

ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19  
ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The Study of Burn-out and Associated Factors after the Occurring of the COVID-19  
Pandemic Situation of Flight Attendants in Thai Airways International Public Company  
Limited



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Mental Health  
Department of Psychiatry  
FACULTY OF MEDICINE  
Chulalongkorn University  
Academic Year 2022  
Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลัง การเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
โดย	นายปรวี วัฒนสิน
สาขาวิชา	สุขภาพจิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล

---

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณะบดีคณะแพทยศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉันทชาย สิทธิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงศิริลักษณ์ ศุภปีติพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิ่มนวล)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์)

ประวี วัฒนสิน : ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการเกิดการแพร่ระบาดของ  
 โรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ( The Study  
 of Burn-out and Associated Factors after the Occurring of the COVID-19 Pandemic  
 Situation of Flight Attendants in Thai Airways International Public Company Limited)  
 อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. นพ.ชัยชนะ นิ่มนวล

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ส่งผลให้บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการ  
 ปรับโครงสร้างองค์กรกระทบต่อพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการทางสุขภาพจิตที่ใช้ใน  
 บริบทของงานเท่านั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
 บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยเก็บข้อมูลจาก  
 พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 358 ราย ในช่วงเดือนมิถุนายน - พฤศจิกายน 2565 เก็บข้อมูลโดยใช้  
 แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามเหตุการณ์ที่  
 ก่อให้เกิดความเครียด 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 4) แบบประเมิน  
 ภาวะหมดไฟ (MBI-GS ฉบับภาษาไทย พัฒนาโดย ชัยยุทธ กลีบบัว ) การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติแบบพรรณนาและสถิติ  
 เชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ความชุกของภาวะหมดไฟระดับปานกลางถึงสูง ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์  
 การเมื่อยล้าต่องาน และความสามารถในงาน มีค่าร้อยละ 46.6, 63.7 และ 56.4 ตามลำดับ ปัจจัยทำนายภาวะ  
 หมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ การมีอายุน้อย ( $p = 0.015$ ) การเพิ่มขึ้นของหนี้สิน ( $p = 0.01$ ) ความ  
 ไม่พึงพอใจในตารางบิน ( $p = 0.012$ ) การมีคุณสมบัติในการปฏิบัติการบินบนเครื่องบินน้อยแบบ ( $p = 0.007$ )  
 ความรู้สึกมั่นคงในงานลดลง ( $p < 0.001$ ) การมีปัญหาหนี้สิน ( $p = 0.041$ ) การมีคะแนนความเครียดสูง ( $p$   
 $< 0.001$ ) และการมีสุขภาพจิตที่แย่ง ( $p = 0.011$ ) ปัจจัยทำนายด้านการเมื่อยล้าต่องาน ได้แก่ ตำแหน่งงานที่  
 ไม่ได้เป็นหัวหน้างาน ( $p < 0.001$ ) ความไม่พึงพอใจในตารางบิน ( $p = 0.001$ ) ความรู้สึกมั่นคงในงานลดลง ( $p$   
 $< 0.001$ ) การมีคะแนนความเครียดสูง ( $p < 0.001$ ) และการมีสุขภาพจิตที่แย่ง ( $p = 0.015$ ) ในขณะที่ปัจจัย  
 ทำนายด้านความสามารถในงานมีเพียง ตำแหน่งงานที่ไม่ได้เป็นหัวหน้างาน ( $p < 0.001$ ) จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยที่  
 เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สามารถออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยส่วน  
 บุคคล ได้แก่ อายุ และ ปัญหาหนี้สิน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ตารางปฏิบัติการบิน ความรู้สึกมั่นคงในงาน  
 รวมทั้งแบบของเครื่องบินที่มีคุณสมบัติ และ ปัจจัยด้านสุขภาพจิต ได้แก่ ความเครียด ภาวะทางสุขภาพจิต และ  
 คุณภาพการนอนหลับ

สาขาวิชา สุขภาพจิต

ลายมือชื่อนิสิต .....

ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6470041130 : MAJOR MENTAL HEALTH

KEYWORD: burn-out, flight attendant, COVID-19

Parawee Wattanasin : The Study of Burn-out and Associated Factors after the Occurring of the COVID-19 Pandemic Situation of Flight Attendants in Thai Airways International Public Company Limited. Advisor: Asst. Prof. M.D. CHAICHANA NIMNUAN

Thai Airways International Public Company Limited (THAI) underwent an organizational restructuring after the COVID-19 outbreak, resulting in an impact on its flight attendants. Burn-out is a mental health condition limited to the professional domain. This cross-sectional descriptive study, undertaken with the objective of investigating burnout among flight attendants employed by Thai Airways, was conducted among 358 THAI flight attendants from June to November 2022. The participants completed a self-administered questionnaire including: 1) personal and work-related questionnaire, 2) stressful event questionnaire, 3) questionnaire examining the effects of the COVID-19 outbreak, and 4) the Maslach Burn-out Inventory-General Survey (MBI-GS) Thai version, developed by Chaiyut Kleebbua. Descriptive and inferential statistics were used to analyze collected data and identify predictive factors. The prevalence of medium to high scale in emotional exhaustion, cynicism, and professional efficacy among THAI flight attendants of 46.6%, 63.7%, and 56.4%, respectively. Predictive factors of emotional exhaustion included younger age ( $p = 0.015$ ), increased indebtedness ( $p = 0.01$ ), schedule dissatisfaction ( $p = 0.012$ ), a lower number of qualified aircraft ( $p = 0.007$ ), decreased feelings of work stability ( $p < 0.001$ ), sleeplessness ( $p = 0.041$ ), higher stress scores ( $p < 0.001$ ), and worse mental health ( $p = 0.011$ ). Predictive factors of cynicism were non-leadership position ( $p < 0.001$ ), schedule dissatisfaction ( $p = 0.001$ ), decreased feelings of work stability ( $p < 0.001$ ), higher stress scores ( $p < 0.001$ ), and worse mental health ( $p = 0.015$ ). Only Non-leadership position was associated with professional efficacy ( $p < 0.001$ ). In conclusion, this study identified associated factors of burn-out in three elements including personal, work-related, and mental health factors which are age, financial stress, schedule satisfaction, feelings

Field of Study: Mental Health Student's Signature .....

Academic Year: 2022 Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน กราบขอบพระคุณ ผศ. ดร. นพ. ชัยชนะ นิ่มนวล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นอย่างสูง ที่ชี้แนะแนวทาง ประกอบกับความรู้และความเมตตา ตลอดจนเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา พัฒนา จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ลุล่วงไปได้อย่างดีและมีคุณภาพ รวมทั้งให้คำปรึกษาอย่างดีในการใช้ชีวิตและการทำงานแก่ลูกศิษย์ด้วยความเอาใจใส่อยู่เสมอ

กราบขอบพระคุณ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว ที่อนุญาตให้ใช้เครื่องมือสำหรับการดำเนินการวิจัย พร้อมทั้งให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ซึ่งความอนุเคราะห์นี้ ทำให้การทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ดี และจะเกิดประโยชน์ต่อผู้ที่นำวิทยานิพนธ์นี้ไปใช้เพื่อเป็นแนวทางอื่นๆต่อไป

กราบขอบพระคุณ คุณจิรดา โฉมทอง, คุณสุดสรรค์ ภักทรายน, คุณชัยพงษ์ มุณีกานนท์, คุณอภิสิทธิ์พร ตีรรัตนพัฒน์, คุณพัชร เอ็ดจ์, คุณโกสินทร์ เกิดศักดิ์ ณ แวงน้อย และผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่อนุญาตในการเก็บข้อมูล รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ยังถามไถ่ ให้คำปรึกษา และกำลังใจอยู่เสมอ ความอนุเคราะห์อย่างสูงนี้ทำให้ผู้วิจัยสามารถทำวิทยานิพนธ์ได้จนสำเร็จ

ขอขอบคุณพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมืออย่างดีในการเข้าร่วมงานวิจัยในครั้งนี้ การทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จนั้นจะมีคุณค่าต่อการศึกษา ต่อพนักงานในอุตสาหกรรมการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินต่อไป

ขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ โดยการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จำสำเร็จลุล่วงไม่ได้หากไม่ได้รับความช่วยเหลือทั้งร่างกาย แรงใจ อย่างดีจากพวกท่าน ตลอดกระบวนการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ มีหลายอย่างที่เป็อุปสรรคแต่สามารถผ่านมาได้ส่วนหนึ่งเพราะกัลยาณมิตรทุกๆท่าน

ท้ายที่สุด กราบขอบพระคุณบิดา มารดา พร้อมทั้งครอบครัวของผู้วิจัย ที่เป็นส่วนสำคัญสูงสุดในทุกความสำเร็จที่เกิดขึ้น ครอบครัวเป็นผู้ที่เชื่อมั่นในตัวผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนเป็นกำลังใจที่ดีที่สุดในทุกอย่างที่ผู้วิจัยได้ทำการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ และศักยภาพต่างๆในตัวผู้วิจัย และจะมีคุณค่ากับสังคมต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background and Rationale) .....	1
คำถามการวิจัย (Research Questions).....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research objectives) .....	3
สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis).....	3
ตัวแปรที่ศึกษา (Variables).....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) .....	4
คำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในงานวิจัย (Operational definitions) .....	6
ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption).....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected benefits and Applications) .....	6
ข้อจำกัดในการวิจัย (Study Limitations) .....	6
คำสำคัญ (Key words) .....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burn-out).....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 .....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	13

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) .....	19
ขนาดตัวอย่าง (Sample size).....	19
วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling technique).....	20
เครื่องมือในการวิจัย (Research Instrument).....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection).....	23
ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม (Ethical considerations) .....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) .....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	26
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่.....	27
ส่วนที่ 2 ภาวะหมดไฟ .....	37
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟแยกตามองค์ประกอบ .....	38
ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ.....	59
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	70
ข้อจำกัดของงานวิจัย .....	80
ข้อเสนอแนะ .....	81
ภาคผนวก.....	84
บรรณานุกรม.....	2
ประวัติผู้เขียน.....	8



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) .....	27
ตารางที่ 2 ข้อมูลภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358).....	37
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358).....	38
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องาน (n = 358).....	45
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358) .....	52
ตารางที่ 6 ตารางสรุปปัจจัยที่เลือกเข้าแบบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแยกตามองค์ประกอบ .....	59
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 351) .....	60
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องาน.....	63
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความสามารถในการ ทำงาน (n = 351).....	66
ตารางที่ 10 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟในแต่ละด้าน (n = 351).....	68
ตารางที่ 11 สรุปผลปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณที่ $p < 0.05$ แยกตามองค์ประกอบ.....	70

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (Background and Rationale)

โรคโควิด-19 เป็นโรคระบาด มีผลให้เกิดการติดเชื้อที่ระบบทางเดินหายใจ<sup>(1)</sup> ในช่วงที่ยังไม่มีวัคซีน การรักษานั้นทำโดยการลดความรุนแรงของอาการต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อชะลอการแพร่ระบาดของมาตรการต่างๆจึงได้ถูกนำมาใช้ ในระดับบุคคลและชุมชน เน้นการป้องกันตนเองและบุคคลรอบข้าง ในระดับรัฐบาลนอกจากการส่งเสริมเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านต่างๆสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโรคระบาดให้ลุล่วง การออกมาตรการต่างๆเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นเช่นกัน<sup>(2)</sup> การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนโดยทั่วไป รวมทั้งธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ ภาวะเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทำให้ภาคธุรกิจมากมายเกิดการชะลอตัวลง เนื่องจากรายได้และกำลังซื้อของผู้บริโภคที่ลดลง ธุรกิจด้านการบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายการบินพาณิชย์เป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง โดยในประเทศไทย จากสถิติการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยในปี 2563 พบว่า จำนวนผู้โดยสารทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ลดลงร้อยละ 64.7หรือประมาณ 58.25 ล้านคน จำนวนเที่ยวบินลดลงร้อยละ 53.1 คิดเป็น 500,435 เที่ยวบิน และจำนวนสินค้าลดลง 954,377 ตัน คิดเป็นร้อยละ 36 จากสถิติดังกล่าว ส่งผลให้สายการบินพาณิชย์ได้รับผลกระทบด้านการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมากจากการลดลงของผู้โดยสาร และจำนวนเที่ยวบิน ประกอบกับมาตรการที่ไม่ให้มีการเดินทางระหว่างประเทศในหลายๆเส้นทางบิน<sup>(3)</sup> รวมทั้งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสายการบินพาณิชย์ซึ่งถือใบอนุญาตประกอบกิจการค้าขายทางอากาศ (Air Operational License – AOL) มีปรับลดเที่ยวบิน ส่งผลต่อชั่วโมงการทำงาน ตารางบิน และรายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทประสบปัญหาด้านการดำเนินการนำไปสู่การปรับโครงสร้างองค์กร และมีมติอนุมัติกระบวนการแสดงความจำนงเข้าสู่กระบวนการล้มละลายของโครงสร้างองค์กรใหม่ 2564<sup>(4)</sup> มีหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ใช้ในการล้มละลาย 3 หัวข้อได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่, ความร่วมมือและรับผิดชอบต่อองค์กร และความรับผิดชอบต่อหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่พิเศษ สำหรับตำแหน่งผู้จัดการเที่ยวบินได้เพิ่มการสัมภาษณ์ในหัวข้อ Teamwork, Result Orientation และ Business Perspective นอกจากนี้ยังมีเกณฑ์การล้มละลายเพิ่มเติมคือ ต้องมีอายุ

ไม่เกิน 55 ปีบริบูรณ์ (ยกเว้นผู้จัดการเที่ยวบิน) และมีค่าดัชนีมวลกายในผู้ชายไม่เกิน 27.5 และผู้หญิงไม่เกิน 25<sup>(5)</sup> โดยเมื่อผ่านกระบวนการกลั่นกรองเข้าสู่โครงสร้างองค์กรใหม่ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนจะเริ่มใช้สัญญาใหม่พร้อมกันในวันที่ 1 พฤษภาคม 2564 ซึ่งสภาพการจ้างงานในโครงสร้างองค์กรใหม่เป็นการใช้สัญญาแบบเดียวกันในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะได้รับมอบหมายไปปฏิบัติการบินบนเครื่องบินที่บริษัทใช้งานอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 3 แบบเครื่องบิน ได้แก่ แอร์บัส A350-900, โบอิง 777 ประกอบด้วยรุ่น 777-300ER และ 777-200ER, และ โบอิง 787 ประกอบด้วยรุ่น 787-8 และ 787-9 ซึ่งเครื่องบินแต่ละแบบมีจำนวนที่นั่งผู้โดยสาร สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี ลักษณะการปรับความดันบรรยากาศเพื่อความสะดวกสบายที่แตกต่างกันไป<sup>(6)</sup>

ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน การหยุดปฏิบัติหน้าที่เป็นการชั่วคราว ส่งผลกระทบต่อรายได้และความมั่นคงในอาชีพ รวมทั้งสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่าเกิดผลกระทบทางด้านลบต่อสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน มีปัจจัยมาจากความไม่มั่นคงในงาน ความกลัวอนาคตและกลัวการติดเชื้อ<sup>(7)</sup> จากการศึกษาของ John C., Paul C., Sohaib A. และ Keith G. (2021) ได้ทำการเก็บข้อมูลของผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับธุรกิจการบิน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินพบภาวะซึมเศร้าสูงที่สุด โดยที่ร้อยละ 20 มีความคิดที่จะฆ่าตัวตาย<sup>(8)</sup> แม้ว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จะดีขึ้นหลังจากมีการฉีดวัคซีน ปัญหาสุขภาพจิตของคนจะยังคงอยู่<sup>(9)</sup> ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของ SARS พบว่าโรคระบาด ส่งผลกระทบระยะยาวและกระตุ้นให้เกิดอาการผิดปกติทางจิตใจ<sup>(10)</sup>

ภาวะหมดไฟ (Burn-out) เป็นกลุ่มอาการทางสุขภาพจิตที่ใช้กับบริบทของการทำงานเท่านั้น มีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ รู้สึกพลังน้อยหรือหมดแรง, ใจไม่ชอบงาน ต่อต้านหรือเกลียดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยมีผลมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานและยังไม่สามารถแก้ปัญหาหรือจัดการกับความเครียดสะสมนั้นได้<sup>(11)</sup> อาการของภาวะหมดไฟสามารถส่งผลให้เกิดอาการทางร่างกาย เช่น นอนไม่หลับ เหนื่อยล้า อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ ในผู้ที่ไม่สามารถรับมือได้มีความเสี่ยงที่จะพัฒนาเป็นโรคซึมเศร้า<sup>(12)</sup> ได้มีการพัฒนาแบบวัดเพื่อประเมินภาวะหมดไฟชื่อว่า Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) สามารถวัดภาวะหมดไฟในการทำงานแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion), การเมินเฉยต่องาน (cynicism) และ ความสามารถในการทำงาน (professional efficacy)<sup>(13)</sup> ฉบับภาษาไทยแปลโดยชัยยุทธ กลีบบัว (2552) มีงานวิจัยมากมายที่ศึกษาภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบน

เครื่องบิน Ching-fu Chen and Shu-Chuan Chen (2012) พบว่าภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการทำงาน และความต้องการในงาน (job demands) ทั้งนี้ภาวะหมดไฟยังส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานและความตั้งใจในการทำงาน<sup>(14)</sup> กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548) ได้ทำการวิจัยและพบว่าภาวะหมดไฟมีปัจจัยมาจากทั้งจากตัวบุคคล การปฏิบัติงานและด้านสังคม<sup>(15)</sup>

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวมาจะเห็นว่าสถานการณ์โรคระบาดสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อหาความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการแสดงให้เห็นภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้น เพื่อที่องค์กรสามารถวางแผนและหาแนวทางทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีมาตรการรองรับสำหรับสถานการณ์วิกฤตต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทต่อไป

### คำถามการวิจัย (Research Questions)

1. ความชุกของภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นเท่าไร
2. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และมีความสัมพันธ์เป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research objectives)

1. เพื่อหาความชุกของภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยและภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

### สมมติฐานการวิจัย (Hypothesis)

ไม่มี

## ตัวแปรที่ศึกษา (Variables)

### ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร รายได้
- 2) ข้อมูลด้านสุขภาพและการใช้ชีวิต ได้แก่ ภาวะสุขภาพกาย การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การออกกำลังกาย การนอนหลับ เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด
- 3) ข้อมูลด้านการทำงาน ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน ชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจต่อตารางปฏิบัติงาน การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน แบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติ ความสามารถในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน
- 4) ข้อมูลด้านการรับรู้ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของรายได้ ความตึงเครียดภายในครอบครัว ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน การเปลี่ยนแปลงเงินเก็บหรือทรัพย์สิน สุขภาพทางกาย สุขภาพจิต ภาระหนี้สิน การเข้าถึงการบริการสุขภาพ ความรู้สึกมั่นคงในงาน

### ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

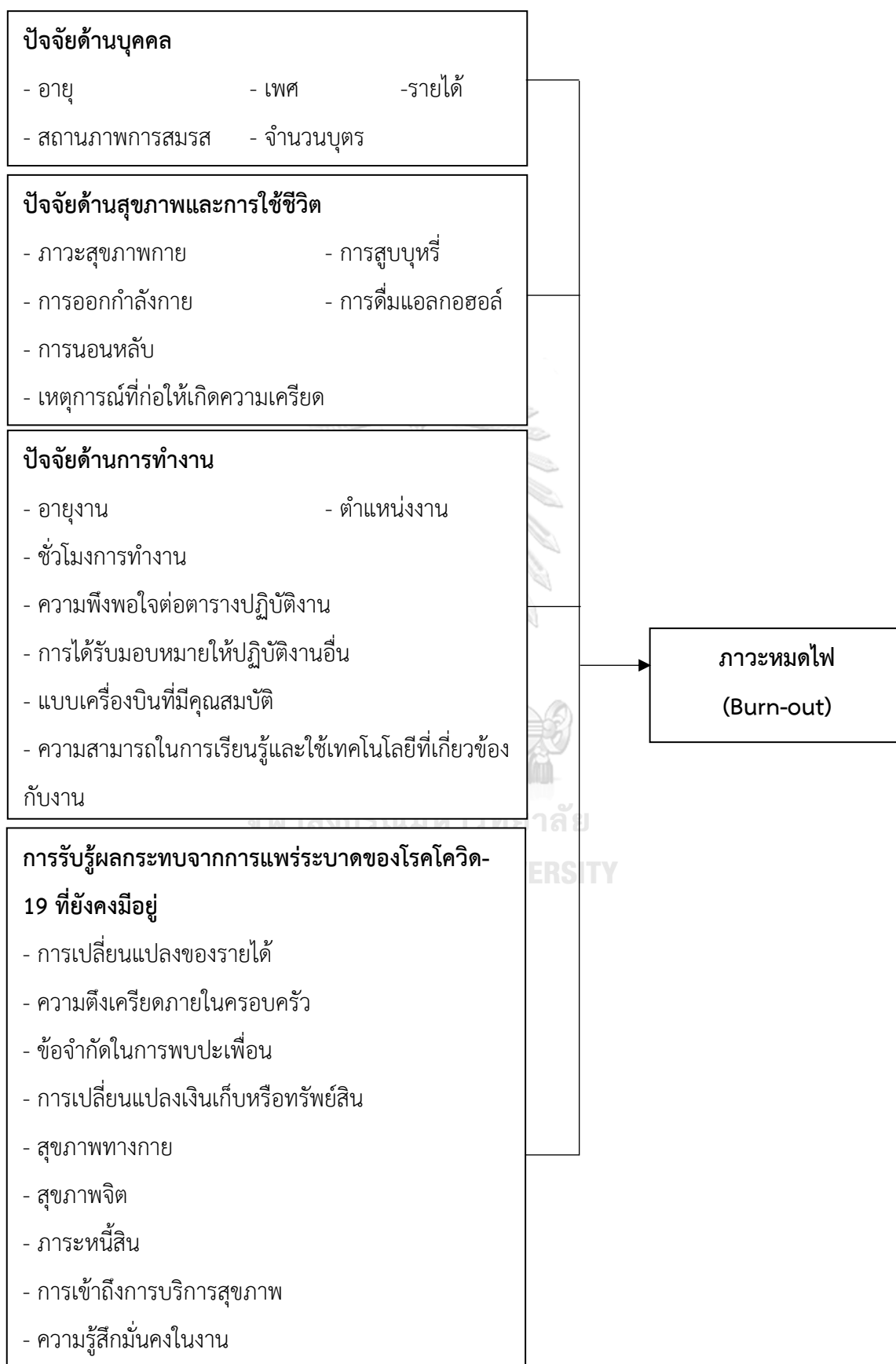
ภาวะหมดไฟ (Burn-out)

## กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

จากที่มาและความสำคัญและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแผนภาพดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



### คำนิยามเชิงปฏิบัติการที่ใช้ในงานวิจัย (Operational definitions)

1 ภาวะหมดไฟ (Burn-out) หมายถึง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทของการทำงาน เกิดจากความเครียดเรื้อรังและไม่สามารถจัดการได้ ส่งผลให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความสัมพันธ์ และประสิทธิภาพในการทำงาน<sup>(11)</sup> โดยประเมินจาก MBI-General Survey (MBI-GS) แปลเป็นภาษาไทยโดยชัยยุทธ กลีบบัว (2552) แปลผลแยกออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การเมินเฉยต่องาน และ ความสามารถในงาน แบ่งภาวะหมดไฟได้ 3 ระดับ ได้แก่ ต่ำ ปานกลาง และ สูง

### ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption)

ไม่มี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected benefits and Applications)

1. ผลการศึกษาอาจสามารถใช้เป็นแนวทางการศึกษาทางลึกในด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชากรหรือหน่วยงานที่คล้ายคลึงกัน สถานการณ์ที่มีผลกระทบต่อสังคมในวงกว้างต่อไป
2. ผลการศึกษาอาจช่วยใช้หน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจการบิน เข้าใจถึงความสำคัญของภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้นในพนักงานและสามารถนำผลการศึกษาไปส่งเสริมด้านสุขภาพจิตของพนักงานต่อไป
3. ผลการศึกษาอาจช่วยให้หน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจการบินนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการดำเนินนโยบายเกี่ยวกับการป้องกันภาวะหมดไฟเมื่อเกิดสถานการณ์ไม่ปกติอื่นๆหลังจากนี้ได้

### ข้อจำกัดในการวิจัย (Study Limitations)

1. งานวิจัยศึกษาภาวะหมดไฟ (Burn-out) ในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีบริบทเฉพาะเนื่องจากเป็นสถานการณ์ที่ไม่ปกติ การนำผลการศึกษาไปขยายผลจำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดนี้
2. การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ซึ่งเป็นอาชีพที่มีลักษณะงานจำเพาะ และมีบริบทจำเพาะของบริษัท ดังนั้นต้องพิจารณาความเหมาะสมในการนำผลการศึกษาไปขยายต่อในกลุ่มเป้าหมายอื่น
3. งานวิจัยมีรูปแบบการศึกษาเป็นเชิงพรรณนาการหาความสัมพันธ์ของปัจจัย ไม่สามารถบอกถึงปัจจัยสาเหตุได้

### คำสำคัญ (Key words)

Burn-out, Flight Attendant, COVID-19

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งปัจจัยคัดสรรที่ศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และปัจจัยด้านผลกระทบที่เกิดขึ้นภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้วิจัยเสนอรายงานการศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burn-out)
- แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19
- เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burn-out)

#### ความหมายและขอบเขตของภาวะหมดไฟ (Burn-out)

ภาวะหมดไฟ (Burn-out) เป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ไม่จัดเป็นการเจ็บป่วยทางจิตเวช เกิดจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานที่ยังไม่สามารถจัดการได้ มีลักษณะหลัก 3 ด้านคือ รู้สึกพลังน้อยลงหรือหมดแรง ใจไม่ชอบงานหรือรู้สึกต่อต้าน หรือเกลียดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปรากฏการณ์นี้ถูกใช้ในบริบทของการทำงานเท่านั้น ไม่ควรใช้กับประสบการณ์ด้านอื่นของชีวิต<sup>(11)</sup>

มีนักจิตวิทยาและนักวิจัยอีกหลายท่านได้กล่าวถึงภาวะหมดไฟไว้ว่าเป็นสภาวะของความเหนื่อยล้าหรือท้อแท้ อันเกิดมาจากการอุทิศตนเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแต่กลายเป็นความล้มเหลว (Freudenberger and Richelson, 1980 อ้างถึงใน Yvonne Gold, 1985) ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง<sup>(16)</sup> และจัดเป็นความเสี่ยงซึ่งมักพบในกลุ่มอาชีพที่ต้องทำงานเกี่ยวข้องกับคน<sup>(17)</sup>

ในประเทศไทย ได้มีผู้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟ (Burn-out) ซึ่งได้ทำการเรียกเป็นภาษาไทยด้วยคำที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามการให้ความหมายส่วนใหญ่ได้ให้ตามแนวความคิดของ Maslach ว่าภาวะหมดไฟเป็นความอ่อนล้าที่เกิดขึ้นส่งผลให้แสดงออกมาทั้งทางร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรม เกิดจากความเครียดเรื้อรัง มักเกิดขึ้นในกลุ่มของผู้ที่ประกอบอาชีพด้านการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางสุขภาพ<sup>(18)</sup> เป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อความเครียดเรื้อรังใน



งาน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆทั้งจากด้านบุคคลและปัจจัยด้านงาน ก่อให้เกิดการขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน การดำเนินชีวิต และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง<sup>(19)</sup>

จากนิยามและขอบเขตต่างๆ ผู้วิจัยเลือกใช้คำว่า Burn-out เป็นภาษาไทยว่า “ภาวะหมดไฟ” ตามที่ใช้ในบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องฉบับที่ 11 โดยสรุปได้ว่า ภาวะหมดไฟเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทของการทำงาน เกิดจากความเครียดเรื้อรังและไม่สามารถจัดการได้ ส่งผลให้เกิดผลกระทบทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความสัมพันธ์ และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการกับคนเป็นกลุ่มอาชีพที่พบว่าเสี่ยงที่จะมีภาวะหมดไฟ

### ผลกระทบที่เกิดจากภาวะหมดไฟ

Muldary (1983) ได้กล่าวว่าภาวะหมดไฟเมื่อเกิดขึ้นแล้วไม่ว่าจะในระดับบุคคลหรือเป็นกลุ่ม จะส่งผลกระทบดังต่อไปนี้

#### 1. ผลกระทบระดับบุคคล แบ่งเป็น

1.1 ทางร่างกาย ผู้ที่มีภาวะหมดไฟส่วนใหญ่จะมีอาการทางร่างกายร่วมด้วย เช่น ปวดศีรษะ ปวดกล้ามเนื้อ มีความผิดปกติในระบบทางเดินอาหาร เกิดแผลในกระเพาะอาหาร มีการเจ็บป่วยบ่อย สุขภาพร่างกายไม่แข็งแรง

1.2 ทางจิตใจ ผู้ที่มีภาวะหมดไฟจะรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่มีสมาธิ เมินเฉย วิตกกังวล สิ้นหวัง หงุดหงิด ในบางรายเกิดอคติ มีความรู้สึกในด้านลบกับตนเองและบุคคลรอบข้าง

1.3 ทางพฤติกรรม ผู้ที่มีภาวะหมดไฟจะมีพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเปลี่ยนไป ความตั้งใจและความใส่ใจในงานจะลดลง ปฏิสัมพันธ์รวมทั้งการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปสู่ปัญหาได้ ขาดความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีการลางาน ขาดงาน อาจจะนำไปสู่การลาออก มีพฤติกรรมใช้สารเสพติด ยานอนหลับ ยาระงับประสาท หรือสุรา

2. ผลกระทบระดับระหว่างบุคคล ผู้ที่มีภาวะหมดไฟจะมีความขัดแย้งกับบุคคลรอบข้าง มีแนวโน้มที่จะแสดงอารมณ์โกรธต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้รับบริการ

3. ผลกระทบต่อองค์กร คือ องค์กรไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานได้ เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง มีการลาออกของบุคลากร จนสามารถนำไปสู่ภาวะหมดไฟระดับองค์กร (Organizational burnout)<sup>(20)</sup>

Maslach (1986 อ้างถึงใน พรารณา เล็กสมบุรณ์, 2554) กล่าวว่าภาวะหมดไฟนำไปสู่ความท้อแท้ใจ ทำให้ร่างกายอ่อนแอ ด้อยค่าตนเอง มีอัตมโนทัศน์ในทางลบ ก่อให้เกิดผลกระทบต่างๆ ตามมาดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพต่ำ

การที่ผู้ให้บริการมีภาวะหมดไฟส่งผลการให้บริการเป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง ไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาทางจิตใจของผู้ให้บริการที่ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ขาดความสามารถในการคิด ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ได้รับการบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น ไม่ได้รับการบริการอย่างเต็มที่

2. เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

การเกิดภาวะหมดไฟทำให้ความสนใจและความผูกพันที่มีในงาน องค์กร เพื่อนร่วมงานลดน้อยลง จะมีความมุ่งหมายและสนใจต่อความเป็นอยู่ที่ดีของตนเป็นหลัก ไม่สนใจความเป็นอยู่ของผู้อื่น ทำให้เกิดการต่อต้านการกระทำใดๆก็ตามที่ทำให้สูญเสียกำลังและเวลา ดังนั้นการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานรวมทั้งองค์กรจะลดลงจนพัฒนากลายเป็นความขัดแย้งกับบุคคลกรคนอื่นๆในองค์กรในที่สุด

3. มีส่วนร่วมในงานน้อยลง

การเกิดภาวะหมดไฟทำให้บุคคลมีการขาดงานบ่อยขึ้น ทั้งนี้มีพฤติกรรมถอยหนีร่วมด้วย ไม่มีความใส่ใจในการทำงาน ไม่มีความผูกพันในงาน

4. มีการเข้าออกงานมากขึ้น

ผู้ที่มีภาวะหมดไฟมักมีพฤติกรรมในการลาออกและสมัครงานใหม่ ทำให้องค์กรที่มีบุคลากรที่มีภาวะหมดไฟต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายในการรับ หรือฝึกพนักงานใหม่บ่อยครั้ง การทำงานไม่ต่อเนื่องรวมทั้งทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรและภาพพจน์ของวิชาชีพเสียไป

5. ชีวิตครอบครัวไม่มีความสุข

ภาวะหมดไฟส่งผลกระทบต่อจิตใจของบุคคล มีผลกระทบต่อการทำงานและนำไปสู่คุณภาพชีวิตของครอบครัว การแสดงอาการตึงเครียด ผิดหวัง โกรธ รวมทั้งบ่นถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในที่ทำงานอาจจะกระทบกับความสัมพันธ์ในครอบครัว นอกจากนั้นผลกระทบที่เกิดในงานทำให้รู้สึกอ่อนล้า เกิดพฤติกรรมแยกตัว มีเวลาให้ครอบครัวน้อยลง

6. สุขภาพเสื่อมลง

การเกิดภาวะหมดไฟทำให้เกิดความรู้สึกด้านลบและอาจนำไปสู่การใช้สารเสพติด ดื่มสุรา ใช้ยานอนหลับหรือยาระงับประสาท เกิดการเสพติดจนทำให้สุขภาพร่างกายเสื่อมโทรมลง<sup>(19)</sup>

## การวัดและประเมินภาวะหมดไฟ

การวัดและประเมินภาวะหมดไฟสามารถทำได้หลายวิธี ที่นิยมที่สุดคือการใช้แบบวัดเพื่อประเมินภาวะหมดไฟ<sup>(21)</sup> ซึ่งแบบวัดประเมินที่ใช้ในการวัดภาวะหมดไฟนั้นได้มีพัฒนาขึ้นมาหลายแบบวัดด้วยกัน

แบบวัด Mashlach Burnout Inventory (MBI) พัฒนาขึ้นโดย Maslach และ Jackson<sup>(21)</sup> ประกอบด้วยข้อกระทงจำนวน 22 ข้อ ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) 9 ข้อ ลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น (depersonalization) 5 ข้อ และการประสบความสำเร็จส่วนตน (reduced personal accomplishment) 8 ข้อ การตอบคำถามใช้การตอบคำถามในรูปแบบของความถี่และความเข้มข้นของความรู้สึกบนสเกล 7 ระดับ หลังจากนั้นพบว่าความถี่และความเข้มข้นของความรู้สึกได้มีความสัมพันธ์ในระดับที่สูงมาก จึงได้มีการพัฒนาเฉพาะคำตอบอยู่ในรูปแบบความถี่ของความรู้สึกและจำแนกความเหนื่อยหน่ายในงานออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ผู้ที่มีภาวะหมดไฟสูงจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอยู่ในระดับสูง คะแนนด้านความสำเร็จส่วนตนอยู่ในระดับต่ำ
2. ผู้ที่มีภาวะหมดไฟปานกลางจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นและคะแนนด้านความสำเร็จส่วนตนอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ที่มีภาวะหมดไฟต่ำจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นอยู่ในระดับต่ำ คะแนนด้านความสำเร็จส่วนตนอยู่ในระดับสูง<sup>(19)</sup>

1. แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ได้ถูกนำไปใช้และพัฒนาออกมาเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสาขาอาชีพที่กว้างขวางและหลากหลาย โดย MBI-Human Services Survey (MBI-HSS) ใช้สำหรับอาชีพบริการทางสังคมที่ดูแลด้านสุขภาพ MBI-Educators Survey (MBI-ES) ใช้สำหรับอาชีพที่เป็นบุคลากรด้านการศึกษา<sup>(22)</sup> นอกจากนี้ได้มีการพัฒนาแบบวัดสำหรับอาชีพอื่นๆ นอกเหนือจากงานบริการทางสังคมได้มีแบบการพัฒนาแบบวัดประเมินชื่อ MBI-General Survey (MBI-GS) โดยยังคงคุณสมบัติของการวัดภาวะหมดไฟทั้งสามองค์ประกอบอย่างครบถ้วน โดยแบบออกเป็น ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การเมินเฉยต่องาน (cynicism) แทนการลดความเป็นมนุษย์ในบุคคลอื่น (depersonalization) และความสามารถในการทำงาน (professional accomplishment) แทน ความสำเร็จส่วนตน (reduced personal accomplishment) สำหรับ MBI-General Survey (MBI-GS) ภาษาไทยได้ถูกแปลโดยชัยยุทธ กลีบบัว (2552) และมีการประเมินความน่าเชื่อถือดังนี้

ความตรงของเนื้อหา (content validity) ได้มีการขออนุญาตจากเจ้าของเครื่องมือ นำมาแปลเป็นภาษาไทย จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและพิจารณาข้อกระทงทั้ง 16 ข้อ และได้ทำการแปลกลับ (back translation) เพื่อส่งกลับไปให้เจ้าของเครื่องมือพิจารณาอีกครั้ง พบว่า ข้อกระทงยังรักษาความหมายไว้ได้เหมือนเดิม

ความเที่ยง (reliability) ได้มีการนำแบบวัด MBI-GS ฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานเอกชนจำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ธนาคาร 15 คน และ ลูกจ้างหน่วยงานราชการ 15 คน รวม 50 คน ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

- องค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.832
- องค์ประกอบด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.901
- องค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficiency) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.839(23)

2. แบบวัด Burnout Assessment Tool (BAT) เป็นแบบวัดที่สามารถใช้วัดประเมินภาวะหมดไฟทั้งแบบรายบุคคลและการประเมินเป็นกลุ่ม แบ่งเป็น Work related version ซึ่งเน้นไปยังบริบทของการทำงาน และ General, context free version กล่าวถึงบริบททั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งสองแบบเป็นถามความถี่มีให้เลือก 5 ระดับตั้งแต่ไม่เคยไปจนถึงเป็นประจำ ในแบบสอบถาม Work related version มีทั้งหมด 33 ข้อกระทง แบ่งเป็น Core symptoms จำนวน 23 ข้อกระทง แบ่งเป็น ความเหนื่อยล้า (exhaustion) 8 ข้อ ความรู้สึกห่างทางจิตใจ (mental distance) 5 ข้อ ความถดถอยด้านความสามารถในการคิด (cognitive impairment) 5 ข้อ ความถดถอยด้านอารมณ์ (emotional impairment) จำนวน 5 ข้อ และ Secondary symptoms จำนวน 10 ข้อกระทง แบ่งเป็น ความยุ่งยากด้านจิตใจ (psychological distress) จำนวน 5 ข้อ อาการทางกายที่สัมพันธ์กับปัญหาสุขภาพจิต (psychosomatic complaints) จำนวน 5 ข้อ ในขณะที่ General, context free version มีทั้งหมด 22 ข้อกระทง แบ่งเป็นแบ่งเป็น ความเหนื่อยล้า (exhaustion) 8 ข้อ ความรู้สึกห่างทางจิตใจ (mental distance) 4 ข้อ ความถดถอยด้านความสามารถในการคิด (cognitive impairment) 5 ข้อ ความถดถอยด้านอารมณ์ (emotional impairment) จำนวน 5 ข้อ<sup>(24)</sup>

3. แบบวัด Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP) สร้างขึ้นโดย Jones (1981) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ ประเมินการตอบสนองด้านการรับรู้อารมณ์ พฤติกรรม และจิตใจที่เป็นผลมาจากความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เช่น การเปลี่ยนงาน การขาดงาน ความเฉื่อยชา การไข้ยาโดยแพทย์สั่ง และ ความเจ็บป่วย<sup>(25)</sup>

หลังจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าได้มีการนำแบบวัด MBI-GS ไปใช้เพื่อหาภาวะหมดไฟ โดย วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557) ทำการศึกษาในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มอาชีพที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างบริษัทและผู้ให้บริการ มีลักษณะงานที่ต้องแข่งกับเวลา มีช่วงเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอน ได้รับการคาดหวังจากสังคม<sup>(26)</sup> ซึ่งเป็นบริบทที่คล้ายคลึงกับการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาข้อคำถามรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงได้เลือกเครื่องมือนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19

#### แนวคิดและทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19

โรคโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ซึ่งแยกออกมาจากโรคอื่น ๆ ที่มีเหตุมาจากเชื้อโคโรนาไวรัส ซึ่งมีการแพร่กระจายอย่างรวดเร็ว<sup>(2)</sup> เป็นโรคติดเชื้อที่ระบบทางเดินหายใจ โดยทั่วไปผู้ป่วยมีอาการคล้ายไข้หวัดใหญ่ และส่วนน้อยอาจจะมีอาการจมูกรับกลิ่นไม่ได้ (anosmia) ซึ่งความรุนแรงขึ้นอยู่กับปริมาณไวรัสที่ได้รับ ปัจจัยทางผู้ติดเชื้อ และการดูแลรักษาเมื่อติดเชื้อและเมื่อป่วย ในการป้องกันการรับเชื้อสามารถทำได้โดยการเว้นระยะห่างระหว่างกัน หลีกเลี่ยงการอยู่ในพื้นที่ปิด การใช้หน้ากากป้องกันการรับเชื้อ และการล้างมือ<sup>(1)</sup>

#### ผลกระทบของโรคโควิด-19 กับธุรกิจการบิน

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบิน ในปี 2020 จำนวนผู้โดยสารทั่วโลกลดลงจากปี 2019 จำนวน 2,699 ล้านคนหรือร้อยละ 60 ทำให้เกิดการสูญเสียรายได้ 371 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ<sup>(27)</sup> สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทยจากรายงานสถานะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2563 พบว่าจำนวนผู้โดยสารทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ลดลงร้อยละ 64.7 หรือประมาณ 58.25 ล้านคน จำนวนเที่ยวบินลดลงร้อยละ 53.1 คิดเป็น 500,435 เที่ยวบิน และจำนวนสินค้าลดลง 954,377 ตัน คิดเป็นร้อยละ 36<sup>(3)</sup>

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burn-out) ที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาดของโรค โควิด-19

Mareks Niklass (2021) ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในกลุ่มอาชีพด้านการบริการทางสังคมในลัตเวีย จำนวน 443 คน โดยส่งอีเมลล์ให้ผู้ร่วมวิจัยผ่านหน่วยงานที่ให้บริการด้านประกันสังคม และเว็บไซต์ขององค์กรต่างๆ โดยใช้แบบสอบถามฉบับย่อของ Ayala Maslach-Pines' burnout measure ซึ่งเป็นแบบสอบถามให้ผู้ร่วมวิจัยตอบในลักษณะมาตรวัด 7 ระดับ ว่าตนเองมีความรู้สึกเช่น สิ้นหวัง เหนื่อย เกี่ยวกับงานเป็นเท่าไร โดย 0 คือ ไม่มี ไปจนถึง 7 คือเป็นประจำ พบว่าร้อยละ 31.7 มีภาวะหมดไฟ โดยปัจจัยที่ทำให้เกิดภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมโดยรวมสำหรับการทำงาน<sup>(28)</sup>

มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่าประมาณครึ่งหนึ่งมีภาวะหมดไฟในระดับสูง โดยปัจจัยที่มีผลได้แก่ เวลาปฏิบัติงานโดยเฉลี่ย ชั่วโมงการนอนหลับไม่เพียงพอ การมีบุคคลผู้ให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหาไม่เพียงพอ การเคยมีความคิดลาออกจากการเป็นแพทย์ประจำบ้านและการมีปัญหความสัมพันธ์กับบุคคลในสถานที่ปฏิบัติงาน<sup>(29)</sup> สอดคล้องกับการวิจัยภาวะหมดไฟของบุคลากรด้านการดูแลสุขภาพในสถานการณ์ COVID-19 ที่พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟได้แก่ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ การนอนหลับ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง รวมทั้งในระดับองค์กรเช่น การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้านงาน<sup>(30)</sup>

ในด้านอุตสาหกรรมการบิน ได้มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกันยายน - พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 พบว่าการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ยังพบความชุกของภาวะหมดไฟในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่าภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับสูง การลดค่าความสำเร็จของตนเองในระดับปานกลาง และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่นในระดับน้อย<sup>(31)</sup>

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟ (Burn-out)

วสิรัตน์ เช็ค เท็ดทูนฎุภช (2560) ได้ทำการศึกษาภาวะเครียดจากการทำงานและภาวะหมดไฟในสภานายความผู้มีใบอนุญาตทนายความ ณ สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่าความเครียดจากการทำงานเกี่ยวข้องกับการเกิดภาวะหมดไฟ ซึ่งเมื่อพิจารณาพบว่าทนายความในกลุ่มดังกล่าวมักต้องทำงานในเวลาที่จำกัดและรวดเร็ว หรือ ทำงานยากในเวลาจำกัด หรือ งานที่ไม่เป็นเวลา<sup>(32)</sup>

ติรยา เลิศหัตถศิลป์ (2554) ศึกษาภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย พบว่าสถานภาพ หม้าย หรือหย่าร้างและการไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อคะแนนความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความพึงพอใจในงานมีข้อน่าสังเกตว่าผู้ไม่พึงพอใจในงานมีความคิดจะหยุดทำงานเป็นจิตแพทย์มากกว่าผู้ที่ตอบว่าพึงพอใจในการทำงานเกือบ 2 เท่า ยังพบอีกว่าจิตแพทย์ที่ปฏิบัติงานมานานสามารถปรับตัวได้ภาวะหมดไฟจะน้อยลงเรื่อยๆกลับมาทุ่มเทและรับผิดชอบได้มากขึ้น ปัจจัยด้านเพศพบว่าจิตแพทย์ชายมีการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นที่มากกว่าจิตแพทย์หญิง จิตแพทย์หญิงรู้สึกประสบความสำเร็จส่วนบุคคลมากกว่าเพศชาย จิตแพทย์ชายมีการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นมากกว่าเพศหญิง ในแง่ความเหนื่อยล้าในการทำงานนั้นสัมพันธ์กับการมีอำนาจในการจัดการ ผู้ที่ทำงานบริหารจึงรู้สึกประสบความสำเร็จเพิ่มขึ้น<sup>(33)</sup>

ปรารธนา เล็กสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลจำนวน 172 คน พบว่าเมื่อพิจารณาแล้วพบว่าความเครียดในงานและการเผชิญปัญหา สามารถร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 25 ด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่นได้ร้อยละ 9 และทำนายความสำเร็จส่วนตนได้ร้อยละ 19<sup>(19)</sup>

วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2554) ศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนบริษัทข้ามชาติ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความหมดไฟระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ สถานะการมีบุตร ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ได้แก่ เบียดเบียนและสวัสดิการ ความเพียงพอของการมีเวลานอนหลับ การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนฯ ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านการเมินเฉยต่องาน คือ ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนฯ ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนฯ การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนฯ และปัจจัยการ

ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความสามารถในการทำงาน คือความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา<sup>(26)</sup>

นฤมล กิจงานนท์, อัจฉรา จงเจริญกำโชคและพรพิมล มาศนรากรณ์ (2553) ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤต จำนวน 53 รายวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายและ nonparametric tests พบว่าอายุและประสบการณ์ทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และด้านการลดความเป็นมนุษย์ในผู้อื่น ความคิดในการลาออกเนื่องจากเงินเดือนน้อยมีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ อย่างไรก็ตาม สถานภาพสมรส หน้าที่หัวหน้าเวร เงินเดือน การรับรู้ด้านสัมพันธภาพกับครอบครัวและเพื่อนร่วมงาน ความคิดที่จะลาออกเนื่องจากเวรตึก ไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายทั้ง 3 ด้าน<sup>(34)</sup>

นาท แผ้วจิตร (2547) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมศรีสยาม จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ตัวแปรส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายที่สังกัด บุคลิกภาพ รายได้ ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อทำการศึกษาพบว่า ตัวแปรเพศหญิงและภาวะรับผิดชอบต่อครอบครัวมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท ตัวแปรเพศชาย บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีสหสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานบริษัท<sup>(35)</sup>

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

Chia-Jung Hu, Rei-Mei Hong, Gwo-Liang Yeh และ I-Chun Hsieh (2019) ได้ทำการศึกษาอาการนอนไม่หลับ (insomnia) ภาวะหมดไฟและพฤติกรรมการกินที่ส่งผลต่อความสามารถในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยศึกษาในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสายการบินสัญชาติไต้หวัน จำนวน 472 คน ที่มีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 1 ปีและสามารถสื่อสารภาษาจีนได้ พบว่าภาวะหมดไฟมีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งคำนวณจากค่า Work Ability Indicator (WAI Score)<sup>(36)</sup>



Maija Zakrizevska และ Gatis Stanga (2017) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของแนวโน้มการมองสิ่งต่างๆ ในมุมมองของอาชีพที่ผิดเพี้ยนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจำนวน 284 คนพบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินร้อยละ 31 มีภาวะหมดไฟและร้อยละ 15 มีภาวะหมดไฟในระดับสูง ทั้งนี้ยังพบว่าการมองสิ่งต่างๆ ในมุมมองของอาชีพผิดเพี้ยนมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน<sup>(37)</sup>

Ching-Fu Chen และ Shu-Chuang Chen (2012) ได้ทำการศึกษาภาวะหมดไฟและการมีปฏิสัมพันธ์กับงานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในไต้หวัน พบว่าปัญหาสุขภาพและความต้องการในงาน (job demands) ในขณะที่ทรัพยากรในงาน (job resources) ส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ในงาน จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นอีกว่าภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทำให้ปัญหาสุขภาพแย่ลงและสามารถกลายมาเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการมีปฏิสัมพันธ์และความสนใจในงาน อย่างไรก็ตามพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีภาวะหมดไฟไม่ได้ทำให้การปฏิบัติงานในด้านการบริการลดลง จากการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินยังคงรักษาการทำงานในส่วนที่สำคัญไว้<sup>(38)</sup>

พลพงศ์ สุวรรณวาทีน (2559) ทำการศึกษาการรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ เก็บข้อมูลพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินระดับปฏิบัติการจำนวน 200 คน ได้ค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟเป็น 2.67 พบว่าการรับรู้ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟ ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน<sup>(22)</sup>

กิตติพงศ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548) ทำการศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและภาวะเปื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ที่เผชิญเหตุการณ์ในชีวิตที่ทำให้เกิดความเครียดใน 3 เดือนที่ผ่านมา, ภาระครอบครัว, ปริมาณหรือภาระงาน, มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟ ในขณะที่อายุ, รายได้ต่อเดือน, ความมั่นคงของงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟ<sup>(15)</sup>

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

John C., Paul C., Sohaib A. และ Keith G. (2021) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของภาระระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีต่อผู้ทำงานด้านการบินและระบบการบิน พบว่ามีความซึมเศร้าและความวิตกกังวลอยู่ในระดับสูง มีถึงร้อยละ 20 ที่มีความคิดในการฆ่าตัวตาย<sup>(8)</sup>

Yvonne G. และ Daniel S. (2020) ได้ทำการศึกษาสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ปฏิบัติการบินในเรื่องของความซึมเศร้า ความวิตกกังวลและความเครียด เปรียบเทียบระหว่างก่อนและระหว่างเกิดการเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า สุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเสื่อมถอยลงอย่างมาก ปัจจัยที่ส่งผลกระทบได้แก่ ความไม่มั่นคงในงาน และกลัวถึงอนาคต การถูกจำกัดด้วยข้อปฏิบัติและการไม่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติการบิน นอกจากนี้เมื่อพิจารณาเฉพาะข้อมูลของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังคงปฏิบัติการบินอยู่เปรียบเทียบกับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่ได้ปฏิบัติการบินในช่วงสถานการณ์โรคระบาดพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ไม่ได้ปฏิบัติการบินค่าเฉลี่ยของการซึมเศร้าและความเครียดสูงกว่า แต่ในด้านความวิตกกังวลพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ยังคงปฏิบัติการบินมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า<sup>(7)</sup>

ธัญรดี กองมณี (2563) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในเดือน กรกฎาคม - พฤศจิกายน 2563 พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ของบริษัทมีสุขภาพจิตปกติ (ร้อยละ 76.2) โดยมีปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสุขภาพจิตปกติได้แก่ มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปี และทักษะทางสังคมระดับต่ำมากถึงต่ำ ความสุขในการทำงานระดับปานกลางถึงสูง การสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรหรือวัตถุสูง รวมถึงการมีเหตุการณ์ความเครียดในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับต่ำ ( $p < 0.05$ ) ในขณะที่ปัจจัยทำนาย ได้แก่ การมีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 ปีและการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรหรือวัตถุสูง ( $p < 0.05$ )<sup>(39)</sup>

## งานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

Candice C. Y. W. et al. (2021) ได้ทำการศึกษาความเสี่ยงด้านสุขภาพและปัจจัยเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าและการนอนหลับของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อหาปัจจัยที่เป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดปัญหาความเหนื่อยล้า, ปัญหาการนอนหลับ, shift work disorder (SWD) และภาวะซึมเศร้าในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า ปัญหาด้านความเหนื่อยล้ามีผลมาจากตารางการปฏิบัติการบิน ด้านภาวะซึมเศร้าพบว่าอายุของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความสัมพันธ์ทางลบ ในขณะที่การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มีความสัมพันธ์ทางบวก<sup>(30)</sup> ทั้งนี้พลเลิศ

พวงสอน (2559) ได้ทำการศึกษาสุขภาพจิตและกลไกทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินร้อยละ 22.1 มีภาวะสุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป มีปัจจัยเสี่ยงจากการมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน/หัวหน้างาน<sup>(40)</sup>

Bennett K., Isabelle van der V. และ Maximilan M. (2020) ได้ทำการวิจัยในสหราชอาณาจักรพบว่าผู้ร่วมวิจัยส่วนใหญ่มีความวิตกกังวล เศร้า และกลัว มีสาเหตุมาจากความกังวลในงาน ความกังวลเกี่ยวกับครอบครัวและเพื่อน รวมทั้งผลกระทบทางจิตใจที่เกิดขึ้นจากมาตรการจำกัดการเดินทางออกจากบ้าน (lockdown) และความกังวลเกี่ยวกับการรับบริการทางสุขภาพ<sup>(41)</sup>

Fei-Fei Ren และ Rong-Juan Guo (2020) ได้ทำการวิจัยเอกสารเพื่อนำเสนอแนวทางที่เกี่ยวข้องสำหรับสถานการณ์หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้กล่าวว่าสุขภาพจิตอาจเป็นภาระโรคระดับโลก (global burden of disease) ในอันดับสูงสุด โดยเมื่อพิจารณาจากอดีตพบว่าในการระบาดของโรคSARS ปัญหาสุขภาพจิตที่เกิดขึ้นยังคงอยู่ต่อไปในระยะยาวแม้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคจะสิ้นสุดลงไปแล้ว<sup>(10)</sup>

Thanaboon Yongthasaneekul และ Sotarath Thammaboosadee (2021) ได้ทำการศึกษาอารมณ์ของประชาชนไทยเปรียบเทียบกับสหราชอาณาจักร ที่มีในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยดึงข้อมูลจากเว็บไซต์ pantip.com และใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการวัดความรู้สึกจากข้อความ โดยพบว่าจากข้อมูลที่ดึงมาทั้งหมด 10,746 กระทั่ง พบว่าคนไทยส่วนใหญ่มีความรู้สึกเศร้า ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับสหราชอาณาจักรพบว่ามี ความแตกต่างกัน เนื่องจากพบว่าในสหราชอาณาจักรนั้น ส่วนใหญ่มีความรู้สึกวิตกกังวล ทั้งนี้ยังพบว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นที่ส่งผลต่อสุขภาพจิตใจของประชาชนทั้ง 2 ประเทศ ได้แก่ การลดลงของรายได้ ปัญหาหนี้สิน ปัญหาครอบครัว และความกังวลเกี่ยวกับงาน<sup>(42)</sup>

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟและตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยและภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive studies) โดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาและเก็บข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

**ประชากรเป้าหมาย (Target population)** คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ผ่านกระบวนการกลั่นกรองสร้างองค์กรใหม่ 2564 หลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เพื่อเข้าทำงานตามโครงสร้างองค์กรใหม่และสภาพการจ้างงานใหม่เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2564 (ตามประกาศบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่012/2564)<sup>(4)</sup>

**ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample population)** คือ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ยังคงสถานะพนักงานของบริษัท ทุกสายที่ผ่านเกณฑ์คัดเลือก ทั้งเกณฑ์การคัดเลือกและเกณฑ์การคัดออกในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย

##### ก. เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion)

- เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- ยังคงสถานะการเป็นพนักงานของบริษัทในช่วงเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย
- สามารถสื่อสารภาษาไทย โดยวิธี ฟัง พูด อ่าน เขียนได้

##### ข. เกณฑ์การคัดออก (Exclusion)

- ไม่ให้ความยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัย

#### ขนาดตัวอย่าง (Sample size)

เนื่องจากประชากรมีจำนวนจำกัด มีความเป็นไปได้ที่จะเก็บข้อมูลทั้งหมด โดยไม่ต้องสุ่มตัวอย่าง เป็นการลดความคลาดเคลื่อนจากการสุ่ม (Sampling error) รวมทั้งลดความไม่สะดวกใจของผู้ที่ถูกขอให้ตอบแบบสอบถามกรณีหากผู้อยู่ในกลุ่มสุ่มได้โดยผู้วิจัย เนื่องจากมีผู้ร่วมงานอื่นๆไม่ถูกขอให้ตอบแบบสอบถามอยู่ในกลุ่มที่อยู่นอกเหนือจากการสุ่ม ผู้วิจัยจึงพิจารณาเก็บข้อมูลจากประชากรทุกรายที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือกและยินยอมเข้าร่วมวิจัย และเพื่อยืนยันว่าขนาดประชากร

ใหญ่พอจึงทำการคำนวณโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Yamane,1973 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กรณีทราบขนาดของประชากร<sup>(43)</sup> ใช้สูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากร

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$$n = \frac{3,000}{1 + 3,000(0.05)^2}$$

$$n = 352.94 \approx 353 \text{ คน}$$

จำนวนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างน้อย 353 คน โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ร้อยละ 5 เมื่อคำนวณขนาดของประชากรที่ 3,000 คน และคาดว่ามียัตราการตอบกลับประมาณร้อยละ 80 ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอในการศึกษาครั้งนี้จึงมีจำนวนอย่างน้อย 441 คน การวิจัยครั้งนี้จะเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดที่มีอยู่ จำนวน 3,000 ราย

### วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling technique)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีหน้าที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่บริเวณอาคารศูนย์ปฏิบัติการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จากประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างดังกล่าวแล้วข้างต้น โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 22 มิถุนายน – 3 พฤศจิกายน 2565

### เครื่องมือในการวิจัย (Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถามภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ให้ผู้เข้าร่วมวิจัยเป็นผู้ตอบเอง มีทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล** ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้ผู้ร่วมวิจัยเป็นผู้ตอบเอง ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร รายได้ อายุงาน ตำแหน่งงาน ชั่วโมงการทำงาน ความพึงพอใจต่อตารางปฏิบัติการงาน การได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานอื่นนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน แบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติ ความสามารถในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีที่

