

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์  
และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัท  
ข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

The relationship between neuroticism, emotional quotient, quality of work  
life and burn out of employees at a Japanese multinational company

กานต์สินี เพชรสงฆ์<sup>1\*</sup>, รังสิมา หอมเศรษฐี<sup>2</sup>  
Kansinee Petchsong<sup>1\*</sup>, Rangsim Homsettee<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>1,2</sup>Master of Science, Department of Psychology, Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

\*Corresponding author's e-mail: 6512672008@rumail.ru.ac.th<sup>1\*</sup>, rungsima@rumail.ru.ac.th<sup>2</sup>

Received: July 1, 2024

Revised: July 22, 2024

Accepted: August 13, 2024

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง 2) ศึกษาเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงาน กับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรยามาเน่ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งที่มีเพศต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .638 ความฉลาดทางอารมณ์และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับค่อนข้างสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.747 และ -.779 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ภาวะหมดไฟในการทำงาน, บุคลิกภาพแบบหัวไวทางอารมณ์, ความฉลาดทางอารมณ์, คุณภาพชีวิตในการทำงาน

### Abstract

The aims of this research were to 1) study the level of burnout, neuroticism, emotional quotient, and quality of work life among employees at a Japanese multinational company 2) compare burnout among employees based on gender, age, and length of time with the current company; and 3) study the relationship between burnout neuroticism, emotional quotient, and quality of work life of employees at a Japanese multinational company. The research sample consisted of 120 employees at a Japanese multinational company. The researcher calculated the sample size by using Yamane's formula. The questionnaires were used for data collection. Findings were as follows: 1) Employees, who were different in gender, at Japanese multinational company, had different levels of burnout, statistically significance at the .05 level. 2) Neuroticism had a high positive correlation with burnout, with an overall correlation coefficient of .638. As for emotional quotient and quality of work life balance, they had high negative correlation with burnout. The correlation coefficient was -.747 and -.779 at the.05 level, respectively

**Keyword:** burnout, neuroticism, emotional quotient, quality of work life

### ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

หลังจากที่โลกได้ก้าวผ่านสถานการณ์วิกฤติโควิด-19 จึงทำให้ทั้งโลกรวมถึงในไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุค Never Normal คือช่วงเวลาที่การเปลี่ยนแปลงกลายเป็นสิ่งปกติ ซึ่งยุคนี้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมาย ทั้งพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต พฤติกรรมผู้บริโภคที่ปรับเปลี่ยนไป ทำให้ศูนย์การค้าต่าง ๆ ต้องปรับตัว การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ และรูปแบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไปตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลาดและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ซึ่งอาจส่งผลให้มีการผันผวนในตลาดการเงินและเศรษฐกิจ ธุรกิจต้องมีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงต้องการพนักงานที่มีสมรรถนะ มีทักษะและความสามารถรอบด้าน เพื่อที่จะได้ส่งเสริมศักยภาพขององค์กรได้ ดังนั้น ความกดดันต่าง ๆ จึงตกอยู่กับพนักงานที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและวิธีการทำงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ การทำงานในสภาวะที่ไม่แน่นอนและการต้องพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้เกิดความเครียดในการปรับตัว เมื่อความเครียดสะสมไว้มาก อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ World Health Organization (2019) ประกาศให้ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นภาวะทางสุขภาพจากการทำงานที่ต้องได้รับการดูแล อีกทั้งจากข้อมูลของกรมสุขภาพจิต (2562) พบว่า ผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 12% อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน และมีจำนวนมากถึง 57% ที่อยู่ในภาวะที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเข้าสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นปัจจัยและสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง ทำให้พนักงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ ซึ่งส่งผลเสียกับองค์กรอย่างมาก อีกทั้งหากพนักงานลาออกจากงานอันเนื่องมาจากภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะส่งผลให้องค์กรขาดคนที่มีสมรรถนะและความสามารถไป ทำให้องค์กรเสียหายด้วยเช่นกัน

บริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นนี้ ประกอบธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม และนำเข้าส่งออกชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีอัตราผู้แข่งขันในธุรกิจแบบเดียวกันค่อนข้างสูงจากผู้ผลิตรายใหญ่และรายใหม่ การจัดการซัพพลายเชนข้ามชาติที่ซับซ้อน และมีปัญหาการขนส่งระหว่างประเทศ รวมกฎหมายทางด้านสิทธิยกเว้นภาษีทางการค้า และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล ประเด็นการนำเข้าส่งออกของแต่ละประเทศ ดังนั้นการส่งออกและเรียนรู้งานในอุตสาหกรรมนี้จึงใช้ระยะเวลานาน พนักงานจึงจะมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานและประสานกับส่วนอื่น ๆ ดังนั้นผลกระทบภาวะหมดไฟในการทำงาน จะทำให้พนักงานสูญเสียประสิทธิภาพในการประสานงานกับบุคคลอื่น มีอัตราขาดงาน หรือลาออกจากงานสูง ทำให้องค์กรต้องเสียทรัพยากร และใช้เวลาอย่างมากในการสร้างบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงาน ส่งผลให้บริษัทสูญเสียประสิทธิภาพในการแข่งขัน

พนักงานในบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่น มีความหลากหลายทั้งในเรื่องของ เพศ อายุ ภูมิสำเนา รวมถึงบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ศาสตร์ทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้ให้ความสำคัญกับการศึกษาบุคลิกภาพ ซึ่งบุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ความแตกต่างของบุคลิกภาพนี้ทำให้เกิดแนวคิดบุคลิกภาพมากมาย เช่นบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ นอกจากนี้ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่น่าสนใจในการศึกษา ความฉลาดทางอารมณ์เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึก บริษัทสัญชาติญี่ปุ่นเป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญกับสวัสดิการและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมากจนกลายเป็นวัฒนธรรมของบริษัทสัญชาติญี่ปุ่น โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคลที่จะใช้ชีวิตการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น ดังนั้น การที่บุคคลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมรู้สึกได้รับการเติมเต็มความปรารถนา ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานและความรู้สึกที่ดีต่อตนเองด้วยเช่นกัน ส่งผลให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้บรรยากาศที่ดีในการทำงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นนี้ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และภาวะหมดไฟในการทำงาน ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนาองค์การ ทั้งในด้านการคัดเลือกบุคลากร การวางแผนโครงสร้างการจัดการทรัพยากรบุคคลในองค์การ การอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพพร้อมส่งเสริมศักยภาพขององค์การ และเพื่อการบริหารจัดการองค์การให้มีความก้าวหน้า พร้อมแข่งขันกับธุรกิจอื่น ในยุคการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาของ Never Normal และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาองค์การ และสามารถต่อยอดในประเด็นดังกล่าวต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงาน กับบุคลิกภาพแบบห่วงใยทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

## การทบทวนวรรณกรรม

### ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout)

Pines et al. (1981) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงานว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นผลจากการได้รับความกดดันทางอารมณ์อย่างซ้ำซาก จากการที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับบุคคลเป็นเวลานาน และมักเป็นผู้ให้บริการมากกว่าเป็นผู้รับบริการ ซึ่งผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีอาการอ่อนเพลียทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ จนเกิดความรู้สึกที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ หหมดหวัง ขาดความสนใจ และขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และในการดำเนินชีวิต

Maslach & Jackson (1986) ได้แบ่งองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแบ่งตามลักษณะอาการออกเป็น 3 ด้าน 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) คือ ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกหมดกำลังใจ อ่อนเพลีย เบื่อหน่าย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน อันมีสาเหตุมาจากความอ่อนล้าที่มีมากเกินไป จึงเกิดการหลีกเลี่ยงที่จะพบปะหรือทำความรู้จักกับผู้อื่น รวมทั้งมีพฤติกรรมมาทำงานสาย ขาดงานบ่อย ผลการปฏิบัติงานตกต่ำลง ไม่อยากต่อสู้กับปัญหาหรือแก้ไขอุปสรรคใด ๆ และส่งผลให้เกิดการลาออกจากงานในท้ายที่สุด 2) การลดความเป็นบุคคล (depersonalization) คือ ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกและเจตคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นอาการที่เกิดต่อเนื่องจากความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ เช่นขาดความเห็นอกเห็นใจและความเมตตา ไม่มีความสุภาพอ่อนโยน ไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น ไม่เอาใจใส่บุคคลรอบข้าง ไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่น ส่งผลทำให้ไม่มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ และมักต้องการแยกตัวออกมาจากผู้อื่น 3) การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduced personal accomplishment) คือ ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ขาดทักษะและเจตคติในการเผชิญกับอุปสรรคปัญหาอย่างมีคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมักรู้สึกกว่าตนเองล้มเหลว ไม่ประสบความสำเร็จตามที่ตั้งความคาดหวังไว้ จนเกิดความรู้สึกด้อยค่า ไม่มีความสนุกในการปฏิบัติงาน ทักษะในการสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นลดลง สูญเสียการนับถือในตนเอง ขาดความภูมิใจในผลงานและความสามารถของตน

### บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ (neuroticism)

Casta & McCrae (2006) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (neuroticism) คือ สิ่งเร้าที่มีจำนวนและความเข้มข้นมากพอที่สามารถกระตุ้นให้บุคคลแสดงอารมณ์ทางลบออกมา บุคคลที่มีความยืดหยุ่น (resilient person) จะถูกกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ทางลบจากสิ่งเร้าในสิ่งแวดล้อมของเขาได้น้อย และสิ่งเร้าเหล่านั้นจะต้องมีความเข้มข้นมากพอจึงจะกระตุ้นบุคคลนั้นให้เกิดอารมณ์ทางลบได้ ในขณะที่บุคคลที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบ (reactive person) จะถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าได้หลากหลาย และสิ่งเร้าเหล่านั้นไม่จำเป็นต้องมีความเข้มข้นมากก็สามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดอารมณ์ทางลบได้ง่าย ลักษณะขั้นสุดของผู้ที่ได้คะแนนต่ำ ถูกเรียกว่า Resilient คือ ผู้ที่มีความยืดหยุ่น เป็นผู้ซึ่งมีแนวโน้มที่ใช้เหตุผลในชีวิตมากกว่าคนส่วนใหญ่ และเป็นผู้ที่ไม่ถูกกระทบกระเทือนจากสิ่งเร้าภายนอกที่เกิดขึ้นรอบตัวมากนัก หรือสิ่งเร้าที่จะมีผลกระทบจะต้องมีปริมาณมากเพียงพอ จึงจะทำให้เกิดความรู้สึกกังวลใจ ลักษณะขั้นสุดของผู้ที่ได้คะแนนสูง ถูกเรียกว่า Reactive คือ ผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งเร้าทันที เป็นผู้ที่มักประสบกับอารมณ์ทางลบมากกว่าคนส่วนใหญ่ และพบว่าเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจต่อชีวิตน้อยกว่าคนส่วนใหญ่ ลักษณะของผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลาง ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ ถูกเรียกว่า Responsive คือ ผู้ที่สามารถปรับพฤติกรรมได้เหมาะสมตามสถานการณ์ แต่ผู้ที่ได้คะแนนอยู่ตรงกลางจะสามารถรักษาอารมณ์สงบสุขได้น้อยกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แต่ก็ไม่ได้มีความตื่นเต้นง่ายเท่าผู้ที่ได้คะแนนสูง เช่น นักลงทุนอาจมีอารมณ์หวั่นไหวสูงหรือต่ำ ตามช่วงเวลาในแต่ละสถานการณ์ที่ประสบ

Costa & McCrae (1992) ได้ให้องค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) ความวิตกกังวล (anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล มีความวุ่นวายหวาดกลัว ตึงเครียด กระสับกระส่าย 2) การมีเจตนาร้าย (angry hostility) หมายถึง เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธและภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น มีอารมณ์หงุดหงิด ขุ่นเคือง 3) ความท้อแท้ (discouragement) หมายถึง เป็นลักษณะของผู้ที่มีความรู้สึกซึมเศร้า ลึกลับ และว้าวุ่น เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย 4) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (self-consciousness) หมายถึง เป็นลักษณะของผู้ที่มีอารมณ์ รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม รู้สึกไวกับพฤติกรรมของคนอื่นที่มีต่อตัวเรา รู้สึกต่ำต้อย กลัวการเข้าสังคม และความรู้สึกเต็มไปด้วยละอายใจ 5) การมีความกระตือรือร้นแรง (impulsiveness) หมายถึง การที่ควบคุมความต้องการของตนเองจากแรงกระตุ้นภายในได้ 6) การมีอารมณ์เปราะบาง (vulnerability) หมายถึง มีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ความสามารถในการเผชิญกับความเครียดได้ต่ำ อ่อนแอ ตื่นตระหนกได้ง่ายหากต้องเจอกับสถานการณ์ที่ไม่ได้คาดหวัง ต้องการพึ่งพิงผู้อื่นอยู่เป็นนิจ

### ความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient)

ความฉลาดทางอารมณ์มาจากศัพท์ภาษาอังกฤษคือ Emotional Intelligence แต่ได้มีการเปลี่ยนมาใช้คำว่า EQ (Emotional Quotient) เพื่อให้สอดคล้องกับ IQ (Intelligence Quotient) หรือเชาว์ปัญญา

Cooper & Sawaf (1997) ได้ให้อธิบายความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นทักษะของบุคคลในการที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก หรือสภาวะทางอารมณ์ และสามารถจัดการปรับใช้อารมณ์ของตนเองเป็นแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพได้

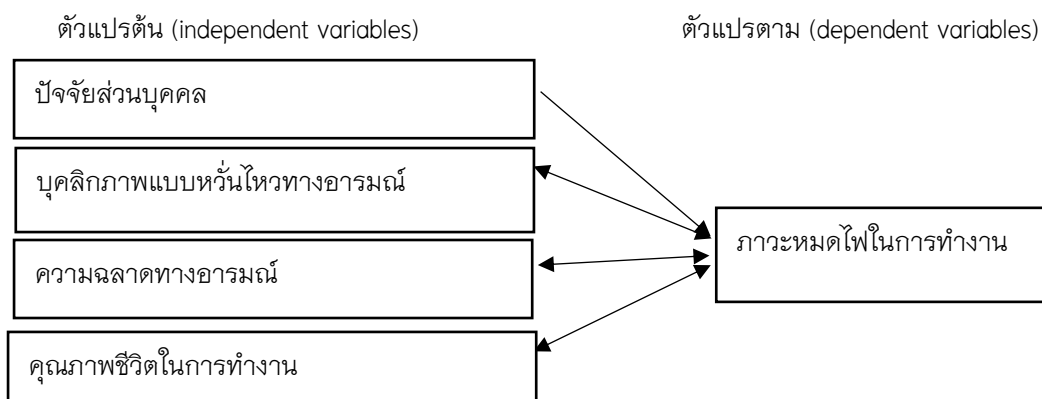
Goleman (1998) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) การจัดการกับอารมณ์ตนเอง (self-regulation) หมายถึง การจัดการอารมณ์ของตนเองเพื่อช่วยส่งเสริมงานที่ทำอยู่ รักษาความซื่อตรงของตนเอง สามารถฟื้นอารมณ์จากความเป็นทุกข์ได้อย่างดี 2) การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) หมายถึง การรับรู้ว่ามีความรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น และใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจ มีความมั่นใจในตนเอง และประเมินความสามารถของตนเองตามความเป็นจริง 3) การร่วมรับรู้ความรู้สึก (empathy) หมายถึง การรับรู้และเข้าใจ อารมณ์และความรู้ของบุคคลอื่น ที่จะช่วยส่งเสริมการสร้างการยอมรับความหลากหลาย และความสามัคคี 4) ทักษะทางสังคม (social skills) หมายถึง การเข้าใจและตีความสถานการณ์ทางสังคมได้อย่างถูกต้อง และสามารถจัดการความรู้สึก อารมณ์ความสัมพันธ์ของคนอื่น สามารถไกล่เกลี่ยความขัดแย้งได้ รวมถึงสามารถเจรจาต่อรองโน้มน้าวใจได้ มีความเป็นผู้นำและสามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานได้ 5) แรงจูงใจในตนเอง (motivation) หมายถึง การมีความมุ่งมั่นตั้งใจ การมีแรงผลักดันในตัวเองเพื่อที่จะนำเราไปสู่ความสำเร็จในเป้าหมายได้ และมีความสามารถรับมือกับผิดหวังได้

