

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ภาวะหมดไฟในการทำงานมีการบัญญัติไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1970 โดย Herbert Freudenberger แต่ในปี ค.ศ.2019 ภาวะหมดไฟในการทำงานเพิ่งจะได้รับการระบุว่าเป็นโรคที่ต้องได้รับการรักษาจาก World Health Organization (WHO) หรือองค์การอนามัยโลก โดยมีการบันทึกถึงรายละเอียดของโรค และวิธีการวินิจฉัยโรคใน International Classification of Diseases (ICD) หรือบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรค และปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้อง (World Health Organization, 2019)

ปัจจุบันภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นประเด็นที่ถูกสังคมพูดถึงในหลากหลายบริบท และเริ่มได้รับความสำคัญมากยิ่งขึ้น บริษัทแกลลัพ (Gallup) เป็นบริษัทที่ปรึกษาชั้นนำได้สำรวจเรื่อง Employee Burnout ในพนักงานเต็มเวลา จำนวน 7,500 คน จาก 15 บริษัท พบว่าร้อยละ 23 ของผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการทำงานบ่อยครั้ง และร้อยละ 44 ของผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเหนื่อยหน่ายกับการทำงานบางครั้ง จากผลการสำรวจนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงาน 2 ใน 3 ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Gallup, 2018; อ้างอิงจาก ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563) สอดคล้องกับการสำรวจ Burnout Survey โดยบริษัทดีลอยท์ (Deloitte) เป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านตรวจสอบบัญชี ภาษี และที่ปรึกษาธุรกิจระดับโลก ได้ทำการสำรวจในกลุ่มพนักงานเต็มเวลา จำนวน 1,000 คน พบว่าร้อยละ 77 ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานที่ประสบกับภาวะหมดไฟในการทำงานจำนวนร้อยละ 63 มักจะมีการลาป่วย และมองหางานใหม่ รวมทั้ง ร้อยละ 13 มีผลการประเมินการปฏิบัติงานที่ลดลง และมีเพียงครึ่งหนึ่งเท่านั้นที่จะหารือกับหัวหน้างานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Deloitte, 2018; อ้างอิงจาก ปองกานต์ ศิโรรัตน์, 2563)

ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทดังนี้ 1) ผลกระทบต่อบุคคล ประกอบด้วย ด้านร่างกาย เช่น อ่อนล้า เหน็ดเหนื่อย ปวดศีรษะ ปวดเมื่อยตามร่างกาย หรือปัญหาการนอนไม่หลับ ด้านของจิตใจ ได้แก่ ไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีสมาธิ มีทัศนคติที่ไม่ดี สิ้นหวัง วิตกกังวล หรือเกิดความคับข้องใจในการทำงาน และด้านพฤติกรรม เช่น พฤติกรรมเบี่ยงเบนไปจากเดิม ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน และลาออกจากงาน 2) ผลกระทบต่อผู้อื่น ผู้ที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานมักจะมีอารมณ์ต่อสถานการณ์ที่มากกระทบได้ค่อนข้างต่ำ ไม่สามารถจัดการต่อปัญหาได้ มีทัศนคติต่อผู้อื่นในทางลบ และไม่เห็นอกเห็นใจผู้ที่มารับบริการ ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อผู้อื่นได้ง่ายขึ้น (Muldary, 1983)

บริษัทบริหารสินทรัพย์ทำหน้าที่บริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงิน การรับซื้อหรือรับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพของสถาบันการเงินที่ยังเปิดกิจการอยู่หรือปิดกิจการแล้ว รวมถึงหลักประกันของสินทรัพย์ด้วยคุณภาพเพื่อนำมาบริหาร เช่น พันฟูลูกหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือจำหน่ายโอนต่อไป (ศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธนาการแห่งประเทศไทย, 2565)

ลักษณะงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนี้สิน สินทรัพย์ เงินจำนวนมาก จึงต้องต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ และความรับผิดชอบสูง ในหนึ่งวันมีปริมาณงานที่มาก ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่หลายขั้นตอน พนักงานต้องพบลูกค้าเป็นจำนวนมาก และให้บริการอย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ เจรจากับลูกหนี้ ล้วนไม่ได้มีความแปลกใหม่พบเจอปัญหาเดิม และทำการแก้ไขปัญหานั้นให้ลูกค้า นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ส่งผลให้ปัจจุบันบริษัทบริหารสินทรัพย์จำเป็นต้องปรับปรุงกลยุทธ์ของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกเพื่ออยู่เหนือคู่แข่ง พนักงานจำเป็นต้องทำผลงานให้ได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้ หากผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด พนักงานต้องถูกสอบถามเหตุผลโดยหัวหน้างาน ด้วยลักษณะงานของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ ดังที่กล่าวมาทำให้ในแต่ละวันของพนักงานต้องเผชิญกับภาวะกดดัน และความเครียดมากขึ้น เมื่อความเครียดนั้นสะสมเป็นระยะเวลาานจะส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานทั้งร่างกาย และจิตใจ ทำให้รู้สึกอ่อนล้า เบื่อหน่าย เกิดความรู้สึกไม่อยากทำงาน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานในระดับที่ลดลง และอาจรุนแรงถึงขั้นที่เพิกเฉยต่อการทำงาน ลางาน ขาดงาน และลาออกได้ในที่สุด สถานะนี้เรียกว่าภาวะหมดไฟในการทำงาน

ปัจจุบันพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในตลาดแรงงานจะประกอบด้วย 3 เจเนอเรชันหลัก คือ เจเนอเรชันเอ็กซ์ เจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี ประชากรในแต่ละเจเนอเรชันจะมีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนทั้งในเรื่องของความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าคนที่เกิดในเจเนอเรชันเดียวกันจะมีอัตลักษณ์ร่วมกัน และในแต่ละเจเนอเรชันก็จะมีอัตลักษณ์ที่แตกต่างกัน (Srinont, 2018) บริษัทบริหารสินทรัพย์เองก็ประกอบด้วยพนักงาน 3 เจเนอเรชันนี้เช่นกัน โดยในการวิจัยนี้จะให้ความสำคัญกับประชากรกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่ขับเคลื่อนองค์กรต่อไปในอนาคต

ประชากรเจเนอเรชันวาย หรือบุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2537 ในปีปัจจุบันจะมีอายุในช่วง 29-43 ปี ซึ่งเกิดมาท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงหลายด้าน โดยคนกลุ่มนี้เติบโตมาในยุคที่มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูง และมีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างมาก ส่งผลให้กลุ่มเจเนอเรชันวายมีวิถีการดำเนินชีวิตที่รวดเร็ว มีทัศนคติ และแนวทางการดำเนินชีวิตแตกต่างจากคนรุ่นก่อนหน้าอย่างชัดเจน คือ มีความเป็นตัวของตัวเองสูง ต้องการการยอมรับ ชอบความท้าทาย มีความทะเยอทะยาน ให้ความสำคัญกับกระบวนการคิดมากกว่าการท่องจำ และมีความสามารถในการทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน มีความต้องการที่ชัดเจน คือ ต้องการรูปแบบชีวิตที่มีความยืดหยุ่น ต้องการการดำเนินชีวิตที่ท้าทายแสวงหาโอกาสในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และงานหนัก ต้องมาพร้อมกับผลตอบแทนที่ตนพอใจ (เดชา วัฒนะไพศาล, 2552) ปัจจุบันคนกลุ่มนี้เป็นคนกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในตลาดแรงงาน และหลาย ๆ คนกำลังก้าวขึ้นมาเป็นผู้บริหาร ถือเป็นกำลังสำคัญของทุกองค์กรในเวลานี้

ในปี พ.ศ. 2563 เป็นปีที่ประชากรเจเนอเรชันซีได้เริ่มเข้าสู่ตลาดแรงงานซึ่งประชากรเจเนอเรชันซี หรือบุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2538-2552 ในปีปัจจุบันจะมีอายุ 13-28 ปี คิดเป็นประมาณหนึ่งในสี่ของจำนวนประชากรไทย (ร้อยละ 19 ของจำนวนประชากรไทยทั้งหมด) โดยข้อมูลจากนักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกมิติระบุว่าปกติอัตราการลาออกจากงานของไทยจะ

อยู่ที่ประมาณร้อยละ 10 แต่เมื่อเจเนอเรชันซี เข้าสู่วัยทำงานอัตราการลาออกจากงานได้เพิ่มขึ้นอยู่ที่ร้อยละ 12 ถึงร้อยละ 15 บุคคลกลุ่มนี้เติบโตมาพร้อมกับสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคุ้นเคยกับเทคโนโลยีเป็นอย่างดีอีกทั้งยังสามารถเรียนรู้ได้เร็ว มองเห็นคุณค่าของตัวเองและมองทุกคนเท่าเทียมกันรวมไปถึงไม่เชื่อในระบบอาวุโส เชื่อในสิ่งที่มีข้อมูลรองรับ ส่วนใหญ่มีพื้นฐานทางครอบครัวที่ดีกว่าคนใน เจเนอเรชันรุ่นก่อน ๆ ส่งผลถึงมุมมองการทำงานของคนในเจเนอเรชันซี ที่แตกต่างออกไปจากเจเนอเรชันอื่น เป็นช่วงวัยที่เติบโตมาพร้อมกับช่วงที่เทคโนโลยีเริ่มมีความรุ่งเรืองจึงส่งผลให้เกิดอาชีพใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมาก เช่น Youtuber / Blogger หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่เพิ่งเกิดขึ้น เช่น ผู้ประกอบการ E-sports วิศวกรด้าน Cybersecurity จะเห็นได้ว่าคนในเจเนอเรชันซี มีโอกาส และทางเลือกในอาชีพเพิ่มขึ้นอย่างมาก ส่งผลให้ความอดทนต่อการทำงานที่ไม่ชอบใจมีแนวโน้มลดลง โดยมีการเปลี่ยนงานในระยะเวลาอันสั้น (ศุภวิทย์กสิกรไทย, 2564)