เกี่ยวข้องกับงาน ภาวะสุขภาพกาย การสูบบุหรี่ การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การออกกำลังกาย การนอนหลับ

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด** ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วย การสูญเสีย การมีปัญหาด้านสุขภาพที่รุนแรง หรือ กระทบชีวิตประจำวัน ความเจ็บป่วย ปัญหาหนี้สิน ปัญหาความสัมพันธ์ ความคิดที่จะลาออกจากงาน<sup>(15, 29, 30, 35)</sup> มีจำนวนทั้งหมด 13 ข้อ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยเป็นผู้ตอบเอง ซึ่งแปลผลโดยการคิดคะแนนแบบ Likert Scale 6 ระดับ ตั้งแต่ ไม่มี ถึงมีรุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง แต่เนื่องจากในระดับความเครียดตั้งแต่ ค่อนข้างเครียดไปจนถึงระดับรุนแรงมาก มีจำนวนผู้ให้ข้อมูลน้อย เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ขั้นต่อไป จึงทำการให้คะแนนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ มีค่าคะแนนรวมอยู่ในช่วง 0-26 คะแนน โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.61 ซึ่งเป็นที่น่าพอใจสามารถนำไปใช้ได้สำหรับการพัฒนาเครื่องมือเป็นฉบับครั้งแรก

เกณฑ์การให้คะแนน

ไม่มี	ให้คะแนน 0 คะแนน
มี เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน	ให้คะแนน 1 คะแนน
มี ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน แต่ไม่กระทบการทำงาน	ให้คะแนน 2 คะแนน
มี เครียด จนกระทบการทำงาน	ให้คะแนน 2 คะแนน
มี รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง	ให้คะแนน 2 คะแนน
มี รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง	ให้คะแนน 2 คะแนน

**ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19** ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยตอบตามการรับรู้ของตนเอง ประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงของรายได้ ความตึงเครียดภายในครอบครัว ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน การเปลี่ยนแปลงเงินเก็บหรือทรัพย์สิน สุขภาพทางกาย สุขภาพจิต ภาระหนี้สิน การเข้าถึงการบริการสุขภาพ ความรู้สึกมั่นคงในงาน<sup>(7, 41, 42)</sup> โดยให้แปลผลเป็นรายข้อ ไม่ได้นำคะแนนทั้งชุดคำถามมารวมกัน เป็นตัวแปรลำดับ 5 ระดับ ได้แก่ ลดลงมาก ลดลงบ้าง ค่อนข้างเท่าเดิม เพิ่มขึ้นบ้าง และ เพิ่มขึ้นมาก

**ส่วนที่ 4 แบบประเมินภาวะหมดไฟ** ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมิน MBI-General Survey (MBI-GS) แปลเป็นภาษาไทยโดยชัยยุทธ กลีบบัว (2552) ซึ่งได้ทำการขออนุญาตใช้แบบวัดจากเจ้าของแบบประเมินผ่าน E-mail: pkleebbua@gmail.com โดยเจ้าของแบบสอบถามได้ตอบกลับอนุญาตให้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งแปลผลโดยการคิดคะแนนแบบ Likert Scale 7 ระดับ ผ่านการตอบคำถาม โดยแบบประเมินมีข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อ 1-5 ประเมินองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)

ข้อ 6-10 ประเมินองค์ประกอบด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism)

ข้อ 11-16 ประเมินองค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficacy)

เกณฑ์การให้คะแนน

ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลย	ให้คะแนน 0 คะแนน
2-3 ครั้งต่อปีหรือน้อยกว่า	ให้คะแนน 1 คะแนน
1 ครั้งต่อเดือนหรือน้อยกว่า	ให้คะแนน 2 คะแนน
2-3 ครั้งต่อเดือน	ให้คะแนน 3 คะแนน
1 ครั้งต่อสัปดาห์	ให้คะแนน 4 คะแนน
2-3 ครั้งต่อหนึ่งสัปดาห์	ให้คะแนน 5 คะแนน
รู้สึกเช่นนี้ทุกวัน	ให้คะแนน 6 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย

องค์ประกอบ	ระดับภาวะหมดไฟ		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)	≤10	10.01-15.99	≥16
การเมินเฉยต่องาน (cynicism)	≤5	5.01-10.99	≥11
ความสามารถในการทำงาน (professional efficacy)	≥30	24.01-29	≤24
การหาคุณภาพเครื่องมือ			

ผู้พัฒนาแบบวัด แปลเครื่องมือเป็นภาษาไทยและทำการแปลกลับ (back translation) เพื่อส่งกลับไปให้เจ้าของเครื่องมือพิจารณาอีกครั้ง พบว่าข้อกระทงยังรักษาความหมายไว้ได้เหมือนเดิม จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) และพิจารณาข้อกระทงทั้ง 16 ข้อ

ผู้พัฒนาแบบวัดได้หาความเที่ยง (reliability) โดยนำแบบวัด MBI-GS ฉบับที่แปลเป็นภาษาไทยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานเอกชนจำนวน 20 คน เจ้าหน้าที่ธนาคาร 15 คน และ ลูกจ้างหน่วยงานราชการ 15 คน รวม 50 คนและคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตร (CITC) กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 และค่า  $\alpha$  โดยทำการวิเคราะห์แยกกันในแต่ละองค์ประกอบ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้ องค์ประกอบด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ เมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.832 องค์ประกอบด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism) ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 5 ข้อ เมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.901 องค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficiency) ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้งสิ้นจำนวน 6 ข้อ เมื่อวิเคราะห์ความเที่ยงแบบสอดคล้องภายในได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ 0.839<sup>(24)</sup>

### การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data collection)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถามและใช้รหัสแทนชื่อหรือข้อมูลที่ระบุต่อบุคคล มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) ประกอบด้วย หนังสือ วารสารวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ผู้วิจัยติดต่อผู้พัฒนาเครื่องมือแบบวัดที่ใช้ในงานวิจัยเพื่อขออนุญาตนำมาใช้สำหรับดำเนินการวิจัยของผู้วิจัยเอง
3. ผู้วิจัยส่งโครงร่างวิจัยเพื่อขออนุมัติดำเนินการวิจัยจากคณะกรรมการภาควิชาจิตเวชศาสตร์ และคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



4. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (QA) บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)

5. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากการกรอกแบบสอบถาม โดยแจกและเก็บคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนที่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก โดยให้ผู้ร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามเองทั้งหมดและส่งแบบสอบถามกลับในระยะเวลาที่กำหนด มีคำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้วิจัยชี้แจงการตอบแบบสอบถามและข้อซักถามต่างๆด้วยตนเอง โดยการเก็บข้อมูลเกิดขึ้นได้โดยความยินยอมของผู้เข้าร่วมวิจัย และผู้ร่วมวิจัยสามารถออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลาตามความประสงค์ โดยแบบสอบถามของผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละคนจะมีการใส่รหัสแบบสอบถามเป็นเลข 4 หลัก ตั้งแต่ 0001-3000 เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยตอบแบบสอบถามครบถ้วนสามารถส่งแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้โดยตรง

6. ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและคำตอบ

7. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาคิดคะแนนและแปลความหมาย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูป SPSS for Windows version 28.0

### ข้อพิจารณาด้านจริยธรรม (Ethical considerations)

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงพรรณนา ไม่มีการทดลองอันจะส่งผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจของผู้ร่วมวิจัยนอกเสียจากความไม่สะดวกที่ต้องเสียเวลาในการตอบแบบสอบถาม อย่างไรก็ตามในการเก็บข้อมูลจำเป็นต้องได้รับความยินยอมจากผู้ร่วมวิจัย โดยผู้ร่วมวิจัยจะได้รับคำชี้แจง รวมทั้งสามารถสอบถามข้อสงสัยก่อนตอบแบบสอบถาม ข้อมูลของผู้ร่วมวิจัยเป็นความลับเสมอและการดำเนินการวิจัย จะทำแบบภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยไม่แสวงหาผลประโยชน์จากผู้ร่วมวิจัย การดำเนินการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพียงเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ โดยขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยคำนึงถึงหลักจรรยาบรรณของการวิจัยในมนุษย์ ดังนี้

1. หลักความเคารพในบุคคล (Respect for person) ผู้วิจัยให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยอย่างครบถ้วนจนกว่าผู้เข้าร่วมวิจัยเข้าใจและมีอิสระในการตัดสินใจในการยินยอมเข้าร่วมงานวิจัย ข้อมูลทั้งหมดของผู้ร่วมวิจัยจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ การรายงานผลการวิจัยจะไม่ระบุชื่อ เลขประจำตัวตำแหน่ง ของผู้เข้าร่วมวิจัย เพื่อเป็นหลักประกันว่าการศึกษานี้จะไม่มีการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลให้การเคารพในการให้คำยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และไม่มีการ

ปิดบังข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการวิจัย ผู้ร่วมวิจัยไม่ถูกชักจูงด้วยสินจ้างหรือของกำนัลและมีสิทธิที่จะถอนตัวจากโครงการวิจัยโดยไม่ต้องชดใช้ค่าเสียหาย

2. หลักการให้ประโยชน์โดยไม่ก่อให้เกิดอันตราย (Beneficence/non-maleficance) ผู้เข้าร่วมวิจัยอาจมีความเสี่ยงเล็กน้อยที่ไม่มากกว่าความเสี่ยงในชีวิตประจำวัน (minimal risks) เช่น เสียเวลา ไม่สะดวก ในการดำเนินการเก็บข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับ การรายงานผลเป็นการรายงานผลโดยภาพรวมเท่านั้น ไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย หรือ มีผลกระทบต่อผู้เข้าร่วมวิจัย

3. หลักยุติธรรม (Justice) ผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถเป็นผู้ที่มีเชื้อชาติ ศาสนา หรือฐานะใดก็ได้ โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกอย่างชัดเจน

### การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 28.0 โดยใช้สถิติต่างๆ ดังนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา สำหรับการอธิบายข้อมูลงานงานวิจัย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับภาวะหมดไฟ โดยแยกแต่ละองค์ประกอบของภาวะหมดไฟ ใช้สถิติ independent t-test ในตัวแปรที่มีค่า 2 ค่า และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA ในตัวแปรที่มีค่าตั้งแต่ 3 ค่าขึ้นไป เมื่อค่าสถิติ F พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) จะมีการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี Gabriel's Pairwise Comparisons Test (GABRIEL) สำหรับตัวแปรลำดับใช้ One-way ANOVA และใช้ linear contrast เพื่อประเมินการแปรผันตามกันเป็นเส้นตรง

3 การวิเคราะห์ปัจจัยร่วมหลายปัจจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอย (regression analysis) โดยแยกแต่ละองค์ประกอบของภาวะหมดไฟ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรใดที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในแต่ละองค์ประกอบพร้อมกันหลายตัว โดยเลือกตัวแปรต้นที่มีความเป็นไปได้ตามทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีเกณฑ์ทางสถิติที่ระดับ  $p \leq 0.10$  มาเข้าแบบวิเคราะห์ (Model) ด้วยการนำเข้าทั้งหมด (Enter Method) จากนั้นคัดเลือกด้วยกระบวนการกำจัดตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ  $p > 0.05$  ตัดออกจากสมการทีละตัว (Backward Elimination) จนกระทั่งเหลือตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ได้เป็น Model สุดท้าย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กับกลุ่มเป้าหมายที่ตรงตามเกณฑ์การคัดเลือก โดยทำการเก็บข้อมูลที่อาคารศูนย์ปฏิบัติการ (OPC) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 22 มิถุนายน 2565 – 3 พฤศจิกายน โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 800 ชุด รวมการแจกซ้ำในผู้ที่ไม่ได้ตอบกลับในครั้งแรก และได้การคืนแบบสอบถามกลับพร้อมกับตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา มีจำนวนที่สมบูรณ์จำนวน 358 ชุด คิดเป็นร้อยละ 44.75 เป็นอัตราการตอบกลับที่ต่ำกว่าที่ได้คาดการณ์ไว้เนื่องจากนโยบายเว้นระยะห่างทางสังคมและจำนวนเที่ยวบินที่ลดลงมากจากสถานการณ์ปกติ ทำให้จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มาปฏิบัติหน้าที่น้อยกว่าที่คาดการณ์ไว้ อย่างไรก็ตามแบบสอบถามที่ได้กลับมามีจำนวนมากกว่าขนาดตัวอย่างที่คำนวณไว้ จากนั้นนำมาแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่

ส่วนที่ 2 ภาวะหมดไฟ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟแยกตามองค์ประกอบ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ย
SD	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Min	แทน ค่าต่ำสุด
Max	แทน ค่าสูงสุด
t	แทน ค่าการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent t-test
F	แทน ค่าการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA
df	แทน ค่าอิสระ
p-value	แทน ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่ใช้ทดสอบ
Constant	แทน ค่าคงที่ของสมการทำนาย

R	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	แทน สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ
B	แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายซึ่งทำนายในรูปแบบ คะแนนดิบ
$\beta$	แทน สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวทำนายซึ่งทำนายในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน
S.E.	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย ของตัวทำนาย
SE <sub>est</sub>	แทน ค่าที่วัดการกระจายของค่าความคลาดเคลื่อนรอบเส้นตรง

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่**

*ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358)*

ปัจจัยที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>		
อายุ	น้อยกว่า 31 ปี	12.8
	31-35 ปี	31.3
	36-40 ปี	18.2
	41-45 ปี	15.4
	46-50 ปี	13.1
	มากกว่า 50 ปี	9.2
เพศ	ชาย	43.0
	หญิง	57.0
สถานภาพการสมรส	โสด	64.8
	สมรส	32.4
	หย่าร้าง	2.0
	หม้าย	0.8

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนบุตร	ไม่มีบุตร	280	78.2
	มีบุตร 1 คน	51	14.2
	มีบุตร 2 คน	27	7.5
รายได้รวมต่อเดือน (บาท)	≤ 35,000	97	27.1
	35,001-40000	95	26.5
	40,001-50,000	111	31.0
	>50,000	55	15.4
ความเพียงพอของรายได้ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา	เพียงพอ เหลือเก็บ	77	21.5
	เพียงพอ ไม่เหลือเก็บ	127	35.5
	ไม่เพียงพอ มีผู้สนับสนุนทางการเงิน	96	26.8
	ไม่เพียงพอ เป็นหนี้	57	15.9
อายุงาน (ปี)	5-8	101	28.2
	9-12	97	27.1
	13-19	58	16.2
	≥ 20	102	28.5
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	Junior Cabin Crew (ASY)	115	32.1
	Senior Cabin Crew (ASE)	167	46.6
	Zone Supervisor (ZSV)	38	10.6
	Crew in Charge (CIC)	38	10.6

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
ชั่วโมงบินเฉลี่ยในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา (ชั่วโมง)	0-40	83	23.2
	41-50	178	49.7
	>50	97	27.1
ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย	พึงพอใจมาก	36	10.1
	พึงพอใจปานกลาง	227	63.4
	พึงพอใจน้อย	77	21.5
	ไม่พึงพอใจเลย	18	5.0
หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการ ปฏิบัติการบิน	มี	132	36.9
	ไม่มี	226	63.1
จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการ ปฏิบัติงาน	0	3	0.8
	1	35	9.8
	2	154	43.0
	3	166	46.4
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง กับงาน	เรียนรู้ได้ดีมาก	183	51.1
	เรียนรู้ได้ปานกลาง	160	44.7
	เรียนรู้ได้น้อย	15	4.2
ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็น ประโยชน์ต่องานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	เป็นประโยชน์อย่างมาก	203	56.7
	เป็นประโยชน์ปานกลาง	132	36.9
	เป็นประโยชน์น้อย	21	5.9
	ไม่เป็นประโยชน์เลย	2	0.6
โรคประจำตัว	มี	44	12.3
	ไม่มี	314	87.7

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
การสูบบุหรี่ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) ใน ระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	สูบบุหรี่ 21 วันขึ้นไป	26	7.3
	สูบบุหรี่ 11-20 วัน	8	2.2
	สูบบุหรี่ 1-10 วัน	19	5.3
	ไม่สูบบุหรี่เลย	305	85.2
การดื่มสุรา (รวมถึงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุก ชนิด) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	ดื่มสุรา 21 วันขึ้นไป	4	1.1
	ดื่มสุรา 11-20 วัน	12	3.4
	ดื่มสุรา 1-10 วัน	134	37.4
	ไม่ดื่มสุราเลย	207	57.8
การออกกำลังกาย (รวมถึงการเล่นกีฬา) ใน ระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	ออกกำลังกาย 21 วัน ขึ้นไป	17	4.7
	ออกกำลังกาย 11-20 วัน	57	15.9
	ออกกำลังกาย 1-10 วัน	208	58.1
	ไม่ออกกำลังกายเลย	76	21.2
พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ ผ่านมา	มีปัญหาอนไม่หลับ 21 วันขึ้นไป	5	1.4
	มีปัญหาอนไม่หลับ 11-20 วัน	13	3.6
	มีปัญหาอนไม่หลับ 1-10 วัน	161	45.0
	ไม่มีปัญหาอนไม่หลับ เลย	179	50.0

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
<b>ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด</b>			
สูญเสียบุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รัก	ไม่มี	289	80.7
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	42	11.7
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	27	7.5
	ไม่มี		
มีปัญหาสุขภาพที่รุนแรง	ไม่มี	293	81.8
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	43	12.0
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	22	6.1
	ไม่มี		
ตนเองหรือบุคคลรอบข้างป่วยด้วยโรคโควิด - 19	ไม่มี	102	28.5
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	205	57.3
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	51	14.2
	ไม่มี		
บุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วยรุนแรง	ไม่มี	270	75.4
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	49	13.7
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	39	10.9
	ไม่มี		
มีปัญหาหนี้สิน	ไม่มี	159	44.4
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	140	39.1
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	59	16.5
	ไม่มี		



ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
มีปัญหาสติความ/กฎหมาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติการบิน)	ไม่มี	334	93.3
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ ชีวิต	17	4.7
	มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	7	2.0
มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว	ไม่มี	283	79.1
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ ชีวิต	54	15.1
	มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	21	5.9
มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างานบนเครื่องบิน	ไม่มี	304	84.9
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ ชีวิต	41	11.5
	มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	13	3.6
มีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารในบริษัท	ไม่มี	310	86.6
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ ชีวิต	37	10.3
	มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	11	3.1
มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ	ไม่มี	316	88.3
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ ชีวิต	36	10.1
	มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	6	1.7

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
มีปัญหาขัดแย้งกับผู้อื่นโดยสาร	ไม่มี	302	84.4
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	52	14.5
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	4	1.1
	ไม่มี		
มีความคิดที่จะลาออกจากงาน	ไม่มี	185	51.7
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	117	32.7
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	56	15.6
	ไม่มี		
มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอื่นๆ	ไม่มี	208	58.1
	มี แต่ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	122	34.1
	มี และรบกวนการใช้ชีวิต	28	7.8
	ไม่มี		
คะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์	0-2 คะแนน	94	26.3
	3-5 คะแนน	152	42.5
	> 5 คะแนน	112	31.3
<b>ปัจจัยด้านผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่</b>			
การเปลี่ยนแปลงของรายได้	ลดลงมาก	226	63.1
	ลดลงบ้าง	88	24.6
	ค่อนข้างเท่าเดิม	15	4.2
	เพิ่มขึ้นบ้าง	16	4.5
	เพิ่มขึ้นมาก	13	3.6