### คุณภาพชีวิตในการทำงาน (quality of working life)

Walton (1975) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ลักษณะรูปแบบและสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลที่จะใช้ชีวิตในการทำงานในหน่วยงานให้ดีขึ้น โดยวิเคราะห์จากสภาพสังคม หรือคุณลักษณะของความเป็นบุคคล โดย Walton (1973) ได้ให้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ดังนี้ 1) การได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่ยุติธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานนั้น จะต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามค่าครองชีพที่เหมาะสมในสังคมนั้น ๆ หรือเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่คล้าย ๆ กัน หรือเปรียบเทียบจากผลการปฏิบัติงานของแต่ละคนที่ใกล้เคียงกัน จะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กฎหมายกำหนดอีกด้วย 2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working condition) พนักงานควรจะต้องอยู่ในที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและอำนวยความสะดวกต่อการทำงาน ไม่ควรอยู่ในที่

ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมที่ไม่ดีต่อสุขภาพร่างกาย มีวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ รวมถึงมีการกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน 3) การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (development of human capacities) หมายถึง การพัฒนาทักษะของพนักงาน และนำทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงานมาใช้ให้ตรงตามทักษะและความรู้ของพนักงานที่มีอยู่ ซึ่งจะทำให้บุคคลเหล่านี้รู้สึกว่าคุณค่า มีความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น และได้ใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ 4) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (growth and security) ควรให้พนักงานมีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน การมอบหมายงานใหม่ ๆ หรือ มอบหมายงานที่ต้องมีการใช้ความรู้และทักษะที่สูงขึ้น และฝึกให้เขารู้จักการเป็นผู้นำ เปิดโอกาสให้พนักงานมีการเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กรหรือในสายงาน 5) การบูรณาการทางสังคม หรือ การทำงานร่วมกัน (social integration) คือ คำนึงในเรื่องของธรรมชาติความเป็นมนุษย์ด้วย การทำงานร่วมกันกับคนอื่น ความสัมพันธ์ระหว่างกันของเพื่อนผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณค่าได้รับการยอมรับ รู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกกันภายในหน่วยงาน ทุกคนภายในองค์กรมีความสามัคคีและร่วมมือกันทำงาน 6) สิทธิของพนักงาน (constitutionalism) หมายถึง พนักงานในองค์กรควรมีสิทธิสำหรับการปกป้องสิทธิของตน การพิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของพนักงาน รวมถึงการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ที่พึงมีของพนักงาน 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (work and the total life space) การดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละคนมีทั้งความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว สังคม และชีวิตในการทำงาน ซึ่งแต่ละบุคคลจึงต้องมีการจัดการความสมดุลให้เกิดขึ้นทั้งในชีวิตด้านการงานและชีวิตส่วนตัว ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความบกพร่องในบทบาทใดบทบาทหนึ่ง 8) งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่พนักงานทำแล้วมีความรู้สึกว่าคุณค่ากิจกรรมหรืองานที่ทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม เหมือนกับการเพิ่มคุณค่าให้กับงานและอาชีพของพนักงาน พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในองค์กรของตนเองมากยิ่งขึ้น

### กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง พื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 168 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2567) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 คน คำนวณขนาดของกลุ่ม โดยใช้สูตร Yamane (1970) เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยได้ทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 2 คน กลุ่มตัวอย่าง

รวมทั้งสิ้น 120 คน ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยไม่อาศัยความน่าจะเป็น

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากร อันได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน ส่วนที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ส่วนที่ 3 แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ส่วนที่ 4 แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่วนที่ 5 แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยส่วนที่ 2-5 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert's scale) จำนวน 5 ระดับ รูปแบบข้อคำถามมีทั้งข้อคะแนนเชิงบวกและข้อคะแนนเชิงลบ โดยผู้ทำวิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ทำการพัฒนา มาหาค่าความเที่ยงตรงเพื่อให้เนื้อหาในข้อคำถามของแบบสอบถามสามารถวัดได้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการวัด โดยเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาความเหมาะสม โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่สามารถยอมรับได้อยู่ที่ .50 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่าแบบวัดมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .67-1.00 จากนั้นทำการทดสอบใช้ (try-out) กับพนักงานจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และนำข้อมูลที่ได้แต่ละฉบับมาวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนกที่ยอมรับได้อยู่ที่ .2 ขึ้นไป ซึ่งผลการตรวจสอบค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .236 - .918 และวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการคำนวณหาความสอดคล้องภายใน (internal consistency) ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของ Cronbach (Cronbach's alpha coefficient) โดยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นมากกว่า .7 ขึ้นไป ผลการตรวจสอบมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ .910 - .964