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล หรือซีเอ็มเอ็มยู (CMMU) เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยหัวข้อ (BURNOUT IN THE CITY) จากผู้บริโภควัยทำงานในกรุงเทพมหานครในช่วงปลายปี 2562 จำนวน 1,280 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 66 เพศชายร้อยละ 34 พบว่ามีร้อยละ 12 อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน ร้อยละ 57 อยู่ในภาวะที่มีความเสี่ยงสูงที่จะเข้าสู่ภาวะหมดไฟในการทำงาน ร้อยละ 31 ไม่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลสำรวจยังพบว่า ช่วงอายุน้อยลงมีโอกาสที่จะเข้าสู่ภาวะหมดไฟได้มากกว่า กลุ่มเจเนอเรชันซีที่กำลังตกอยู่ในภาวะหมดไฟมากที่สุดถึงร้อยละ 17 ขณะที่กลุ่มเจเนอเรชันวาย ก็ตกอยู่ในสภาวะใกล้เคียงกันที่ร้อยละ 13 แต่กลับกันในกลุ่มเจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ กลับอยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงานเพียงร้อยละ 7 และเมื่อดูตามกลุ่มอาชีพพบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ คือกลุ่มที่อยู่ในภาวะหมดไฟในการทำงาน และกำลังเสี่ยงที่จะเข้าสู่ภาวะหมดไฟมากเป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ 77 รองลงมาคือพนักงานเอกชนร้อยละ 73 ข้าราชการที่ร้อยละ 58 และธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 48 (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2563)

อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมาถึงแม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ยังไม่พบการศึกษาที่กล่าวถึงผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ในบริบทของพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์ที่เป็นกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี อีกทั้งจากการทบทวนวรรณกรรมถึงแม้จะมีงานวิจัยที่พบว่าค่าตอบแทนมีอิทธิพลทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ยังไม่พบการศึกษาบทบาทของค่าตอบแทนในฐานะตัวแปรกำกับ และจากงานวิจัยของ (ปองกานต์ศิริรัตน์, 2563; ลลิตา แท่งเพชร, 2558; เพ็ญพิชชา เกตุชัยโกศล, 2564; ทิพรัตน์ บำรุงพนิชถาวร, 2564) พบว่า การรับรู้ภาระงาน ค่าตอบแทน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งปัจจัยด้านภาระงาน และค่าตอบแทนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลภาวะหมดไฟในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถบริหารจัดการให้เหมาะสมได้ การศึกษาเพื่อหาแนวทางจัดการจึงเป็นสิ่งสมควรทำอย่างยิ่ง

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อให้ผู้บริหารบริษัทบริหารสินทรัพย์ และผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในมิติการป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซีได้

1.2 คำถามในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งคำถามการวิจัยดังนี้

1.2.1 การรับรู้ภาระงาน ค่าตอบแทน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง อยู่ในระดับใด

1.2.2 ผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง เป็นอย่างไรบ้าง

1.2.3 ค่าตอบแทนมีบทบาทเป็นตัวแปรกำกับผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ภาระงาน ค่าตอบแทน และภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง

1.3.2 เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง

1.3.3 เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ

1.4 สมมติฐานในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1.4.1 การรับรู้ภาระงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.4.2 ค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.5 ขอบเขตในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย มีจำนวน 1,300 คน ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2565