**ตารางที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
ความตึงเครียดภายในครอบครัว	ลดลงมาก	34	9.5
	ลดลงบ้าง	63	17.6
	ค่อนข้างเท่าเดิม	163	45.5
	เพิ่มขึ้นบ้าง	76	21.2
	เพิ่มขึ้นมาก	22	6.1
ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน	ลดลงมาก	73	20.4
	ลดลงบ้าง	94	26.3
	ค่อนข้างเท่าเดิม	74	20.7
	เพิ่มขึ้นบ้าง	76	21.2
	เพิ่มขึ้นมาก	40	11.2
การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน	ลดลงมาก	147	41.1
	ลดลงบ้าง	111	31.0
	ค่อนข้างเท่าเดิม	30	8.4
	เพิ่มขึ้นบ้าง	36	10.1
	เพิ่มขึ้นมาก	33	9.2
สุขภาพทางกาย	ลดลงมาก	24	6.7
	ลดลงบ้าง	88	24.6
	ค่อนข้างเท่าเดิม	193	53.9
	เพิ่มขึ้นบ้าง	42	11.7
	เพิ่มขึ้นมาก	11	3.1
สุขภาพจิต	ลดลงมาก	38	10.6
	ลดลงบ้าง	108	30.2
	ค่อนข้างเท่าเดิม	137	38.3
	เพิ่มขึ้นบ้าง	59	16.5
	เพิ่มขึ้นมาก	16	4.5

**ตารางที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด และผลกระทบจากการแพร่ระบาดของ  
ของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวน	ร้อยละ
ภาระหนี้สิน	ลดลงมาก	31	8.7
	ลดลงบ้าง	44	12.3
	ค่อนข้างเท่าเดิม	183	51.1
	เพิ่มขึ้นบ้าง	72	20.1
	เพิ่มขึ้นมาก	28	7.8
การเข้าถึงการบริการสุขภาพ	ลดลงมาก	33	9.2
	ลดลงบ้าง	87	24.3
	ค่อนข้างเท่าเดิม	171	47.8
	เพิ่มขึ้นบ้าง	48	13.4
	เพิ่มขึ้นมาก	19	5.3
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ลดลงมาก	151	42.2
	ลดลงบ้าง	130	36.3
	ค่อนข้างเท่าเดิม	45	12.6
	เพิ่มขึ้นบ้าง	19	5.3
	เพิ่มขึ้นมาก	13	3.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดโดยประมาณ 1 ใน 3 มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 35 ปี เป็นเพศชายร้อยละ 43 เพศหญิงร้อยละ 57 ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 64.8 ไม่มีบุตรร้อยละ 78.2 มีรายได้รวมอยู่ในช่วง 40,001-50,000 บาท ประมาณ 1 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่าง ปฏิบัติงานในตำแหน่ง Senior Cabin Crew (ASE) ร้อยละ 46.6 ประมาณครึ่งหนึ่ง มีชั่วโมงบินเฉลี่ยอยู่ที่ 41-50 ชั่วโมง ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา โดยร้อยละ 63.4 มีความพึงพอใจกับตารางบินที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่ร้อยละ 63.1 ไม่มีหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน กลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติในการปฏิบัติการบินในเครื่องบินจำนวน 2 แบบ ร้อยละ 43 และสามารถปฏิบัติการบินได้ครบทั้ง 3 แบบร้อยละ 46.4 โดยประมาณครึ่งหนึ่งสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานอยู่ในระดับดีมาก และร้อยละ 56.7 เห็นว่าความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นประโยชน์ต่องานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างมาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 87.7 ไม่มีโรคประจำตัว โดยที่ใน 1 เดือนที่ผ่านมา ร้อยละ 87.7 ไม่สูบบุหรี่ (รวมถึง

ผลิตภัณฑ์ยาสูบ) เลย ร้อยละ 57.8 ไม่ดื่มสุรารวมถึงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิดเลย ร้อยละ 58.1 ออกกำลังกาย (รวมถึงเล่นกีฬาทุกชนิด) 1-10 วัน และครึ่งหนึ่ง ไม่มีปัญหาการนอน

ในด้านการเผชิญเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดพบว่าเกือบทุกด้านกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่มีปัญหา ยกเว้นตนเองหรือบุคคลรอบข้างป่วยด้วยโรคโควิด - 19 ซึ่งพบร้อยละ 71.5 ที่มีปัญหา โดยมีร้อยละ 14.2 ที่ปัญหานี้รบกวนการใช้ชีวิต ในด้านการมีปัญหาหนี้สินพบว่ามีปัญหาร้อยละ 55.6 โดยมีร้อยละ 16.5 ที่รบกวนการใช้ชีวิต ปัญหาในด้านการมีความคิดที่จะลาออกจากงานใกล้เคียงกัน โดยไม่มีคิดเป็นร้อยละ 51.7 พบมีปัญหาร้อยละ 48.3 โดยมีร้อยละ 15.6 ที่รบกวนการใช้ชีวิต โดยเมื่อนำทุกหัวข้อมาคำนวณเป็นคะแนนรวมพบว่า ร้อยละ 42.5 มีคะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์อยู่ที่ 3-5 คะแนน

ด้านผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ที่ยังคงมีอยู่ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 63.1 รายได้ลดลงมาก และประมาณร้อยละ 40 เงินเก็บหรือทรัพย์สินและความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย (จำกัด) มหาชน ลดลงมาก ในขณะที่ประมาณครึ่งหนึ่งพบว่า ความตึงเครียดภายในครอบครัว สุขภาพทางกาย ภาระหนี้สิน และการเข้าถึงการบริการทางสุขภาพค่อนข้างเท่าเดิม ร้อยละ 38.3 มีสุขภาพจิตค่อนข้างเท่าเดิม ในขณะที่ข้อจำกัดในการพบเพื่อนมีจำนวนใกล้เคียงกันประมาณร้อยละ 20

## ส่วนที่ 2 ภาวะหมดไฟ

ตารางที่ 2 ข้อมูลภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่าง (n = 358)

ภาวะหมดไฟ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)</b> ( $\bar{x}$ = 11.11, SD = 7.244, Min = 0, Max = 30)		
ระดับต่ำ ( $\leq 10$ คะแนน)	191	53.4
ระดับปานกลาง (10.01-15.99 คะแนน)	81	22.6
ระดับสูง ( $\geq 16$ คะแนน)	86	24.0
<b>ด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism)</b> ( $\bar{x}$ = 9.91, SD = 7.858, Min = 0, Max = 32)		
ระดับต่ำ ( $\leq 5$ คะแนน)	130	36.3
ระดับปานกลาง (5.01-10.99 คะแนน)	89	24.9
ระดับสูง ( $\geq 11$ คะแนน)	139	38.8
<b>ด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficacy)</b> ( $\bar{x}$ = 26.07, SD = 8.456, Min = 0, Max = 36)		
ระดับต่ำ ( $\geq 30$ คะแนน)	156	43.6
ระดับปานกลาง (24.01-29 คะแนน)	73	20.4
ระดับสูง ( $\leq 24$ คะแนน)	129	36.0

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินส่วนใหญ่ มีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ในระดับต่ำ อยู่ที่ร้อยละ 53.4 ในขณะที่ด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism) อยู่ในระดับสูงร้อยละ 38.8 สำหรับด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficacy) ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในระดับต่ำร้อยละ 43.6

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟแยกตามองค์ประกอบ

ก่อนการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ผู้วิจัยได้ทำการจัดตัวแปรจากตารางที่ 1 โดยการปรับกลุ่มให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการรวมกลุ่มตัวแปรชนิดกลุ่มประเภท (Categorical variables) และสำหรับตัวแปรลำดับ (Ordinal variables) เพื่อให้แปลผลได้ง่ายขึ้น และวิเคราะห์โดยใช้สถิติ Independent t-test และ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรลำดับใช้ One-way ANOVA และใช้ linear contrast เพื่อประเมินการแปรผันตามกันเป็นเส้นตรง

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
<b>เพศ</b>				.784	.434
ชาย	154	10.77	7.307		
หญิง	204	11.37	7.203		
<b>อายุ<sup>a</sup></b>				10.707	.001
น้อยกว่า 31 ปี	46	11.22	7.357		
31-40 ปี	177	12.58	7.387		
41-50 ปี	102	9.92	6.717		
มากกว่า 50 ปี	33	6.76	5.540		
<b>สถานภาพสมรส</b>				.593	.620
โสด	232	11.41	7.308		
สมรส	116	10.71	6.883		
หย่าร้าง	7	8.43	8.364		
หม้าย	3	10.00	14.731		
<b>จำนวนบุตร<sup>a</sup></b>				7.145	.008
ไม่มีบุตร	280	11.35	7.280		
มีบุตร 1 คน	51	11.71	7.596		
มีบุตร 2 คน	27	7.48	5.087		

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>รายได้รวมต่อเดือน (บาท)<sup>a</sup></b>				16.130	<.001
≤ 35,000	97	12.48	6.894		
35,001-50,000	206	11.38	7.357		
>50,000	55	7.67	6.421		
<b>ความเพียงพอของรายได้ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา</b>				1.903	.058
เหลือเก็บ หรือ มี ผู้สนับสนุนทางการเงิน	173	10.37	7.008		
ไม่เหลือเก็บ หรือ เป็นหนี้	184	11.83	7.425		
<b>อายุงาน (ปี)<sup>a</sup></b>				11.998	<.001
5-8	101	11.80	7.622		
9-12	97	12.91	6.940		
13-19	58	11.21	7.167		
≥ 20	102	8.67	6.601		
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>				3.819	<.001
Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE)	282	11.77	7.421		
Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)	76	8.66	5.977		
<b>ชั่วโมงบินเฉลี่ยในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา (ชั่วโมง)</b>				1.091	.297
0-40	83	11.92	7.094		
41-50	178	10.92	7.184		
>50	97	10.78	7.500		



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย<sup>a</sup></b>				21.509	<.001
พึงพอใจมาก	36	8.17	5.427		
พึงพอใจปานกลาง	227	10.87	6.641		
พึงพอใจน้อย	77	11.73	8.049		
ไม่พึงพอใจเลย	18	17.44	10.101		
<b>หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน</b>				1.298	.195
มี	132	10.46	6.985		
ไม่มี	226	11.49	7.380		
<b>จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน<sup>a</sup></b>				7.547	.006
1	35	13.31	7.482		
2	154	12.03	7.637		
3	166	9.69	6.473		
<b>ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน</b>				.246	.620
เรียนรู้ได้ดีมาก	183	10.57	7.404		
เรียนรู้ได้ปานกลาง	160	11.69	6.960		
เรียนรู้ได้น้อย	15	11.53	8.210		
<b>ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นประโยชน์ต่องานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน<sup>a</sup></b>				066	.797
เป็นประโยชน์อย่างมาก	203	10.06	7.003		
เป็นประโยชน์ปานกลาง	132	12.57	7.211		
เป็นประโยชน์น้อย	21	10.48	6.698		
<b>โรคประจำตัว</b>				1.257	.214
มี	44	12.66	8.936		
ไม่มี	314	10.89	6.964		

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>การสูบบุหรี่ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				3.598	.059
สูบบุหรี่เป็นประจำ	26	8.35	5.284		
สูบบุหรี่เป็นบางครั้ง	27	13.52	8.229		
ไม่สูบบุหรี่เลย	305	11.13	7.236		
<b>การดื่มสุรา (รวมถึงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				.628	.534
ดื่มสุราเป็นประจำ	4	9.25	3.862		
ดื่มสุราเป็นบางครั้ง	146	11.55	7.030		
ไม่ดื่มสุราเลย	207	10.77	7.385		
<b>การออกกำลังกาย (รวมถึงการเล่นกีฬา) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				.143	.867
ออกกำลังกายเป็นประจำ	17	11.29	8.922		
ออกกำลังกายเป็นบางครั้ง	265	10.99	6.829		
ไม่ออกกำลังกายเลย	76	11.49	8.273		
<b>พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา<sup>a</sup></b>				5.218	.023
มีปัญหาอนไม่หลับเป็นประจำ	5	16.60	10.407		
มีปัญหาอนไม่หลับเป็นบางครั้ง	174	12.79	6.962		
ไม่มีปัญหาอนไม่หลับเลย	179	9.32	6.992		

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด</b>					
คะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์ (คำนวณคะแนนรวมความเครียดจากเหตุการณ์ที่เผชิญในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) ( $\bar{x} = 4.59, SD = 3.054$ )	358	11.11	7.244	18.156	<.001
<b>ปัจจัยด้านผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่</b>					
<b>การเปลี่ยนแปลงของรายได้</b>				.401	.808
ลดลงมาก	226	11.36	7.432		
ลดลงบ้าง	88	10.91	7.614		
ค่อนข้างเท่าเดิม	15	10.53	4.155		
เพิ่มขึ้นบ้าง	16	11.06	6.148		
เพิ่มขึ้นมาก	13	8.92	5.545		
<b>ความตึงเครียดภายในครอบครัว<sup>a</sup></b>				3.944	.004
ลดลงมาก	34	8.82	7.226		
ลดลงบ้าง	63	11.54	6.815		
ค่อนข้างเท่าเดิม	163	10.26	6.498		
เพิ่มขึ้นบ้าง	76	12.42	8.027		
เพิ่มขึ้นมาก	22	15.18	8.884		
<b>ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน</b>				.697	.595
ลดลงมาก	73	11.22	8.014		
ลดลงบ้าง	94	10.82	6.447		
ค่อนข้างเท่าเดิม	74	10.22	7.274		
เพิ่มขึ้นบ้าง	76	12.12	7.005		
เพิ่มขึ้นมาก	40	10.98	7.734		

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน<sup>a</sup></b>				4.879	.028
ลดลงมาก	147	12.86	7.639		
ลดลงบ้าง	111	10.06	6.993		
ค่อนข้างเท่าเดิม	30	9.07	6.507		
เพิ่มขึ้นบ้าง	36	10.69	6.214		
เพิ่มขึ้นมาก	33	9.15	6.676		
<b>สุขภาพทางกาย<sup>a</sup></b>				6.495	.011
ลดลงมาก	24	13.46	8.151		
ลดลงบ้าง	88	13.00	7.216		
ค่อนข้างเท่าเดิม	193	10.40	7.084		
เพิ่มขึ้นบ้าง	42	9.86	6.520		
เพิ่มขึ้นมาก	11	8.18	7.705		
<b>สุขภาพจิต<sup>a</sup></b>				4.787	.029
ลดลงมาก	38	16.03	9.155		
ลดลงบ้าง	108	12.69	6.929		
ค่อนข้างเท่าเดิม	137	8.42	5.605		
เพิ่มขึ้นบ้าง	59	11.00	7.264		
เพิ่มขึ้นมาก	16	12.25	7.987		
<b>ภาระหนี้สิน<sup>a</sup></b>				7.759	.006
ลดลงมาก	31	9.16	6.357		
ลดลงบ้าง	44	10.73	7.413		
ค่อนข้างเท่าเดิม	183	10.24	6.745		
เพิ่มขึ้นบ้าง	72	13.57	7.931		
เพิ่มขึ้นมาก	28	13.25	7.667		

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>การเข้าถึงการบริการสุขภาพ</b>				.131	.971
ลดลงมาก	33	11.36	8.200		
ลดลงบ้าง	87	11.25	6.157		
ค่อนข้างเท่าเดิม	171	11.04	7.625		
เพิ่มขึ้นบ้าง	48	10.63	7.195		
เพิ่มขึ้นมาก	19	11.89	7.363		
<b>ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน)<sup>a</sup></b>				4.328	.038
ลดลงมาก	151	13.80	7.861		
ลดลงบ้าง	130	9.76	6.255		
ค่อนข้างเท่าเดิม	45	7.71	5.212		
เพิ่มขึ้นบ้าง	19	7.47	5.295		
เพิ่มขึ้นมาก	13	10.46	7.125		

<sup>a</sup> คือ ตัวแปรมีการแปรผันตามกันเป็นเส้นตรง วิเคราะห์โดยใช้ Oneway ANOVA, Linear Contrast ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในด้านข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าตัวแปร อายุ จำนวนบุตร รายได้รวมต่อเดือน อายุงาน ความพึงพอใจในตารางปฏิบัติการบินที่ได้รับมอบหมาย จำนวนแบบเครื่องบินที่สามารถปฏิบัติการบิน พฤติกรรมการสูบบุหรี่และพฤติกรรมการนอนมีการแปรผันตามกับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความเพียงพอของรายได้และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการเผชิญความเครียดในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา เมื่อคำนวณค่าความเครียดจากจำนวนและลักษณะการเผชิญเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์แปรตามกันในระดับต่ำ มีค่า Pearson's Correlation Coefficient เท่ากับ 0.353 (ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก) โดยเหตุการณ์ความเครียดที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติส่วนใหญ่เป็นเหตุการณ์ความเครียดที่เกี่ยวกับงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานบนเที่ยวบิน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในบริษัท ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ปัญหาขัดแย้งกับผู้โดยสาร ความคิดที่จะลาออกจาก รวมทั้งการมีปัญหาสุขภาพที่รุนแรง

(ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก) ในด้านของผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ที่ยังคงมีอยู่ พบว่า ความตึงเครียดภายในครอบครัว การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน สุขภาพทางกาย สุขภาพทางจิต ภาวะหนี้สิน และความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีการแปรผันตามกับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็น เส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358)**

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value
	n	Mean	SD	
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>				
<b>เพศ</b>				.538
ชาย	154	9.66	7.866	
หญิง	204	10.11	7.866	
<b>อายุ<sup>a</sup></b>				5.546
น้อยกว่า 31 ปี	46	9.39	7.443	
31-40 ปี	177	11.79	8.272	
41-50 ปี	102	8.00	6.898	
มากกว่า 50 ปี	33	6.48	6.384	
<b>สถานภาพสมรส</b>				1.201
โสด	232	10.33	8.160	
สมรส	116	9.30	7.377	
หย่าร้าง	7	5.57	4.276	
หม้าย	3	11.33	6.110	
<b>จำนวนบุตร<sup>a</sup></b>				6.145
ไม่มีบุตร	280	10.08	7.920	
มีบุตร 1 คน	51	10.96	7.919	
มีบุตร 2 คน	27	6.19	6.102	
<b>รายได้รวมต่อเดือน (บาท)<sup>a</sup></b>				8.689
≤ 35,000	97	11.24	7.724	
35,001-50,000	206	9.97	8.096	
>50,000	55	7.36	6.598	

**ตารางที่ 4** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>ความเพียงพอของรายได้ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา</b>				2.253	.025
เหลือเก็บ หรือ มี ผู้สนับสนุนทางการเงิน	173	8.95	7.531		
ไม่เหลือเก็บ หรือ เป็นหนี้	184	10.82	8.090		
<b>อายุงาน (ปี)<sup>a</sup></b>				13.268	<.001
5-8	101	10.71	8.030		
9-12	97	11.97	8.146		
13-19	58	9.84	7.847		
≥ 20	102	7.21	6.669		
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>				5.147	<.001
Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE)	282	10.87	7.938		
Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)	76	6.36	6.447		
<b>ชั่วโมงบินเฉลี่ยในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา (ชั่วโมง)</b>				.034	.976
0-40	83	9.81	7.758		
41-50	178	10.02	7.852		
>50	97	9.80	8.031		
<b>ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย</b>				20.115	<.001
พึงพอใจมาก	36	6.94	7.735		
พึงพอใจปานกลาง	227	9.40	7.102		
พึงพอใจน้อย	77	11.32	8.048		
ไม่พึงพอใจเลย	18	16.33	11.767		