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยการรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการส่งแบบสอบถามด้วยตัวเอง ให้กับพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งจำนวน 120 คน โดยใช้ระยะเวลา 2 สัปดาห์ ตั้งแต่เริ่มส่งแบบสอบถามจนถึงการเก็บแบบสอบถาม

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ วิเคราะห์ระดับของตัวแปรด้วยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความแตกต่างของภาวะหมดไฟในการทำงานเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล สถิติทดสอบหาความแตกต่าง (independent sample t-test) และสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (one way anova) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient)

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของ Best (1983) และ เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกัลยา วานิชย์บัญชา (2562)

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป จำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50 มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน 1-5 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

2. การวิเคราะห์ตัวแปรโดยหาค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ พบว่า พนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง มีบุคลิกภาพแบบหัวนโหวทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.82, S.D. = .75) ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X}$  = 3.79, S.D. = .68) คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 3.47, S.D. = .71) และ ภาวะหมดไฟโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 2.58, S.D. = .75)

3. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังข้อมูลที่ปรากฏในตาราง 1-3

ตาราง 1 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ

| ภาวะหมดไฟในการทำงาน                                | ชาย       |      | หญิง      |      | t    | F     |
|----------------------------------------------------|-----------|------|-----------|------|------|-------|
|                                                    | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. |      |       |
| 1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์                        | 3.22      | .72  | 2.92      | .85  | 1.04 | .298  |
| 2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล                 | 3.16      | .77  | 2.47      | .82  | 2.42 | .017* |
| 3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 3.04      | 1.05 | 2.31      | .88  | 2.40 | .018* |
| รวม (n = 120)                                      | 3.13      | .78  | 2.54      | .74  | 2.32 | .022* |

หมายเหตุ: \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นที่มีเพศแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีระดับภาวะหมดไฟมากกว่าเพศหญิง

ตาราง 2 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ

| ภาวะหมดไฟในการทำงาน                                | 21 – 30 ปี |      | 31 – 40 ปี |      | 41 – 50 ปี |      | 51 ปีขึ้นไป |      | F     | P    |
|----------------------------------------------------|------------|------|------------|------|------------|------|-------------|------|-------|------|
|                                                    | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |       |      |
| 1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์                        | 2.95       | .81  | 3.07       | .76  | 2.85       | 1.02 | 2.40        | .68  | 1.049 | .374 |
| 2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล                 | 2.36       | .67  | 2.75       | .90  | 2.68       | 1.07 | 2.32        | .70  | 1.996 | .118 |
| 3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 2.30       | .77  | 2.55       | .94  | 2.35       | 1.19 | 2.00        | .75  | .827  | .482 |
| รวม (n = 120)                                      | 2.51       | .57  | 2.77       | .80  | 2.61       | 1.06 | 2.23        | .65  | 1.261 | .291 |

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นที่มีอายุ แตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 3 การวิเคราะห์การเปรียบเทียบภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง  
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน

| ภาวะหมดไฟในการทำงาน                                | 1 – 5 ปี  |      | 6 – 10 ปี |      | 11 – 15 ปี |      | 16 ปีขึ้นไป |      | F     | P    |
|----------------------------------------------------|-----------|------|-----------|------|------------|------|-------------|------|-------|------|
|                                                    | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$ | S.D. | $\bar{X}$  | S.D. | $\bar{X}$   | S.D. |       |      |
| 1. ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์                        | 2.92      | .82  | 2.94      | .97  | 3.21       | .88  | 2.74        | .60  | .979  | .405 |
| 2. ด้านความด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล                 | 2.35      | .69  | 2.66      | .98  | 2.80       | 1.01 | 2.58        | .78  | 1.768 | .157 |
| 3. ด้านความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน | 2.34      | .75  | 2.40      | .96  | 2.68       | 1.20 | 2.07        | .92  | 1.410 | .243 |
| รวม (n = 120)                                      | 2.51      | .6   | 2.65      | .86  | 2.87       | 1.01 | 2.44        | .71  | 1.376 | .254 |

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นที่ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบันแตกต่างกันมีภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์การหาความสัมพันธ์ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งดังข้อมูลปรากฏในตาราง 4

ตาราง 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

| ตัวแปร                           | ภาวะหมดไฟในการทำงาน |             |
|----------------------------------|---------------------|-------------|
|                                  | รวม                 | การแปลผล    |
| 1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ | .638*               | ค่อนข้างสูง |
| 2. ความฉลาดทางอารมณ์             | -.747*              | ค่อนข้างสูง |
| 3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน         | -.779*              | ค่อนข้างสูง |