1.5.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2566

1.5.3 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

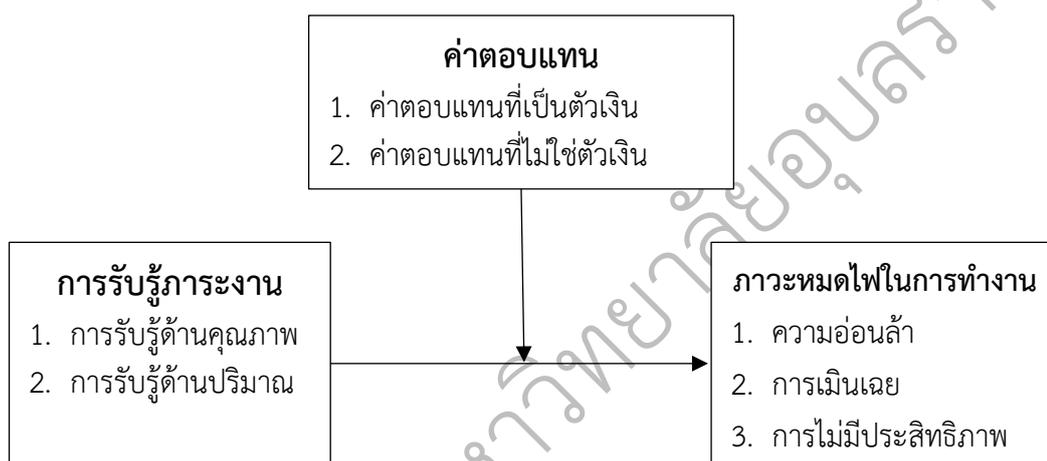
1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ภาระงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ

1.5.3.2 ตัวแปรกำกับ คือ ค่าตอบแทน ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน

1.5.3.3 ตัวแปรตาม คือ ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ความอ่อนล้า การเมินเฉย การไม่มีประสิทธิภาพ

1.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย และเจเนอเรชั่นซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1.7.1 การรับรู้ภาระงาน (Perceived Workload) หมายถึง การรับรู้ลักษณะของงานหรือเงื่อนไขในการทำงาน ที่บริษัทบริหารสินทรัพย์มอบหมายให้ ประกอบด้วย การรับรู้ด้านปริมาณ (Quantitative) หมายถึง ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย ความเร่งด่วนของงาน และการรับรู้ด้านคุณภาพ (Qualitative) หมายถึง ความยากง่าย ความซับซ้อนของงานที่ทำ ความละเอียดรอบคอบในการทำงาน

1.7.2 ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่พนักงานได้รับ เพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานให้กับบริษัทบริหารสินทรัพย์ ประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Financial Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่จ่ายเป็นเงิน หรือสามารถตีค่าเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจ เช่น เงินเดือน โบนัส ค่าคอมมิชชั่น ผลประโยชน์อื่น ๆ ที่วัดเป็นตัวเงินได้ เป็นต้น และค่าตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non Financial Compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานและสภาพแวดล้อมในงาน เช่น การบังคับบัญชาที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี บริษัทมีระบบการทำงานที่สนับสนุนการทำงานเป็นอย่างดี การได้รับการยอมรับ และมีส่วนร่วมกับบริษัท เป็นต้น

1.7.3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) หมายถึง การแสดงออกในลักษณะของอาการที่ประกอบด้วย

1.7.3.1 ความอ่อนล้า (Exhaustion) หมายถึง อาการอ่อนเพลีย ท้อแท้ หมดกำลังในการทำงาน เนื่องจากการสะสมความเครียดจากงานที่ทำและรู้สึกไม่อยากจะกลับมาทำงานในวันถัดไป

1.7.3.2 การเหมินเฉย (Depersonalization) หมายถึง การมีพฤติกรรมเพิกเฉย มองข้าม ไม่ใส่ใจ มีทัศนคติทางลบต่อผู้อื่น เหยียดหยามต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการและองค์กร

1.7.3.3 การไม่มีประสิทธิภาพ (Lack of personal accomplishment) หมายถึง การมองว่าตนเองไม่ประสบความสำเร็จ ไร้ประสิทธิผล ไร้ความสามารถในการทำงาน และมีความสำเร็จในงานลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

1.7.4 เจเนอเรชันวาย (Generation Y) หมายถึง บุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ.2523-2537 ในปีปัจจุบันจะมีอายุ 29-43 ปี

1.7.5 เจเนอเรชันซี (Generation Z) หมายถึง บุคคลที่เกิดในช่วง พ.ศ.2538-2552 ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้เฉพาะบุคคลที่เข้าสู่วัยทำงานแล้ว หรือก็คือบุคคลที่อายุ 18-28 ปี

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีดังนี้

1.8.1 ผู้บริหารบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง และผู้ประกอบการธุรกิจภาคเอกชนสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ในมิติการป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซีได้

1.8.2 เป็นแนวทางในการศึกษาปัญหาด้านการจัดการ การรับรู้ภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ในบริบทประเทศไทย