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน</b>				2.665	.006
มี	132	8.48	7.075		
ไม่มี	226	10.75	8.180		
<b>จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน<sup>a</sup></b>				5.873	.016
1	35	12.09	9.227		
2	154	10.58	7.957		
3	166	8.63	7.028		
<b>ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน</b>				.553	.575
เรียนรู้ได้ดีมาก	183	9.65	8.138		
เรียนรู้ได้ปานกลาง	160	10.04	7.493		
เรียนรู้ได้น้อย	15	11.80	8.428		
<b>ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นประโยชน์ต่องานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน</b>				.032	.859
เป็นประโยชน์อย่างมาก	203	8.88	7.676		
เป็นประโยชน์ปานกลาง	132	11.33	7.778		
เป็นประโยชน์น้อย	21	9.19	7.040		
<b>โรคประจำตัว</b>				1.305	.198
มี	44	11.59	9.289		
ไม่มี	314	9.68	7.624		
<b>การสูบบุหรี่ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา<sup>a</sup></b>				4.668	.031
สูบบุหรี่เป็นประจำ	26	6.50	4.393		
สูบบุหรี่เป็นบางครั้ง	27	12.96	8.183		
ไม่สูบบุหรี่เลย	305	9.93	7.961		



ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			F/t	p-value
	n	Mean	SD		
<b>การดื่มสุรา (รวมถึงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				2.155	.143
ดื่มสุราเป็นประจำ	4	3.75	4.193		
ดื่มสุราเป็นบางครั้ง	146	10.51	7.464		
ไม่ดื่มสุราเลย	207	9.51	8.027		
<b>การออกกำลังกาย (รวมถึงการเล่นกีฬา) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				.143	.867
ออกกำลังกายเป็นประจำ	17	12.53	9.234		
ออกกำลังกายเป็นบางครั้ง	265	9.51	7.397		
ไม่ออกกำลังกายเลย	76	10.74	8.961		
<b>พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา<sup>a</sup></b>				7.862	.005
มีปัญหาอนไม่หลับเป็นประจำ	5	18.00	8.803		
มีปัญหาอนไม่หลับเป็นบางครั้ง	174	11.39	7.901		
ไม่มีปัญหาอนไม่หลับเลย	179	8.26	7.332		
<b>ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด</b>					
คะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์ (คำนวณคะแนนรวมความเครียดจากเหตุการณ์ที่เผชิญในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) ( $\bar{x} = 4.59, SD = 3.054$ )	358	9.91	7.858	13.666	<.001

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>ปัจจัยด้านผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่</b>					
<b>การเปลี่ยนแปลงของรายได้</b>				.934	.444
ลดลงมาก	226	10.26	8.212		
ลดลงบ้าง	88	9.94	8.078		
ค่อนข้างเท่าเดิม	15	9.20	4.263		
เพิ่มขึ้นบ้าง	16	8.31	4.686		
เพิ่มขึ้นมาก	13	6.46	5.622		
<b>ความตึงเครียดภายในครอบครัว</b>				1.734	.142
ลดลงมาก	34	8.56	8.080		
ลดลงบ้าง	63	9.76	7.210		
ค่อนข้างเท่าเดิม	163	9.27	7.141		
เพิ่มขึ้นบ้าง	76	11.25	9.160		
เพิ่มขึ้นมาก	22	12.59	8.964		
<b>ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน</b>				.654	.625
ลดลงมาก	73	10.44	8.423		
ลดลงบ้าง	94	9.01	7.234		
ค่อนข้างเท่าเดิม	74	9.54	7.686		
เพิ่มขึ้นบ้าง	76	10.76	7.913		
เพิ่มขึ้นมาก	40	9.88	8.437		
<b>การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน</b>				2.759	.098
ลดลงมาก	147	11.48	8.749		
ลดลงบ้าง	111	8.91	7.011		
ค่อนข้างเท่าเดิม	30	8.87	6.745		
เพิ่มขึ้นบ้าง	36	8.53	6.918		
เพิ่มขึ้นมาก	33	8.88	7.607		

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>สุขภาพทางกาย<sup>a</sup></b>				4.168	.042
ลดลงมาก	24	12.13	8.379		
ลดลงบ้าง	88	11.52	8.625		
ค่อนข้างเท่าเดิม	193	9.47	7.743		
เพิ่มขึ้นบ้าง	42	7.81	5.968		
เพิ่มขึ้นมาก	11	8.00	6.132		
<b>สุขภาพจิต<sup>a</sup></b>				4.821	.029
ลดลงมาก	38	15.13	10.259		
ลดลงบ้าง	108	11.29	8.320		
ค่อนข้างเท่าเดิม	137	7.55	6.012		
เพิ่มขึ้นบ้าง	59	9.22	7.238		
เพิ่มขึ้นมาก	16	11.06	7.000		
<b>ภาระหนี้สิน</b>				2.114	.079
ลดลงมาก	31	8.26	7.528		
ลดลงบ้าง	44	9.73	7.916		
ค่อนข้างเท่าเดิม	183	9.23	7.265		
เพิ่มขึ้นบ้าง	72	11.86	9.186		
เพิ่มขึ้นมาก	28	11.50	7.545		
<b>การเข้าถึงการบริการสุขภาพ</b>				.532	.712
ลดลงมาก	33	10.67	8.940		
ลดลงบ้าง	87	9.72	7.262		
ค่อนข้างเท่าเดิม	171	10.02	8.075		
เพิ่มขึ้นบ้าง	48	8.75	7.731		
เพิ่มขึ้นมาก	19	11.42	7.167		

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) <sup>a</sup>				3.241	.073
ลดลงมาก	151	13.25	8.399		
ลดลงบ้าง	130	7.74	6.524		
ค่อนข้างเท่าเดิม	45	6.33	6.198		
เพิ่มขึ้นบ้าง	19	7.16	6.067		
เพิ่มขึ้นมาก	13	9.38	7.089		

<sup>a</sup> คือ ตัวแปรมีการแปรผันตามกันเป็นเส้นตรง วิเคราะห์โดยใช้ Oneway ANOVA, Linear Contrast

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานในด้านข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ อายุ จำนวนบุตร รายได้รวมต่อเดือน อายุงาน ความพึงพอใจในตารางปฏิบัติการบินที่ได้รับมอบหมาย จำนวนแบบเครื่องบินที่สามารถปฏิบัติการบิน พฤติกรรมการสูบบุหรี่ พฤติกรรมการนอนการ แปรผันตามกับภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานเป็นเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ความเพียงพอของรายได้ ตำแหน่งงาน และ การมีหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านการเผชิญความเครียดในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาเมื่อคำนวณค่าความเครียดจากจำนวนและลักษณะการเผชิญเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์กับภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานแปรตามกันในระดับต่ำ โดยมีค่า Pearson's Correlation Coefficient เท่ากับ 0.349 (ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก) โดยเหตุการณ์ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านความสัมพันธ์ ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานบนเที่ยวบิน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในบริษัท ปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ปัญหาขัดแย้งกับผู้โดยสาร นอกจากนั้น ได้แก่ ปัญหาสุขภาพที่รุนแรง ปัญหาหนี้สิน และความคิดที่จะลาออกจากงาน (ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก) โดย ในด้านของผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ที่ยังคงมีอยู่พบว่า การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน สุขภาพทางกาย และ สุขภาพทางจิต มีการแปรผันตามกับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เป็นเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
<b>เพศ</b>				.389	.698
ชาย	154	26.27	8.502		
หญิง	204	25.92	8.439		
<b>อายุ</b>				2.11.	.099
น้อยกว่า 31 ปี	46	24.15	8.319		
31-40 ปี	177	25.57	8.003		
41-50 ปี	102	27.32	8.583		
มากกว่า 50 ปี	33	27.58	10.081		
<b>สถานภาพสมรส</b>				1.196	.311
โสด	232	26.32	8.111		
สมรส	116	25.24	9.036		
หย่าร้าง	7	29.43	10.326		
หม้าย	3	31.33	4.726		
<b>จำนวนบุตร</b>				2.050	.130
ไม่มีบุตร	280	26.24	8.205		
มีบุตร 1 คน	51	24.16	9.609		
มีบุตร 2 คน	27	27.96	8.396		
<b>รายได้รวมต่อเดือน (บาท)</b>				1.901	.151
≤ 35,000	97	24.93	7.604		
35,001-50,000	206	26.18	8.486		
>50,000	55	27.67	9.567		
<b>ความเพียงพอของรายได้ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา</b>				1.712	.088
เหลือเก็บ หรือ มี ผู้สนับสนุนทางการเงิน	173	26.87	8.247		
ไม่เหลือเก็บ หรือ เป็นหนี้	184	25.34	8.621		

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)  
(ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>อายุงาน (ปี)</b>				1.528	.207
5-8	101	25.24	7.980		
9-12	97	25.46	8.235		
13-19	58	25.97	7.805		
≥ 20	102	27.54	9.360		
<b>ตำแหน่งงานปัจจุบัน</b>				3.866	<.001
Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE)	282	25.23	8.428		
Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)	76	29.21	7.846		
<b>ชั่วโมงบินเฉลี่ยในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา (ชั่วโมง)</b>				1.638	.196
0-40	83	26.41	8.656		
41-50	178	25.31	8.455		
>50	97	27.19	8.225		
<b>ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย</b>				.977	.404
พึงพอใจมาก	36	28.14	8.411		
พึงพอใจปานกลาง	227	25.83	8.258		
พึงพอใจน้อย	77	26.18	8.640		
ไม่พึงพอใจเลย	18	24.56	10.165		
<b>หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน</b>				1.191	.235
มี	132	26.77	8.574		
ไม่มี	226	25.66	8.378		

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)  
(ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน</b>				.138	.871
1	35	26.77	6.231		
2	154	25.94	8.311		
3	166	26.04	9.055		
<b>ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน<sup>a</sup></b>				2.303	.130
เรียนรู้ได้ดีมาก	183	27.41	8.321		
เรียนรู้ได้ปานกลาง	160	24.74	8.289		
เรียนรู้ได้น้อย	15	24.00	9.717		
<b>ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีเป็นประโยชน์ต่องานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน<sup>a</sup></b>				1.040	.309
เป็นประโยชน์อย่างมาก	203	27.51	8.425		
เป็นประโยชน์ปานกลาง	132	24.09	8.106		
เป็นประโยชน์น้อย	21	25.57	7.991		
<b>โรคประจำตัว</b>				.995	.340
มี	44	24.93	9.827		
ไม่มี	314	26.23	8.251		
<b>การสูบบุหรี่ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				2.137	.120
สูบบุหรี่เป็นประจำ	26	28.77	6.866		
สูบบุหรี่เป็นครั้งคราว	27	27.70	8.207		
ไม่สูบบุหรี่เลย	305	25.70	8.568		
<b>การดื่มสุรา (รวมถึงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				.394	.674
ดื่มสุราเป็นประจำ	4	29.25	10.308		
ดื่มสุราเป็นครั้งคราว	146	26.32	7.992		
ไม่ดื่มสุราเลย	207	25.88	8.560		

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)  
(ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>การออกกำลังกาย (รวมถึงการเล่นกีฬา) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				1.629	.198
ออกกำลังกายเป็นประจำ	17	22.88	9.930		
ออกกำลังกายเป็นบางครั้ง	265	26.44	8.030		
ไม่ออกกำลังกายเลย	76	25.51	9.448		
<b>พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา</b>				3.311	.038
มีปัญหาอนไม่หลับเป็นประจำ	5	17.60	7.797		
มีปัญหาอนไม่หลับเป็นบางครั้ง	174	25.64	8.053		
ไม่มีปัญหาอนไม่หลับเลย	179	26.73	8.740		
<b>ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด</b>					
คะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์ (คำนวณคะแนนรวมความเครียดจากเหตุการณ์ที่เผชิญในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) ( $\bar{x}$ = 4.59, SD = 3.054)	358	26.07	8.456	45.855	.412



ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)  
(ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>ปัจจัยด้านผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่</b>					
<b>การเปลี่ยนแปลงของรายได้<sup>a</sup></b>				.742	.389
ลดลงมาก	226	26.47	8.160		
ลดลงบ้าง	88	26.08	9.215		
ค่อนข้างเท่าเดิม	15	19.73	8.040		
เพิ่มขึ้นบ้าง	16	22.94	7.690		
เพิ่มขึ้นมาก	13	30.31	5.298		
<b>ความตึงเครียดภายในครอบครัว</b>					
				.785	.535
ลดลงมาก	34	27.68	9.422		
ลดลงบ้าง	63	24.65	9.258		
ค่อนข้างเท่าเดิม	163	26.26	8.193		
เพิ่มขึ้นบ้าง	76	26.00	8.280		
เพิ่มขึ้นมาก	22	26.50	7.042		
<b>ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน</b>					
				.318	.866
ลดลงมาก	73	25.71	9.253		
ลดลงบ้าง	94	25.59	8.500		
ค่อนข้างเท่าเดิม	74	26.42	8.542		
เพิ่มขึ้นบ้าง	76	26.00	7.763		
เพิ่มขึ้นมาก	40	27.20	8.253		
<b>การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน</b>					
				.790	.532
ลดลงมาก	147	26.03	8.377		
ลดลงบ้าง	111	26.19	8.768		
ค่อนข้างเท่าเดิม	30	25.73	8.238		
เพิ่มขึ้นบ้าง	36	24.56	8.827		
เพิ่มขึ้นมาก	33	28.12	7.541		

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)  
(ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>สุขภาพทางกาย</b>				.516	.724
ลดลงมาก	24	28.00	9.113		
ลดลงบ้าง	88	26.02	8.144		
ค่อนข้างเท่าเดิม	193	25.95	8.337		
เพิ่มขึ้นบ้าง	42	25.24	8.756		
เพิ่มขึ้นมาก	11	27.64	10.993		
<b>สุขภาพจิต</b>				.527	.716
ลดลงมาก	38	26.71	8.680		
ลดลงบ้าง	108	26.32	7.801		
ค่อนข้างเท่าเดิม	137	26.18	8.534		
เพิ่มขึ้นบ้าง	59	24.69	9.175		
เพิ่มขึ้นมาก	16	27.06	9.270		
<b>ภาระหนี้สิน<sup>๑</sup></b>				2.078	.150
ลดลงมาก	31	31.00	6.208		
ลดลงบ้าง	44	25.55	9.287		
ค่อนข้างเท่าเดิม	183	25.04	8.529		
เพิ่มขึ้นบ้าง	72	26.44	8.167		
เพิ่มขึ้นมาก	28	27.21	7.890		
<b>การเข้าถึงการบริการสุขภาพ</b>				.192	.942
ลดลงมาก	33	27.12	7.761		
ลดลงบ้าง	87	26.23	7.907		
ค่อนข้างเท่าเดิม	171	25.88	8.674		
เพิ่มขึ้นบ้าง	48	26.04	8.841		
เพิ่มขึ้นมาก	19	25.32	9.724		

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน (n = 358)  
(ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)				.797	.528
ลดลงมาก	151	25.46	8.215		
ลดลงบ้าง	130	27.05	8.330		
ค่อนข้างเท่าเดิม	45	26.04	8.929		
เพิ่มขึ้นบ้าง	19	24.47	8.650		
เพิ่มขึ้นมาก	13	25.85	10.676		

<sup>a</sup> คือ ตัวแปรมีการแปรผันตามกันเป็นเส้นตรง วิเคราะห์โดยใช้ Oneway ANOVA, Linear Contrast ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานในด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน โดยตัวแปรพฤติกรรมการนอนหลับมีการแปรผันตามกับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานเป็นเส้นตรง ในขณะที่ด้านการเผชิญความเครียดในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก มีค่า Pearson's Correlation Coefficient เท่ากับ 0.043 (ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก) เหตุการณ์ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ปัญหาหนี้สิน (ดูรายละเอียดที่ภาคผนวก) โดยเมื่อคำนวณค่าความเครียดจากจำนวนและลักษณะการเผชิญเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดไม่พบความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานเช่นเดียวกับปัจจัยด้านผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่

#### ส่วนที่ 4 ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเมินเฉยต่องาน ด้านความสามารถในการทำงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟพร้อมกันหลายตัว โดยคัดเลือกตัวแปรต้นที่มีความเป็นไปได้ตามทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และมีเกณฑ์ทางสถิติที่ระดับ  $p \leq 0.10$  มาเข้าแบบวิเคราะห์ (Model) ด้วยการนำเข้าทั้งหมด (Enter Method) จากนั้นคัดเลือกด้วยกระบวนการกำจัดตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ  $p > 0.05$  ตัดออกจากสมการทีละตัว (Backward Elimination) จนกระทั่งเหลือตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ได้เป็น Model สุดท้าย

**ตารางที่ 6** ตารางสรุปปัจจัยที่เลือกเข้าแบบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแยกตามองค์ประกอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ		
	ความอ่อนล้าทางอารมณ์	การเมินเฉยต่องาน	ความสามารถในการทำงาน
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>			
อายุ	++	++	+
จำนวนบุตร	++	++	
รายได้รวมต่อเดือน	++	++	
ความเพียงพอของรายได้	+	++	+
ความตึงเครียดในครอบครัว	++		
การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน	++	+	
ภาระหนี้สิน	++	+	
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>			
อายุงาน	++	++	
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	++	++	++
ความพึงพอใจต่อตารางการบิที่ได้รับ	++	++	
มอบหมาย			
หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติกรบิ		++	

**ตารางที่ 6** ตารางสรุปปัจจัยที่เลือกเข้าแบบวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแยกตามองค์ประกอบ (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ		
	ความอ่อนล้าทางอารมณ์	การเมินเฉยต่องาน	ความสามารถในการทำงาน
จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน	++	++	
ความรู้สึกรับผิดชอบในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	++	+	
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>			
การสูบบุหรี่ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	+	++	
พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	++	++	++
คะแนนความเครียด	++	++	
สุขภาพทางกาย	++	++	
สุขภาพจิต	++	++	

+ คือ ตัวแปรที่มี  $p \leq 0.1$ , ++ คือ ตัวแปรที่มี  $p \leq .05$

**ตารางที่ 7** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $n = 351$ )

**Model 1**

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
อายุ	-.663	.820	-.075	-.809	.419
จำนวนบุตร	-.621	.620	-.051	-1.001	.318
รายได้รวมต่อเดือน	-.423	.609	-.037	-.694	.488
ความเพียงพอของรายได้ <sup>a</sup>					
ไม่เหลือเก็บ หรือ เป็นหนี้	.120	.694	.008	.173	.862
ความตึงเครียดในครอบครัว	.397	.378	.056	1.048	.295

**ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์**  
(n = 351) (ต่อ)

**Model 1**

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือ ทรัพย์สิน	-.248	.282	-.045	-.877	.381
ภาระหนี้สิน	.675	.386	.093	1.750	.081
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>					
อายุงาน	.041	.576	.007	.071	.944
ตำแหน่งงานปัจจุบัน <sup>b</sup>					
Zone Supervisor (ZSV)	-.388	1.033	-.022	-.376	.707
หรือ Crew in Charge (CIC)					
ความพึงพอใจต่อตารางบินที่ ได้รับมอบหมาย	1.194	.512	.113	2.334	.020
จำนวนแบบเครื่องบินที่มี คุณสมบัติในการปฏิบัติงาน	-1.236	.546	-.112	-2.267	.024
ความรู้สึกรับผิดชอบในงานการเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-1.341	.347	-.194	-3.867	<.001
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>					
การสูบบุหรี่ ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	.492	.594	.039	.829	.408
พฤติกรรมการนอนหลับ ใน ระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	-1.212	.684	-.089	-1.772	.077
คะแนนความเครียด	.592	.119	.247	4.990	<.001
สุขภาพทางกาย	-.574	.511	-.067	-1.123	.262
สุขภาพจิต	-.521	.442	-.073	-1.179	.239
Constant	15.040	2.786		5.399	<.001

R = 0.542, R<sup>2</sup> = 0.294, R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = 0.258, SE<sub>est</sub> = 6.222, F = 8.196, Sig of F = < 0.001

<sup>a</sup> = เหลือเก็บ หรือ มีผู้สนับสนุนทางการเงิน เป็นกลุ่มอ้างอิง, <sup>b</sup> = Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE) เป็นกลุ่มอ้างอิง

**ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์**  
( $n = 351$ ) (ต่อ)

**Model สุดท้าย**

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
อายุ	-1.018	.415	-.116	-2.452	.015
ภาระหนี้สิน	.876	.340	.121	2.574	.010
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>					
ความพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย	1.249	.496	.118	2.520	.012
จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน	-1.391	.514	-.127	-2.704	.007
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	-1.425	.327	-.206	-4.353	<.001
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>					
พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	-1.371	.667	-.100	-2.054	.041
คะแนนความเครียด	.601	.116	.252	5.192	<.001
สุขภาพจิต	-.877	.342	-.122	-2.567	.011
Constant	15.939	2.312		6.894	<.001
R = 0.531, R <sup>2</sup> = 0.282, R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = 0.266, SE <sub>est</sub> = 6.174, F = 17.010, Sig of F = < 0.001***					

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า จากตัวแปร 17 ตัวแปร พบตัวแปรที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ด้วยกัน 8 ตัวแปร โดยคะแนนความเครียดทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากที่สุด ( $\beta = .252$ ) ปัจจัยอื่นๆ ที่ทำนายเป็นปัจจัยภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ตามลำดับคือ ความรู้สึกไม่ค่อยมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวนแบบเครื่องบินที่ปฏิบัติงานได้มีจำนวนน้อย ปัญหาสุขภาพจิต ภาระหนี้สิน ความรู้สึกไม่ค่อยพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย อายุ

และพฤติกรรมการณ์นอนหลับ ซึ่งตัวแปรทั้งหมดนี้สามารถอธิบายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 28.2 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยทำนายมาสร้างสมการพยากรณ์ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในรูปสมการคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\text{ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์} = 15.9 - X_1 + 0.9X_2 + 1.2X_3 - 1.4X_4 - 1.4X_5 - 1.4X_6 + 0.6X_7 - 0.9X_8$$

เมื่อ	$X_1$	=	อายุ
	$X_2$	=	ภาระหนี้สิน
	$X_3$	=	ความพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย
	$X_4$	=	จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน
	$X_5$	=	ความรู้สึกรับผิดชอบต่อการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
	$X_6$	=	พฤติกรรมการณ์นอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา
	$X_7$	=	คะแนนความเครียด
	$X_8$	=	สุขภาพจิต

**ตารางที่ 8** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน  
( $n = 351$ )

**Model 1**

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
อายุ	.280	.893	.030	.314	.754
จำนวนบุตร	-.532	.670	-.041	-.793	.428
รายได้รวมต่อเดือน	-.050	.654	-.004	-.076	.939
<b>ความเพียงพอของรายได้<sup>a</sup></b>					
ไม่เหลือเก็บ หรือ เป็นหนี้	.368	.750	.024	.491	.624
การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน	-.241	.303	-.041	-.797	.426



**ตารางที่ 8** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน

(n = 351) (ต่อ)

**Model 1**

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
ภาระหนี้สิน	.553	.381	.071	1.452	.147
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-1.384	.376	-.186	-3.685	<.001
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>					
อายุงาน (ปี)	-.384	.628	-.058	-.612	.541
ตำแหน่งงานปัจจุบัน <sup>b</sup>					
Zone Supervisor (ZSV)	-2.146	1.137	-.113	-1.887	.060
หรือ Crew in Charge (CIC)					
ความพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย	1.633	.548	.143	2.977	.003
หน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติการบิน <sup>c</sup>					
ไม่มี	.607	.788	.038	.771	.442
จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน	-.889	.588	-.075	-1.512	.132
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>					
การสูบบุหรี่ (รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	.629	.641	.046	.982	.327
พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	-1.128	.738	-.077	-1.528	.127
คะแนนความเครียด	.669	.128	.260	5.224	<.001
สุขภาพทางกาย	-.133	.551	-.014	-.240	.810
สุขภาพจิต	-.751	.477	-.097	-1.573	.117
Constant	11.597	2.986		3.884	<.001
R = 0.535, R <sup>2</sup> = 0.284, R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = 0.250, SE <sub>est</sub> = 6.723, F = 7.920, Sig of F = < 0.001					

<sup>a</sup> = เหลือเก็บ หรือ มีผู้สนับสนุนทางการเงิน เป็นกลุ่มอ้างอิง, <sup>b</sup> = Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE) เป็นกลุ่มอ้างอิง, <sup>c</sup> = มี เป็นกลุ่มอ้างอิง

**ตารางที่ 8** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องาน

( $n = 351$ ) (ต่อ)

**Model** สุดท้าย

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>					
ตำแหน่งงานปัจจุบัน <sup>a</sup>					
Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)	-3.255	.898	-.170	-3.622	<.001
ความพึงพอใจต่อตารางบินที่ ได้รับมอบหมาย	1.720	.535	.150	3.217	.001
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	-1.536	.361	-.203	-4.252	<.001
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>					
คะแนนความเครียด	.770	.120	.299	6.396	<.001
สุขภาพจิต	-.909	.372	-.116	-2.447	.015
Constant	10.416	1.469		7.091	<.001
R = 0.507, R <sup>2</sup> = 0.257, R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = 0.246, SE <sub>est</sub> = 6.822, F = 24.334, Sig of F = < 0.001					

<sup>a</sup> = Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE) เป็นกลุ่มอ้างอิง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า จากตัวแปร 17 ตัวแปร พบตัวแปรที่มีผลต่อภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ด้วยกัน 5 ตัวแปร โดยคะแนนความเครียดทำนายภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานมากที่สุด ( $\beta = .299$ ) ปัจจัยอื่นๆ ที่ทำนายเป็นปัจจัยภาวะหมดไฟด้านการเงินเฉยต่องานตามลำดับคือ ความรู้สึกไม่คอยมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ความไม่คอยพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย และสุขภาพจิต ซึ่งตัวแปรทั้งหมดนี้สามารถอธิบายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 25.7 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัยทำนายมาสร้างสมการ

พยากรณ์ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ในรูปสมการคะแนนดิบ ได้ดังนี้  
 ภาวะหมดไฟ<sup>ด้านการเงิน</sup> =  $10.4 - 3.3X_1 + 1.7X_2 - 1.5X_3 + 0.8X_4 - 0.9X_5$

- เมื่อ  $X_1$  = Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)  
 $X_2$  = ความพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย  
 $X_3$  = ความรู้สีก่อนคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
 $X_4$  = คะแนนความเครียด  
 $X_5$  = สุขภาพจิต

**ตารางที่ 9** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความสามารถในการทำงาน ( $n = 351$ )

#### Model 1

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>					
อายุ	.297	.646	.029	.460	.646
ความเพียงพอของรายได้ <sup>a</sup> ไม่เหลือเก็บ หรือ เป็นหนี้	-1.336	.888	-.079	-1.503	.134
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>					
ตำแหน่งงานปัจจุบัน <sup>b</sup>					
Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)	3.535	1.280	.171	2.762	.006
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>					
พฤติกรรมนอนหลับใน ระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	1.262	.846	.079	1.492	.137
Constant	23.747	1.555		15.271	<.001

$R = 0.227$ ,  $R^2 = 0.052$ ,  $R^2_{adj} = 0.041$ ,  $SE_{est} = 8.290$ ,  $F = 4.799$ , Sig of  $F = < 0.001$

<sup>a</sup> = เหลือเก็บ หรือ มีผู้สนับสนุนทางการเงิน เป็นกลุ่มอ้างอิง, <sup>b</sup> = Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE) เป็นกลุ่มอ้างอิง

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ ด้านความสามารถในการ  
ทำงาน (n = 351) (ต่อ)

Model สุดท้าย

ปัจจัยที่ศึกษา	B	S.E.	$\beta$	t	p-value
ปัจจัยด้านงาน					
ตำแหน่งงานปัจจุบัน <sup>a</sup>					
Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)	3.984	1.074	.193	3.710	<.001
Constant	25.227	.495		50.987	<.001
R = 0.193, R <sup>2</sup> = 0.037, R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = 0.035, SE <sub>est</sub> = 8.309, F = 13.761, Sig of F = < 0.001					

<sup>a</sup> = Junior Cabin Crew (ASY) หรือ Senior Cabin Crew (ASE) เป็นกลุ่มอ้างอิง

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าจากตัวแปร 4 ตัวแปรพบตัวแปรที่มีผลต่อภาวะ  
หมดไฟด้านความสามารถในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p < 0.05) ด้วยกัน 1 ตัวแปร เป็น  
ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ตำแหน่งงานปัจจุบัน ซึ่งตัวแปรนี้สามารถอธิบายภาวะหมดไฟด้านความ  
สามารถในการทำงานได้เพียงแค่ร้อยละ 3.7 สามารถนำค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของปัจจัย  
ทำนายมาสร้างสมการพยากรณ์ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานในรูปสมการคะแนนดิบ  
ได้ดังนี้

$$\text{ภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงาน} = 25.2 + 4X_1$$

เมื่อ  $X_1 =$  Zone Supervisor (ZSV) หรือ Crew in Charge (CIC)

ตารางที่ 10 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟในแต่ละด้าน (n = 351)

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ		
	ความอ่อนล้าทางอารมณ์	การเมินเฉยต่องาน	ความสามารถในการทำงาน
ปัจจัยด้านบุคคล			
อายุ	+		
ภาระหนี้สิน	+		
ปัจจัยด้านงาน			
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		+	+
ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย	+	+	
จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน	+		
ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	++	++	
ปัจจัยด้านสุขภาพ			
พฤติกรรมการนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมา	+		
คะแนนความเครียด	++	++	
สุขภาพจิต	+	+	

+ คือ ตัวแปรที่มีค่า  $\beta < .2$ , ++ คือ ตัวแปรที่มีค่า  $\beta \geq .2$

ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่อายุและภาระหนี้สิน ปัจจัยสุขภาพ ได้แก่พฤติกรรมการนอนหลับ เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพียงด้านเดียว ในขณะที่ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย จำนวนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ปัจจัยสุขภาพ ได้แก่คะแนนความเครียดและสุขภาพจิต เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ 2 ด้านได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องาน ในขณะที่ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ตำแหน่งงานปัจจุบัน เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ 2 ด้าน ได้แก่ด้านการเมินเฉยต่องานและความสามารถในการทำงาน ไม่มีปัจจัยที่เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้าน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัยจากวัตถุประสงค์ของการวิจัย อภิปรายผล โดยเทียบเคียงกับงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอธิบายข้อจำกัดของการวิจัย สำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะจากการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ความชุกของภาวะหมดไฟ

ความชุกของภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบภาวะหมดไฟระดับปานกลางถึงสูง ในองค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ร้อยละ 46.6 โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 11.11 ในระดับปานกลาง องค์ประกอบด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism) ร้อยละ 63.7 โดยคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 9.91 อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่องค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficacy) ร้อยละ 56.4 มีคะแนนเฉลี่ย 26.07 อยู่ในระดับปานกลาง

##### 2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยและภาวะหมดไฟ

ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หลังเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แยกตามองค์ประกอบ สามารถสรุปผลได้ตามตารางที่ 10 ดังนี้

**ตารางที่ 11** สรุปผลปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณที่  $p < 0.05$   
แยกตามองค์ประกอบ

ตัวแปรที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ		
	ความอ่อนล้า ทางอารมณ์	การเมินเฉย ต่องาน	ความสามารถ ในการทำงาน
<b>ปัจจัยด้านบุคคล</b>			
อายุ	✓		
ภาระหนี้สิน	✓		
<b>ปัจจัยด้านงาน</b>			
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		✓	✓
ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับ มอบหมาย	✓	✓	
จำนวนแบบเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการ ปฏิบัติงาน	✓		
ความรู้สึกลับั่นคงในงานการเป็นพนักงาน ต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	✓	✓	
<b>ปัจจัยด้านสุขภาพ</b>			
พฤติกรรมนอนหลับในระยะเวลา 1 เดือน ที่ผ่านมา	✓		
คะแนนความเครียดต่อเหตุการณ์	✓	✓	
สุขภาพจิต	✓	✓	

## อภิปรายผล

### 1. ภาวะหมดไฟของกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ความชุกของภาวะหมดไฟในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟทั้ง 3 องค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของพลิชฐ์ อุบัวบล และ เฉลิมเกียรติ เฟื่องแก้ว (2022)<sup>(31)</sup> ซึ่ง ทำการศึกษาในพนักงานต้อนรับภาคพื้น ประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (n = 400)

ในช่วงปี 2564 โดยใช้แบบวัด Maslach Burnout Inventory (MBI) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่มีภาวะหมดไฟสูง โดยค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีภาวะหมดไฟสูงทั้ง 3 องค์ประกอบ อยู่ระหว่างร้อยละ 24 – 38.8 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mareks Niklass (2021)<sup>(28)</sup> ที่ศึกษาภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในประเทศลัตเวีย (n = 443) ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 โดยใช้แบบวัดภาวะหมดไฟฉบับสั้นของ Ayala Malach-Pines พบว่าความชุกของภาวะหมดไฟในระดับสูงของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ร้อยละ 31.7 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของความชุกของภาวะหมดไฟภายหลังเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19

ทั้งนี้จากผลการศึกษาในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548)<sup>(15)</sup> ทำการศึกษาความเครียดและภาวะเบื่อ งานจากการทำงาน (n = 403) โดยใช้แบบสอบถามวัดความเครียดและภาวะเบื่อ งานจากการทำงาน แปลโดย รศ. พญ. นันทิกา ทวิชาชาติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความชุกของภาวะเบื่อ งานร้อยละ 6.2 และมีภาวะเบื่อ งานสูงนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าร้อยละ 2.2 เมื่อเปรียบเทียบกับผลการศึกษาครั้งนี้ที่ศึกษาภาวะหมดไฟโดยใช้ MBI-GS จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความชุกของภาวะหมดไฟสูงขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yvonne Görlich และ Daniel Standelmann (2020)<sup>(7)</sup> ที่ศึกษาสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเปรียบเทียบก่อนและระหว่างการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 เก็บข้อมูลออนไลน์โดยใช้เครื่องมือ DASS-21 พบว่ามีการเพิ่มขึ้นของอาการทางคลินิกโดยพบภาวะซึมเศร้าเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 23 ภาวะวิตกกังวล เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 6 เป็นร้อยละ 14 และความเครียดจากร้อยละ 8 เป็นร้อยละ 24 จึงเป็นไปได้ว่าจากสถานการณ์การโรคระบาดที่เกิดขึ้นอาจมีผลต่อภาวะทางสุขภาพจิตในกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และด้วยข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากมาตรการต่างๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอาจทำให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่สามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้ และเกิดภาวะหมดไฟที่เพิ่มมากขึ้น



## 1.2 ความชุกของภาวะหมดไฟในแต่ละองค์ประกอบ

ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่พบภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 53.4 พบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557)<sup>(26)</sup> ที่ศึกษาในกลุ่มผู้แทนบริษัทฯ ข้ามชาติ (n = 273) ที่พบว่าส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 53.1 และ Maija Zakrizevska (2017)<sup>(37)</sup> ที่ศึกษาในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินซึ่งเก็บข้อมูลออนไลน์โดยใช้เครื่องมือ MBI พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 56 มีภาวะหมดไฟด้านความเหนื่อยล้าในงาน (ความอ่อนล้าทางอารมณ์ใน MBI-GS) อยู่ในระดับต่ำ โดยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรุจิรา ดวงเพิ่มทรัพย์ และคณะ (2564)<sup>(29)</sup> ที่ศึกษาในแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 (n = 67) โดยใช้ MBI พบว่าส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟด้านความเหนื่อยล้าในงานระดับสูงร้อยละ 50.7 นอกจากนี้การศึกษาของศิวัช อารังวิศวะ และคณะ (2562)<sup>(44)</sup> ที่ศึกษาในพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (n = 492) โดยใช้ MBI ศึกษาก่อนที่จะเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 พบว่าภาวะหมดไฟมีความใกล้เคียงกันทั้ง 3 ระดับ

ในการประเมินเฉยต่องานพบว่าภาวะหมดไฟมีความใกล้เคียงกัน โดยพบระดับต่ำ ร้อยละ 36.3 ปานกลางร้อยละ 24.9 และสูงร้อยละ 38.8 สอดคล้องกับผลของวัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557)<sup>(5)</sup> โดยพบระดับต่ำร้อยละ 36.3 ปานกลางร้อยละ 40.3 และสูงร้อยละ 23.4 เช่นเดียวกับ Maija Zakrizevska (2017)<sup>(37)</sup> ที่พบภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคล (การเมินเฉยต่องานใน MBI-GS) ระดับต่ำร้อยละ 38 ปานกลางร้อยละ 32 และสูงร้อยละ 30 โดยร้อยละของภาวะหมดไฟระดับสูง แตกต่างจากผลการศึกษาของรุจิรา ดวงเพิ่มทรัพย์ และคณะ (2564)<sup>(29)</sup> ที่พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 46.3 ผลการศึกษาของศิวัช อารังวิศวะและคณะ (2562)<sup>(44)</sup> ที่พบว่ามีภาวะหมดไฟด้านการลดคุณค่าความเป็นบุคคลในระดับต่ำ ร้อยละ 87.2

ในด้านความสามารถในงานพบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 43.6 มีภาวะหมดไฟในระดับต่ำ สอดคล้องกับ Maija Zakrizevska (2017)<sup>(37)</sup> ที่พบภาวะหมดไฟด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (ความสามารถในงานใน MBI-GS) ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ ร้อยละ 66 โดยในองค์ประกอบนี้ไม่สอดคล้องกับผลของวัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557)<sup>(26)</sup>

ที่พบว่าส่วนใหญ่พบภาวะหมดไฟด้านความสามารถในงานในระดับสูงร้อยละ 55.3 ในขณะที่ผลการศึกษาของรุจิรา ดวงเพิ่มทรัพย์ และคณะ (2564)<sup>(29)</sup> พบร้อยละของภาวะหมดไฟด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำถึงร้อยละ 94 ในขณะที่ศิวัช อารังวิศวะและคณะ (2562)<sup>(44)</sup> พบภาวะหมดไฟด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคลในระดับต่ำร้อยละ 55.9

เมื่อพิจารณาแยกตามองค์ประกอบพบว่าในงานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความชุกของภาวะหมดไฟในแต่ละองค์ประกอบใกล้เคียงกัน โดยในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์นั้นจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างจากลักษณะของงาน ซึ่งผลการศึกษาในกลุ่มอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานบริการมีความแตกต่างจากกลุ่มของบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 จะเห็นว่ากลุ่มบุคลากรทางการแพทย์มีภาวะหมดไฟในด้านนี้สูงขึ้น และสูงกว่าในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเนื่องจากภาระงานที่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านการเมินเฉยต่องานผลการศึกษาสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jagdip Singh และคณะ (1994)<sup>(45)</sup> ศึกษาโดยใช้ MBI พบว่าในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าจะมีภาวะหมดไฟในด้านนี้สูงกว่าอาชีพอื่นๆ โดยสูงกว่าอาชีพพยาบาลมากกว่าในแพทย์ประจำบ้าน ในขณะที่ด้านความสามารถในงานนั้นพบว่ามีความใกล้เคียงกันยกเว้นในกลุ่มของผู้แทนบริษัทข้ามชาติซึ่ง วัลลภ วิชาญเจริญสุข (2557)<sup>(26)</sup> พบว่าในอาชีพนี้มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินนั้นความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีไม่ได้มีผลมากต่อการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถในการสื่อสาร การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยและการบริการที่กำหนดไว้ และพบว่าปัจจัยด้านความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานไม่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟทั้ง 3 องค์ประกอบ

## 2. ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ

### 2.1 ปัจจัยด้านบุคคล

อายุสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพียงด้านเดียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = .015$ ) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุมากกว่ามีระดับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สลิมพรธน์ นิลสงวนเดชะ