\*p < .05

จากตาราง 4 พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = .638$ ) ส่วนความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = -.747$ ) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง ( $r = -.779$ )

## การอภิปรายผล

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง ที่เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบันแตกต่างกันจะมีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศระหว่างเพศชายกับเพศหญิงที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า เพศหญิงมีหลายบทบาทในสังคม การถูกคาดหวังให้สามารถจัดการบ้านพร้อม ๆ กับการทำงาน การที่ต้องอยู่ในหลาย ๆ บทบาท และรักษาสมดุลนี้ส่งผลทำให้เกิดความเครียด เพศชายที่ถูกคาดหวังจากบทบาททางสังคมที่ต้องประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานเกิดความกดดันและความเครียดและมีแนวโน้มที่จะเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ หรือความแตกต่างในด้านของประเภทงาน อย่างเพศชายมักจะทำงานประเภทที่มีการใช้แรงและงานที่มีความเสี่ยงมากกว่า ก็ทำให้เกิดความเครียดจากงานอันตราย เพศหญิงมักทำงานด้านการบริการเป็นส่วนใหญ่ ก็เกิดความเครียดจากการปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ซึ่งบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นนี้มีพนักงานชายน้อยมาก เมื่อมีปัญหาไม่สามารถพูดคุยหรือปรับอารมณ์กับเพื่อนเพศเดียวกันได้ ขาดการสนับสนุนทางสังคม ความต่างรูปแบบการทำงาน และบุคลิกภาพที่ต้องทำงานกับผู้หญิงเป็นส่วนใหญ่ เลยทำให้เกิดความเครียด จึงทำให้เพศชายในบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งนี้ มีแนวโน้มเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้มากกว่าเพศหญิง

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีภาวะหมดไฟในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสามารถให้เหตุผลได้ว่า บริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งนี้ ทุกคนทุกเพศทุกอายุและอายุงานทำงานในลักษณะงานที่เหมือนกัน คือให้บริการและประสานงาน ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะมีอายุหรือระยะเวลาในการทำงานมานานเท่าไร พนักงานทุกคนต่างก็ต้องเผชิญกับความเครียด ความท้าทายและความกดดันจากการทำงานเหมือนกัน ซึ่งความเครียดเหล่านี้ก็สามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรหมพร ภูคุ้ม (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงาน โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงานมีความแตกต่างกัน มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ ความฉลาดทางอารมณ์ และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งนี้ มีระดับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะสูง แต่ถ้ามีระดับบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ต่ำ ระดับภาวะหมดไฟก็จะต่ำด้วยเช่นกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์ มีแนวโน้มที่จะประสบกับอารมณ์ด้านลบได้ง่ายและบ่อยครั้งกว่า มักตอบสนองต่อสถานการณ์ที่กดดันท้าทายด้วยความเครียดรุนแรงมากกว่าคนทั่วไป บุคคลเหล่านี้มักขาดความมั่นใจในตนเอง ทำให้มีแนวโน้มที่จะสงสัยในความสามารถของตนเองกลัวความล้มเหลวสามารถนำไปสู่ความเครียดได้ ต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่นมาก ทำให้พวกเขามีความกดดันในการทำงานให้ดี และไม่ผิดพลาดรวมถึงการจัดการอารมณ์ด้านลบได้ไม่ดี จึงทำให้เกิดความเครียดสะสม และไม่สามารถหาวิธีผ่อนคลายหรือฟื้นฟูอารมณ์ได้ดีจึงส่งผลให้บุคคลเหล่านี้มีแนวโน้มเกิดภาวะหมดไฟได้มากกว่า หากพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นมีความมั่นคงในอารมณ์ จัดการความเครียดได้ดี สามารถคิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทุก ๆ วันได้

ก็จะทำให้ปฏิบัติงานได้ลุล่วง ไม่กระทบกับเป้าหมายขององค์กร อีกทั้งลดโอกาสเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแก้วกานต์ แก้วโกมล และทิพทินนา สมุนทรานนท์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพเดิมกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทธุรกิจพลังงานแห่งหนึ่งพบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทธุรกิจพลังงานแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .493 และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรัชญ์ งามสมภาค และประสพชัย พสุนนท์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ: กรณีศึกษาขององค์กรสวนยาง ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .288 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

ความฉลาดทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ สัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง มีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะต่ำ แต่ถ้ามีระดับความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ ระดับภาวะหมดไฟก็จะสูงเช่นกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลมีความฉลาดทางอารมณ์ ย่อมหมายความว่า บุคคลนั้นมีอารมณ์ที่มั่นคง สามารถตระหนักรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ มีความยืดหยุ่นในการปรับตัวสูง รวมถึงสามารถจัดการอารมณ์และเลือกแสดงพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม และสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้กับบุคคลอื่น ๆ ซึ่งจะตรงกันข้ามกับลักษณะของผู้ที่มีอาการหมดไฟอย่างชัดเจน คือ ผู้ที่มีอาการภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดจากการไม่สามารถจัดการอารมณ์และความเครียดของตนเองได้ จนเกิดความเครียดสะสม รวมทั้งไม่สามารถรักษาการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมที่จะสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลรอบข้างได้ บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงสามารถขอความช่วยเหลือหรือการสนับสนุนจากผู้อื่นได้ง่าย ๆ เมื่อต้องรับมือกับความเครียด อีกทั้งมีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความเครียดและป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ดังนั้นหากพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นมีความฉลาดทางอารมณ์สูง ก็จะสามารถติดต่อประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งลดโอกาสเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคมศร ลูติเศรฐ์ (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางลบในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.205 และด้านความด้วยสัมพันธภาพบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ -.262 และงานวิจัยของ de Mendonca et al. (2023) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟทำงานและสติปัญญาทางอารมณ์: การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ สัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งหมายความว่า หากพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นแห่งหนึ่ง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูง ระดับภาวะหมดไฟในการทำงานก็จะต่ำ แต่ถ้ามีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำ ระดับภาวะหมดไฟก็จะสูงเช่นกัน ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า การที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เช่น สถานที่ทำงานปลอดภัย มีอุปกรณ์ที่เหมาะสม ไม่มีอันตรายจากการทำงานช่วยลดความเครียดจากการทำงานได้

บรรยากาศในการทำงานที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานดี การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้า สามารถช่วยลดความเครียดและความรู้สึกหมดกำลังใจได้ การมีความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานดีนั้นจะช่วยให้บุคคลนั้นมีเวลาในการพักผ่อนฟื้นฟูตัวเองได้มากขึ้น ลดโอกาสเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน และสุดท้ายค่าตอบแทนที่ยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาและเติบโตจะช่วยให้บุคคลรู้สึกมีความหมาย มีคุณค่า และสามารถมองเห็นอนาคตที่ดีในการทำงาน ช่วยลดความรู้สึกท้อแท้สิ้นหวัง และลดโอกาสการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้วยเช่นกัน ดังนั้นหากพนักงานบริษัทข้ามชาติสัญชาติญี่ปุ่นมีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง พวกเขาจะรู้สึกมีความสุขในการทำงาน เกิดความผูกพันกับองค์กร ลดโอกาสการเกิดภาวะหมดไฟ และทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศุภชัย เครือคำ สัจญาศรณ์ สวัสดิ์โธง และละมัย รมเย็น (2567) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดิน และจัดระบบน้ำเพื่อการเกษตรกรรมที่ 9 ผลวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลสามารถทำนายพฤติกรรมของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพรพิมล พงษ์โหมด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานกับภาวะหมดไฟในการทำงานของพยาบาลแผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ  $-0.557$  ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

## องค์ความรู้ใหม่

พนักงานทุกคนในองค์กรเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนองค์กร ให้สามารถแข่งขันในยุคการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ Never Normal ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านการคัดเลือกบุคลากร การวางแผนการจัดการทรัพยากรบุคคล การอบรมและพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ โดยการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลิกภาพให้มั่นคง ซึ่งการที่พนักงานมีบุคลิกภาพมั่นคงจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น รวมถึงส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงาน การส่งเสริมทักษะการสื่อสาร การกล้าแสดงออก ความเป็นผู้นำ และการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล การส่งเสริมการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ให้ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้ปลอดภัยและสะดวกสบาย การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ และการส่งเสริมความเท่าเทียมในเรื่องของเพศ อายุ และเชื้อชาติ จะช่วยสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน รวมถึงกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม การทำให้พนักงานรู้สึกว่าองค์กรที่พวกเขาทำงานด้วยมีคุณค่า ดังนั้นการสำรวจปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรหรือพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมพนักงานได้ตรงประเด็น จะทำให้พนักงานมีขีดความสามารถและศักยภาพมาก ในการส่งเสริมการขับเคลื่อนองค์กร ให้มีความสามารถในการแข่งขัน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะบริษัทควรพิจารณาปรับนโยบายหรือกลยุทธ์การพัฒนาพนักงานในด้านการปรับบุคลิกภาพ ให้มีความมั่นคงในอารมณ์มากขึ้น โดยส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมหรือเข้าโปรแกรมปรับพฤติกรรม กับนักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญ การที่พนักงานมีบุคลิกภาพแบบมั่นคง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

และสำหรับการสรรหาคนเข้ามาทำงานในองค์กร บริษัทควรส่งเสริมให้มีการใช้แบบวัดบุคลิกภาพ หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการคัดสรรคนที่จะเข้ามาทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานในอนาคต

1.2 ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะบริษัท ควรพิจารณานโยบายหรือกลยุทธ์การพัฒนาพนักงานในด้านความฉลาดทางอารมณ์ โดยส่งเสริมพนักงานได้รับฝึกทักษะการสื่อสาร การกล้าแสดงออก และทักษะความเป็นผู้นำ โดยการจัดฝึกอบรม หรือการส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการสร้างสัมพันธ์ภาพของพนักงาน การพัฒนาความสามารถในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยการจัดกิจกรรมพลวัตกลุ่มโดยนักจิตวิทยาผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้คนเกิดความเข้าใจพฤติกรรมกลุ่มและลดการเกิดความขัดแย้ง เพื่อที่สามารถจัดการหรืออยู่ร่วมกับความขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่กระทบการดำเนินงานของบริษัท

