่ำ
ความสำเร็จส่วนบุคคลลดลง	2.10	.84	ต่ำ

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครพบว่าต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวมในระดับสูง ($M = 4.00, S.D. = .60$) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบทั้ง 4 ด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ส่วนของความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครพบว่าอยู่ในระดับสูง ($M = 3.96, S.D. = .70$) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงทั้งหมด นอกจากนี้เมื่อพิจารณาภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครพบว่าอยู่ในระดับต่ำ ($M = 2.21, S.D. = .85$) โดยองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 ด้านพบว่าอยู่ในระดับต่ำทั้งหมดเช่นเดียวกัน

6.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา ความยึดมั่นผูกพันในงาน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	r
ต้นทุนทางจิตวิทยาโดยรวม	-.41**
ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง	-.24**
ด้านความหวังในการทำงาน	-.43**
ด้านการมองโลกในแง่ดี	-.44**
ด้านการฟื้นคืนกลับ	-.30**

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ตัวแปร	r
ความยึดมั่นผูกพันในงานโดยรวม	-.54**
ด้านการมีพลัง	-.58**
ด้านความทุ่มเทอุทิศตน	-.43**
ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน	-.50**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = -.41$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันในงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ($r = -.54$)

6.4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่ออธิบายตัวพยากรณ์ระหว่างต้นทุนทางจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงาน ที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แสดงผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตัวพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
ความยึดมั่นผูกพันในงาน	-.65	.07	-.54	-8.49	.00
ค่าคงที่ (Constant)	4.79	.30			

$R = .542$ $R^2 = .294$ $R^2_{adj} = .290$ $F_{Overall} = 72.09$ $p = .000$

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรที่พยากรณ์ภาวะหมดไฟในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรอิสระที่พยากรณ์คือ ต้นทุนทางจิตวิทยาและความยึดมั่นผูกพันในงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงาน สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 29.0 ($R^2_{adj} = .290$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .54 มีค่าคงที่เท่ากับ 4.79

อย่างไรก็ตามการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร คือ ต้นทุนทางจิตวิทยา

ทั้งนี้เมื่อนำตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานมาเขียนเป็นสมการการถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{ภาวะหมดไฟในการทำงาน} = 4.79 + (-.65 \text{ (ความยึดมั่นผูกพันในงาน)})$$

และสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$Z_{\text{ภาวะหมดไฟในการทำงาน}} = -.54 (Z_{\text{ความยึดมั่นผูกพันในงาน}})$$

7. อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.41$ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ การที่ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีแรงจูงใจในการทำงาน มองโลกในแง่ดี และสามารถในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เป็นไปตามแนวทางการพัฒนาด้านทุนทางจิตวิทยาของ Luthans and Youssef (2017) โดยองค์การได้จัดการสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม โดยให้ความช่วยเหลือ และการให้ความยอมรับ รวมถึงจัดกิจกรรมแบบกลุ่มเพื่อให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ เช่น การจัดกิจกรรมอบรมหนีไฟ การอบรมพัฒนาทักษะให้กับพนักงาน การจัดกิจกรรมสัปดาห์อนุรักษ์พนักงาน เป็นต้น เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกกว่าตนเองสามารถรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการรู้สึกอุ่นใจและมั่นใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์การได้กำหนดให้มีรางวัล เช่น โบนัส การปรับเงินเดือน และสวัสดิการอื่นๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจการทำงานให้กับพนักงานส่งเสริมช่วยกระตุ้นให้ต้นทุนทางจิตวิทยาสูงขึ้น และเมื่อต้นทุนทางจิตวิทยาสูงขึ้นจะส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานต่ำลง ดังที่พบในแนวคิดของ Luthans, et al. (2007) ที่ได้เสนอไว้ ต้นทุนทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนั้นเมื่อต้นทุนทางจิตวิทยาสูงขึ้น ภาวะหมดไฟในการทำงานจึงอยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $-.54$ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ การที่ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อาจเนื่องมาจากองค์การเอื้อให้พนักงานมีส่วนร่วมในงาน รวมถึงส่งเสริมความสัมพันธ์ของพนักงานภายในองค์การ อาทิ การจัดงานกีฬา การจัดงานวันเกิดบริษัท และการจัดตลาดนัดพนักงานภายในองค์การ เป็นต้น ซึ่งการสนับสนุนขององค์การอาจช่วยให้พนักงานรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงบวก ที่มีความสนุกสนาน และการส่งเสริมสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เช่น การจัดกิจกรรมงานกีฬา รวมถึงการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถโยกย้ายหน้าที่และตำแหน่งในการทำงาน ซึ่งเป็นส่วนช่วยเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในงานให้สูงขึ้นตามการศึกษาของซูซีย์ สมิทธิไกร และพงษ์จันทร์ ภูษานิชย์ (2560) และหากพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานสูงขึ้น ภาวะหมดไฟในการทำงานจะต่ำ สอดคล้องตามงานวิจัยของ Leiter (2008) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กัน หากพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานจะช่วยให้ภาวะหมดไฟในการทำงานลดลง