1.3 ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะบริษัท ควรพิจารณานโยบายหรือกลยุทธ์การพัฒนาพนักงานในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดย การส่งเสริมเรื่องการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของตัวพนักงาน การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เช่น การเก็บรวบรวมการแสดงความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทก่อนประกาศนโยบาย ให้คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเพียงพอ โดยเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน หรือบริษัทที่มีลักษณะการดำเนินกิจการคล้ายคลึงกัน หรือเพิ่มเติมสวัสดิการที่สามารถทดแทนตัวเงิน เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเดินทาง ค่าอาหารกลางวัน หรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสม ส่งเสริมการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะดวกสบาย เช่น การให้ใช้อุปกรณ์การทำงานตามหลักของการยศาสตร์ ให้พนักงานพัฒนาความรู้และความสามารถ กำหนดรายละเอียดงานและภาระงานให้มีความชัดเจนและพอดี และมีการกำหนดนโยบายแนวทางสำหรับการเติบโตในสายงานที่ชัดเจน การส่งเสริมความเท่าเทียมในที่ทำงาน จัดกิจกรรมที่บ่งชี้ว่ามีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น กิจกรรม CSR ปลูกป่า เก็บขยะ รวมถึงนโยบายด้านการกำจัดของเสีย และขยะอันตรายให้ถูกต้อง เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าการจ้างงานที่เขากำลังทำอยู่ได้ช่วยส่งเสริมสังคมไปในทางที่ดีและมีคุณค่า

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรเพิ่มการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยการพูดคุย การสัมภาษณ์ หรือการประชุมกลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ตรงกับความเป็นจริงยิ่งขึ้น เพื่อช่วยให้เข้าใจประสบการณ์ของพนักงานที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น และได้แนวทางในการลดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้ตรงประเด็นมากขึ้น

2.2 ควรเพิ่มการศึกษาผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานต่อผลงาน สุขภาพ หรือความสัมพันธ์ส่วนตัว ของพนักงาน จะช่วยให้เข้าใจถึงปัญหานี้ได้อย่างถ่องแท้ยิ่งขึ้น

2.3 ควรเพิ่มการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างโดยการแยกกลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นรายเขต หรือตามลักษณะงาน เพื่อที่จะสามารถลดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ตรงเฉพาะกลุ่มมากยิ่งขึ้น

2.4 ควรศึกษาตัวแปรเพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากตัวแปรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรค การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การศึกษาถึงลักษณะครอบครัวของแต่ละบุคคล ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาระงาน หรือสไลด์การทำงานของหัวหน้างาน เพื่อหาปัจจัยอย่างอื่นที่มีอาจส่งผลต่อภาวะหมดไฟ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาของภาวะหมดไฟได้ตรงประเด็นมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2562). *ภาวะหมดไฟในการทำงาน (burnout syndrome)*. สืบค้น 12 ธันวาคม 2566 จาก <https://dmh.go.th/news/view.asp?id=2270>.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2562). *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สามลดา.
- แก้วกานต์ แก้วโกมล และทิพทินนา สมุนทรานนท์. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการกลับคืนสู่สภาพเดิม กับภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทธุรกิจพลังงานแห่งหนึ่ง. *วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(1), 141–153.
- คมศร ฐิติเศรษฐ์. (2565). *ภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานตำแหน่งสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปรัชญ์ งามสมภาค และประสพชัย พลุนนท์. (2560). อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะ องค์การต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้าง องค์การ:กรณีศึกษาขององค์การสวนยาง. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(1), 82–103.
- พรพิมล พงษ์โหมด. (2560). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในงานและความตั้งใจลาออกของพยาบาล แผนกวิกฤตโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรหมพร ภูคุ้ม. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานบริษัทเอกชนวัยเริ่มทำงาน โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปร ส่งผ่าน*. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการตลาด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย เครือคำ, สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง และละมัย ร่มเย็น. (2567). อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินและจัดระบบ น้ำเพื่อการเกษตรกรรมที่ 9. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 4(3), 249–274
- Best, J. W. (1983). *Research in education* (4thed.). Englewood Chiffs, NJ: Prentice Hall.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosset/Putnam.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) And NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) Professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (2006). Trait and Factor Theories. In M. Hersen, & J.C. Thomas (Eds.), *Comprehensive Handbook of Personality and Psychopathology*. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- De Mendonça, N. R. F., de Santana, A. N. de, & Bueno, J. M. H. (2023). The Relationship between Job Burnout and Emotional Intelligence: A Meta-Analysis. *Revista Psicologia: Organizações & Trabalho*, 23(2), 2471–2478.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. London: Bloomsbury Publishing Plc.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory (2nd ed.)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: The Free Press.
- Walton, R. E., (1973). Quality of Work Life: What Is It? *Sloan Management Review*, 15, 11–12.
- Walton, R. E. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In L.E. Davis, A.B. Cherns (Eds.), *The Quality of Working*. New York: The Free Press, Life.
- World Health Organization. (2019). *Burnout an 'occupational phenomenon': International Classification of Diseases*. Retrieved May 4, 2024 from <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>.
- Yamane, T. (1970). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: John Weather Hill.