สมมติฐานที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยสามารถพยากรณ์ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 29.0 ($R^2_{adj} = .290$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ $-.54$ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้ ความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการมีความยึดมั่นผูกพันในงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแห่งหนึ่งลดต่ำลงด้วย หากพนักงานระดับปฏิบัติการมีความยึดมั่นผูกพันในงานจะมีพลังในการทำงานอย่างเต็มที่กระตือรือร้นในการทำงาน มุ่งมั่นทุ่มเทให้งานอย่างเต็มที่ และมีความสุขและรู้สึกสนุกกับการทำงาน กล่าวได้ว่าความยึดมั่นผูกพันในงานเกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ

ทางกาย สมอง และจิตใจ ในการปฏิบัติงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (อรพินทร์ ชูชม, 2557) จากเหตุผลดังกล่าว พนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความพยายามที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันในงานจึงมีอิทธิพลทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maslach, et al. (2001) ที่อธิบายว่า เมื่อพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานจะช่วยลดการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเนื่องเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อถึงกันและกัน รวมถึงมีความสอดคล้องกับงานของ Maricutoiu, et al. (2017) ที่อธิบายว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันในงานนั้นส่งผลในทิศทางตรงข้ามกัน

ทั้งนี้ต้นทุนทางจิตวิทยาไม่สามารถทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานได้ แต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน อาจเนื่องมาจากต้นทุนทางจิตวิทยาอาจมีบทบาทอื่น ๆ กับภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ต้นทุนทางจิตวิทยาอาจมีบทบาทในการป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น หากพนักงานเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มองโลกในแง่ดี มีความหวัง และมีการฟื้นคืนกลับ อาจช่วยป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังที่พบในงานวิจัยของ Bitmis and Ergeneli (2015) ที่อธิบายว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาไม่สามารถทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อาจมีบทบาทในการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลและการพัฒนาต้นทุนทางจิตวิทยายังช่วยลดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในการทำงานและป้องกันภาวะหมดไฟได้

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

8.1.1 องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดการเรียนรู้จากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยการมอบหมายงานหรือการสอนงานที่เริ่มจากงานที่ใช้ทักษะง่าย ๆ เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถทำได้สำเร็จแล้วค่อยๆ เพิ่มความยากของงานมากขึ้นตามลำดับ โดยองค์กรควรมีระบบการให้ข้อมูลย้อนกลับในเชิงบวกเพื่อเป็นการให้คำชมเชย และแนวทางในการปฏิบัติงาน

8.1.2 องค์กรควรฝึกฝนให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพร้อมในการเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา โดยอาจจำลองสถานการณ์ขึ้นเพื่อเรียนรู้ที่จะยอมรับและพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่ผิดพลาดและพยายามแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นได้ในอนาคต โดยที่ไม่หลีกเลี่ยงปัญหาและมองว่าไม่สามารถเอาชนะได้และมุ่งสู่เป้าหมายที่แท้จริง

8.1.3 องค์กรควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาอาชีพและเส้นทางอาชีพที่มีชัดเจน จัดหลักสูตรฝึกอบรมในการทำงาน โดยเฉพาะทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานและการสร้างการรับรู้ความสามารถของตนเอง รวมถึงองค์กรควรมีเครื่องมือเพื่อวัดและการประเมินผลบุคคลในด้านต่าง ๆ เพื่อสะท้อนให้บุคคลเห็นว่าตนเองนั้นมีคุณค่าต่อองค์กรซึ่งจะส่งช่วยให้พนักงานพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีความยึดมั่นผูกพันในงานสูงขึ้น

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

8.2.1 การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจขยายขอบเขตการศึกษาไปในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งอื่นในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลที่ได้มาศึกษาในเชิงเปรียบเทียบและนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประโยชน์และพัฒนาบริษัทสื่อสิ่งพิมพ์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครต่อไปในอนาคต

8.2.2 การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาตัวแปรอิสระ ได้แก่ ต้นทุนทางจิตวิทยา และความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งในการศึกษารั้งต่อไปอาจพิจารณาตัวแปรใหม่ๆ ที่อาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ความผาสุก ภาวะผู้นำเชิงจิตวิญญาณ ภาวะผู้นำที่แท้จริง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ และขยายขอบเขตความรู้ครอบคลุมปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

8.2.3 อาจมีการศึกษาโดยใช้แนวคิดหรือทฤษฎีอื่น ๆ ที่แตกต่างจากแนวคิดต้นทุนทางจิตวิทยาของ Luthans, et al. (2007a) แนวคิดความยืดหยุ่นผูกพันในงานของ Schaufeli and Bakker (2010) และแนวคิดภาวะหมดไฟในการทำงานของ Maslach, et al. (2001) เพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ให้กว้างขึ้นและมีความทันสมัยมากขึ้น เช่น แนวคิดของความยืดหยุ่นผูกพันในงานของ Schaufeli and Bakker (2006) แนวคิดภาวะหมดไฟในการทำงานของ Lewig, et al. (2007) เป็นต้น

9. เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรรมา จันทุม. (2560). การสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพประเภทสเกล. *วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 24(3), 11-21.
- เกษม แก้วสนั่น, เพ็ญศรี ฉรินง. (2564). การจัดการองค์กรไปสู่ความสำเร็จ. *วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์*, 6(4), 88-108.
- ชินขจร ชาญฤกษ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุขและคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย : กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ชัจจ์จันต์ ธรรมจินดา. (2553). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ*. สืบค้นจาก www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b15_53.PDF
- ชูชัย สมितिไกร และพงษ์จันทร์ ภูษาพานิชย์. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(2), 655-667.
- ธนิต โสรัตน์. (2563). *ผลกระทบไวรัสโคโรนา... คุณค่าเศรษฐกิจถดถอยเลวร้ายสุดในรอบเกือบศตวรรษ*. สืบค้นจาก www.posttoday.com/economy/columnist/619876
- มันัสพงษ์ มาลา. (2563). ภาวะเมื่อยล้าหมดไฟในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตสุขภาพที่ 4. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 30(5), 944-954.
- โยธิน วิเศษฐวิชัย. (2561). *Burnout Syndrome ภาวะหมดไฟในการทำงาน*. สืบค้นจาก www.samitivejhospitals.com/th/หมดไฟ-การทำงาน/
- สมาคมการพิมพ์ไทย. (2562). ปรับตัว “ธุรกิจโรงพิมพ์” ทำอย่างไรถึงจะอยู่รอด. *วารสารการพิมพ์ไทย*, 124, 78-81.
- สุพริศร์ สุวรรณิก. (2563). *ไวรัสโคโรนา : ฝันร้ายของเศรษฐกิจโลก?*. สืบค้นจาก www.thairath.co.th/news/business/1778183
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2564). *Move on อย่างไรให้ไปจาก ภาวะหมดไฟในการทำงาน*. สืบค้นจาก <https://resourcecenter.thaihealth.or.th/index.php>
- หัสบดีนทร์ เต็มทรัพย์, รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2562). ความฉลาดทางวัฒนธรรม ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความสามารถในการฟื้นคืนกลับและความยืดหยุ่นผูกพันในงานของผู้บริหารระดับต้นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian มหาวิทยาลัยศิลปากร (มนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ)*, 12(5), 1534-1531.
- อภิญา หิรัญวงษ์. (2560). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา 01475511 (สถิติประยุกต์ทางจิตวิทยา)*. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (อัดสำเนา).
- อรพินทร์ ชูชม. (2557). การวิเคราะห์โครงสร้างความยืดหยุ่นผูกพันในงาน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 11(2), 75-79.

ภาษาอังกฤษ

- Bitmis, M. G., & Ergeneli, A. (2015). *How psychological capital influences burnout: The mediating role of job insecurity*, 207(2015), 363-368.
- Deloitte, Inc. (2018). *Workplace Burnout Survey*. Retrieved from www2.deloitte.com/us/en/pages/about-deloitte/articles/burnout-survey.html
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Leiter, M. P. (2008). *A Two Process Model of Burnout and Work Engagement: Distinct implications of Demands and Values*. Retrieved from www.researchgate.net/publication/23168234_A_Two_Process_Model_of_Burnout_and_Work_Engagement_Distinct_Implications_of_Demands_and_Values
- Luthans, F. & Youssef. C. M. (2017). Psychological capital: An evidence-based positive approach. *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 1-43.
- Luthans, F., C. M. Youssef & Avolio. B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press.
- Maricutoiu, L. P., C. Sulea & Lancu. A. (2017). Work engagement or burnout: Which comes first? A meta-analysis of longitudinal evidence. *Burnout Research*, 5, 35-43. Retrieved from www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213058617300220
- Maslach, C., W. B. Schaufeli & Leiter. M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Min, H., H. J. Kim & Lee. S. B. (2015). Extending the challenge–hindrance stressor framework : The role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 50(1), 105-114.
- Schaufeli, W. B. & Bakker. A. B. (2003). The Utrecht Work Engagement Scale (UWES). Retrieved from www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf
- Schaufeli, W. B. & Bakker. A. B. (2010). Defining and measuring work engagement : Bringing clarity to the concept. In M. P. Leiter and A. B. Bakker. (eds.). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Taylor and Francis Group, 10-24.
- Schaufeli, W. B., M. Salanova, V. G. Roma & Bakker. A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two-sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- SME Thailand. (2563). *เคาะประตู Burnout Syndrome ส่องโอกาสธุรกิจที่มาพร้อมภาวะ ‘คนหมดไฟ’*. Retrieved from www.smethailandclub.com/marketing-5357-id.html
- Thailand media landscape. *ภูมิทัศน์สื่อไทยปี 2564*. Retrieved from www.infoquest.co.th/thailand-media-landscape-2021
- Wang, Z. (2017). *Associations between occupational stress, burnout, and well-being among manufacturing workers : mediating roles of psychological capital and self-esteem*. Retrieved from www.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12888-017-1533-6