และณภัทรวรรต บัวทอง (2016)<sup>(46)</sup> ที่ศึกษาในพนักงานองค์กรเกษียณกรรม (n = 360) โดยใช้แบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานซึ่งดัดแปลงมาจาก MBI-GS ที่พบว่าอายุเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $p < .001$ ) และ บุญศรีชัยจิตามร(2534)<sup>(47)</sup> ศึกษาในพยาบาลประจำหออภิบาลผู้ป่วยอาการหนัก (n = 275) โดยใช้ MBI ที่พบว่าภาวะหมดไฟด้านความเหนื่อยล้าในงานมีความสัมพันธ์กับอายุ ( $p < 0.05$ ) ทั้งนี้ในการศึกษาของ ปองกานต์ ศิโรรัตน์ (2563)<sup>(48)</sup> ที่ศึกษาในพนักงานรัฐวิสาหกิจโดยศึกษาเฉพาะกลุ่ม Baby Boomer (n = 30) โดยใช้ MBI-GS พบว่าในกลุ่มตัวอย่างมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำร้อยละ 70 สอดคล้องกับแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981)<sup>(49)</sup> ระบุว่าภาวะหมดไฟจะเกิดขึ้นน้อยในผู้ที่มีอายุมากขึ้นเนื่องจากมีประสบการณ์การทำงานมากขึ้น สามารถปรับตัวให้เข้ากับปัญหาได้ดี ซึ่งในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นไปได้ว่าสามารถปรับตัวได้ดีเนื่องจากเคยผ่านสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินมาหลายเหตุการณ์ก่อนหน้านี้

ภาระหนี้สินสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพียงด้านเดียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = .010$ ) พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีภาระหนี้สินเพิ่มขึ้นโดยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรค COVID – 19 มีแนวโน้มที่ระดับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงขึ้น โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ Colin P West และคณะ (2011)<sup>(50)</sup> ในกลุ่มแพทย์ประจำบ้านประเทศสหรัฐอเมริกา (n = 16,394) โดยใช้ MBI โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีภาระหนี้สินมากกว่า 200,000 ดอลลาร์สหรัฐเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์สูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีหนี้ ( $p < .001$ ) และผลการศึกษาของศรีคำ (2556)<sup>(51)</sup> ที่ศึกษาในกลุ่มแพทย์ประจำบ้าน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (n = 320) โดยใช้เครื่องมือ MBI ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีภาระครอบครัวน้อยกว่าและสภาพเศรษฐกิจดีกว่าจะมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าผู้ที่มีภาระครอบครัวสูงและสภาพเศรษฐกิจที่ไม่ดี ( $p = .001$ ) แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐนันท์ ฤทธิสำเร็จและคณะ (2565)<sup>(52)</sup> ที่ศึกษาในบุคลากรโรงพยาบาลเอกชน (n = 348) พบว่าผู้ที่มีรายจ่ายมากกว่ารายได้แต่ไม่มีหนี้สิน มีภาวะหมดไฟสูงกว่าผู้ที่

มีรายจ่ายมากกว่ารายได้และมีหนี้สิน ( $p = .048$ ) โดยอภิปรายผลว่าผู้ที่มีการะหนี้สินจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่า เมื่อพิจารณาบริบทของภาระหนี้สินในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าในช่วงหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 นั้นได้ส่งผลกระทบต่อตารางการปฏิบัติงาน รายได้ลดลงอย่างมากเป็นเวลานาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ตัวพนักงานไม่สามารถควบคุมได้ ก่อให้เกิดความเครียดสะสมในเรื่องของสภาพทางเศรษฐกิจ ทำให้ผู้ที่มีการะหนี้สินเพิ่มขึ้นเกิดความเครียดสะสมและยังไม่สามารถจัดการได้

ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพการสมรสพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ซึ่งต่างจากผลการศึกษาของดิรยา เลิศหัตถศิลป์ (2554)<sup>(33)</sup> ที่ศึกษาภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานของจิตแพทย์ในประเทศไทย ( $n = 181$ ) โดยใช้ MBI ฉบับภาษาไทย พบว่าสถานภาพโสด หม้าย หรือหย่าร้างเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $p = .014$ ) และการลดความเป็นบุคคล ( $p = .001$ ) เพศชายเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านการลดความเป็นบุคคล ( $p = .001$ ) และเพศหญิงเป็นปัจจัยทำนายด้านความสำเร็จส่วนบุคคล ( $p = .012$ ) อาจเป็นไปได้ว่าลักษณะงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเฉพาะตัว ต้องพึ่งพาและดูแลตัวเองขณะปฏิบัติหน้าที่และการไปพักอยู่ต่างประเทศ ทำให้ปัจจัยเกี่ยวกับสถานภาพสมรสที่เกี่ยวข้องกับการมีหรือไม่มีบุคคลให้พึ่งพา และปัจจัยด้านเพศไม่สามารถเป็นปัจจัยทำนายในกลุ่มนี้ได้ ทั้งนี้จากการศึกษาของสสิพรรณ นิลสงวนเดชและณภัทรวรรต บัวทอง (2016)<sup>(46)</sup> ที่พบว่าเพศหญิงเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $p = .002$ ) ซึ่งกล่าวไว้ว่าเพศหญิงมีการจัดการอารมณ์โดยใช้กิจกรรมต่างๆ เช่น ออกกำลังกาย สันสรวด์น้อยกว่าเพศชาย เมื่อเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่าในอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีลักษณะการทำกิจกรรมเพื่อเป็นการจัดการความเครียดได้พอๆ กัน เนื่องจากมีโอกาสได้เดินทางท่องเที่ยวอยู่ตลอดเวลา และเป็นอาชีพที่ออกกำลังกายเป็นประจำสม่ำเสมอ

## 2.2 ปัจจัยด้านงาน

ตำแหน่งงานสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องานและความสามารถในงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้า

งานพบภาวะหมดไฟด้านความการเมินเฉยต่องานและความสามารถในการทำงาน น้อยกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินตำแหน่งอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 001$ ) สอดคล้องกับการศึกษาของพัลพงษ์ สุวรรณวาทีน (2559)<sup>(22)</sup> ซึ่งศึกษาใน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ( $n = 200$ ) โดยใช้ MBI พบว่าพนักงานที่รับรู้ภาระงานมากกว่าจะสามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายในงานที่น้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .005 เมื่อพิจารณาจากบริบทของบริษัทพบว่าตำแหน่งงานที่จะรับรู้ภาระงานที่มากกว่าคือกลุ่มหัวหน้างาน ทั้งนี้ ยังมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Yvonne Görlich และ Daniel Stadelmann (2020)<sup>(7)</sup> ในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินก่อนและระหว่าง สถานการณ์ของโรค COVID-19 ที่พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในตำแหน่ง Flight Attendant มีภาวะทางสุขภาพจิตในด้าน ซึมเศร้า วิตกกังวล และเครียด ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 สูงกว่าตำแหน่ง Purser ( $p < .01$ )

ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมาย สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องาน ความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมายโดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยกว่ามีภาวะหมดไฟ สูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความพึงพอใจในระดับมากกว่าอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $p = .012$ ) และในด้านการเมิน เฉยต่องาน ( $p = .001$ ) สอดคล้องกับผลการศึกษาของณัฐนันท์ ฤทธิ์สำเร็จ และ คณะ (2565)<sup>(52)</sup> พบว่าความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเป็นปัจจัยทำนาย ภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $p < .001$ ) และการลดคุณค่าความเป็น บุคคล ( $p = .003$ ) และยังสอดคล้องกับติรยา เลิศหัตถศิลป์ (2554)<sup>(33)</sup> ที่พบว่าผู้มีความ พึงพอใจในงานระดับที่มากกว่าจะพบภาวะหมดไฟต่ำกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจในงาน ( $p < .001$ ) ทั้งนี้ในการศึกษาในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อนหน้านี้ โดย กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548) พบว่าค่าเฉลี่ยของ คะแนนความเครียดจากการทำงานและภาวะเปื่องานในกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่า ตารางบินที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมดีแล้วต่ำกว่าผู้ที่ไม่เหมาะสมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ( $p = .018$ ) ซึ่งภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค

COVID-19 ได้มีข้อจำกัดในการแสดงตารางบินของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน สอดคล้องกับการศึกษาของ Maslach และ Leiter (2016)<sup>(17)</sup> และ ชัยยุทธ กลีบบัว (2552)<sup>(23)</sup> ที่กล่าวว่า การไม่สามารถควบคุมหรือตัดสินใจ หรือตอบสนองในภาระงาน ส่งผลต่อภาวะหมดไฟ

ความรู้สึกมั่นคงในงาน พบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความรู้สึกมั่นคงในงานลดลงจะมีภาวะหมดไฟสูงกว่าผู้ที่รู้สึกมั่นคงในงานมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีค่า  $p < .001$  ในทั้งสององค์ประกอบ สอดคล้องกับผลการศึกษาของกิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548)<sup>(15)</sup> ทำการศึกษาความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดและภาวะเปื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าความมั่นคงของงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ( $p = .001$ ) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Yvonne Görlich และ Daniel Stadelmann (2020)<sup>(7)</sup> ที่พบว่าความกลัวที่จะตกงานมีความสัมพันธ์กับภาวะทางคลินิกของภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล และความเครียด ( $p < .01$ )

จำนวนแบบเครื่องบินสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์เพียงด้านเดียว พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติการบินได้จำนวนแบบเครื่องบินที่มากกว่ามีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์น้อยกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติการบินได้จำนวนแบบเครื่องบินที่น้อยกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p = .007$ ) การที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติการปฏิบัติการบินบนเครื่องบินน้อยกว่า ส่งผลกระทบให้เกิดข้อจำกัดในความหลากหลายของจุดหมายปลายทาง ลักษณะตารางบิน และความเสียงที่จะถูกตัดตารางบินเมื่อมีการเปลี่ยนแบบเครื่องบิน ซึ่งภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับแนวความคิดของ Maslach และ Goldburg (1998)<sup>(53)</sup> ที่กล่าวถึงสาเหตุหนึ่งของภาวะหมดไฟว่าเกิดจากความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน และผลการศึกษาของอิสริย์ มงคลธนวัฒน์ (2558)<sup>(54)</sup> ที่ศึกษาใน เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ( $n = 243$ ) โดยใช้และชัยยุทธ กลีบบัว (2552)<sup>(23)</sup> ที่พบความสัมพันธ์ของภาวะหมดไฟและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

อย่างไรก็ตามพบว่า มีปัจจัยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวัลลภ วิชาญ เจริญสุข (2557)<sup>(26)</sup> ที่พบว่าความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เป็นประโยชน์

กับงานเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องานและความสามารถในการทำงาน ซึ่งในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีนั้นอาจจะยังไม่ส่งผลกระทบต่อในงาน เนื่องจากลักษณะงานที่ทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนเที่ยวบินที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีบนเที่ยวบินมีหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนอยู่แล้ว รวมทั้งมีคู่มือให้พนักงานสามารถทำตามได้ นอกจากนี้เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในงาน เช่น ระบบเอกสาร หรือ หรือการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ ทางบริษัทได้มีการจัดให้มี IT Help Desk คอยให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว

### 2.3 ปัจจัยด้านสุขภาพ

คะแนนความเครียดและสุขภาพจิตสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องาน โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดสูงมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องานสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีความเครียดต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสุขภาพจิตแย่งจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID-19 มีภาวะหมดไฟสูงกว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีสุขภาพจิตดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ( $p = .011$ ) และในด้านการเมินเฉยต่องาน ( $p = .015$ ) ตรงกับนิยามของภาวะหมดไฟที่กำหนดไว้ในบัญชีจำแนกทางสถิติระหว่างประเทศของโรคและปัญหาสุขภาพที่เกี่ยวข้องฉบับที่ 11 ว่ามีผลมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานและยังไม่สามารถแก้ปัญหาหรือจัดการกับความเครียดสะสมนั้นได้<sup>(11)</sup> สอดคล้องกับผลการศึกษาของวาลิรัตน์ เช็ค เท็ดทูนญุซ (2560)<sup>(32)</sup> ที่ศึกษาในทนายความผู้มีอนุญาตทนาย ( $n = 400$ ) และ Zeynep Calgan และคณะ (2011)<sup>(55)</sup> ศึกษาในเภสัชกรประเทศตุรกี โดยใช้ MBI พบว่าความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ( $p < .01$ ) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ก่อนหน้านี้โดย กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548)<sup>(15)</sup> การมีเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสามารถทำนายภาวะเบื่องานได้ ( $p = .003$ )

การนอนไม่หลับสามารถทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ โดยผู้มีนอนไม่หลับเป็นประจำจะพบภาวะหมดไฟสูงกว่าผู้ที่นอนไม่หลับบางครั้ง

หรือ ไม่มีปัญหาอนไม่หลับเลย ( $p = .041$ ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงทดลองของ เกวลี แสดงฤทธิ์ (2565)<sup>(56)</sup> โดยทำการทดลองในบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดระยอง ( $n = 64$ ) โดยใช้ประสิทธิภาพของเสียงดนตรีเพื่อการบำบัดพบว่าคุณภาพการนอนที่ดีสามารถลดภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้ ( $p < .001$ ) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปณิตา บุญพาณิชย์ และคณะ (2561)<sup>(57)</sup> ที่ศึกษาภาวะซึมเศร้าและความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในประเทศไทย โดยใช้ แบบประเมินอาการนอนไม่หลับ Insomnia Severity Index, แบบประเมินภาวะสุขภาพจิต Depression Anxiety Stress Scale (DASS-21) ฉบับภาษาไทย และ แบบประเมินความเหนื่อยล้า Revised-Piper Fatigue Scale (R-PFS) พบว่า ปัญหาการนอนหลับ และ ความเหนื่อยล้าในระดับปานกลางหรือรุนแรง สัมพันธ์กับภาวะซึมเศร้า ทั้งนี้ยังมีผลการศึกษารุจจิรา ดวงเพิ่มทรัพย์ และคณะ (2564)<sup>(3)</sup> ที่ทำการศึกษาในแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติในช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่พบว่า การนอนหลับพักผ่อนไม่เพียงพอและคุณภาพการนอนเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยการมีโรคประจำตัวไม่เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟนั้นไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาก่อนหน้านี้ของ กิตติพงษ์ เชี่ยวรุ่งโรจน์ (2548)<sup>(15)</sup> ที่พบว่า การมีโรคประจำตัวเป็นปัจจัยทำนายความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานจากการทำงาน ( $p = .001$ ) และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของสุขภาพจิตที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพทางกายในหลายๆงานวิจัย ได้แก่ ไชยวัฒน์ แพงพรหมมา (2022)<sup>(58)</sup>, ศศิวิมล บุรณะเรข, มาลินี อยู่ใจเย็น และ ไชนภา แก้วจันทรา (2565)<sup>(59)</sup>, Gregory A. Aarons และ คณะ (2008)<sup>(60)</sup> ที่พบว่าสุขภาพทางกายที่ไม่ดี หรือการมีโรคประจำตัวสัมพันธ์กับภาวะทางสุขภาพจิตที่ไม่ดี โดยปัจจัยสุขภาพทางกายเคยสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องานในการวิเคราะห์รายคู่ ( $p \leq 0.1$ ) แต่เมื่อนำมาวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นๆแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความสัมพันธ์ที่พบมีความเป็นไปได้ที่เกิดจากอิทธิพลของตัวกวน (confounding factor) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากบริบทที่เกิดขึ้น พบว่าในช่วงสถานการณ์ที่ทำให้



พนักงานมีชั่วโมงบินที่ต่ำอาจทำให้พนักงานที่มีโรคประจำตัวได้พักผ่อนมากขึ้นจาก ชั่วโมงการทำงานที่ลดลง จึงไม่พบความสัมพันธ์ของโรคประจำตัวและภาวะหมดไฟ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์ปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟไว้ทั้ง 3 องค์ประกอบ ในภาวะหมดไฟด้านความสามารถในงานตัวแปรที่ศึกษาสามารถ อธิบายภาวะหมดไฟได้เพียงแค่ร้อยละ 3.7 อาจจะขึ้นอยู่กับตัวแปรอื่นที่ไม่ได้อยู่ใน กรอบแนวคิดการวิจัย ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อ ศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม

### ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพียงบริษัทเดียว ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ และดำเนินธุรกิจด้านการบิน มาเป็นเวลานาน อาจมีบริบทที่แตกต่างจากพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการ บินอื่น ผลการวิจัยจึงไม่สามารถอนุมานไปสู่อื่นได้
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่ดำเนินการในช่วงภายหลังที่มีการเกิดการแพร่ระบาดของ โรค COVID-19 ทำให้จำนวนพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเดินทางไปปฏิบัติงานน้อย กว่าปกติ รวมทั้งนโยบายการเว้นระยะห่างทางสังคม ส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่ใช้เวลา อยู่บริเวณตัวอาคารศูนย์ปฏิบัติการน้อยกว่าปกติ และการปรับการใช้งานของอาคารศูนย์ ปฏิบัติการ ทำให้ไม่สามารถแจกแบบสอบถามโดยใช้ crew mail box ได้ ทำให้อัตรา การตอบแบบสอบถามต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้ ซึ่งผลที่ได้ อาจแตกต่างไปบ้างหากได้ขนาด ตัวอย่างสูงกว่นี้ เช่น บางปัจจัยอาจมีความสัมพันธ์ทางนัยสถิติมากขึ้น
3. การประเมินผลกระทบของโรค COVID-19 ในงานวิจัยครั้งนี้ ใช้คำถามโดยตรงโดยไม่ได้ มีการเก็บข้อมูลก่อนและหลังเปรียบเทียบกัน เนื่องจากเป็นการระบาดครั้งแรก ไม่เคยมี มาก่อน ดังนั้นข้อมูลที่ได้ อาจมีความเอนเอียงจากผู้ตอบที่ทำการประเมินการรับรู้ของ ตนเองในครั้งเดียว

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้ทำการเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายและการปฏิบัติการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะทำไปพิจารณาประกอบกับบริบทและปัจจัยอื่นๆ ดังนี้

1. การพิจารณาการพิจารณาสัญญาจ้างให้พนักงานรู้สึกมั่นคงในงานมากขึ้น โดยผลการศึกษาพบว่าความรู้สึกมั่นคงในงานส่งผลต่อภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้นทั้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ และการเมินเฉยต่องาน ซึ่งลักษณะของสัญญาจ้างภายหลังการปฏิรูปองค์กรที่ระยะเวลาของสัญญาจ้างสั้นลง
2. การจัดสอบเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพและความมั่นคงในงาน อ้างอิงจากผลการศึกษาพบว่าตำแหน่งงานที่เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านการเมินเฉยต่องานและความสามารถในงาน โดยพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่อยู่ในระดับหัวหน้างานจะมีภาวะหมดไฟที่ต่ำกว่า แสดงให้เห็นว่าควรมีการจัดสอบหรือดำเนินการเพื่อให้พนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ นอกจากนี้สอดคล้องกับสัญญาจ้างของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่ระบุถึงการจ้างงานที่พนักงานในระดับหัวหน้างานในตำแหน่ง Crew in Charge นั้นจะมีระยะเวลาของสัญญาจ้างนานกว่า เชื่อมโยงกับความรู้สึกมั่นคงในงานที่เพิ่มขึ้นอีกด้วย
3. การเปิดโอกาสให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้จัดการตารางบิน จากผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมายเป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และการเมินเฉยต่องาน ด้วยลักษณะของอาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นงานที่มีเวลาในการทำงานไม่แน่นอน และจะสามารถรับรู้ตารางงานของตนเองแบบเดือนต่อเดือน ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 นโยบายเกี่ยวกับการแลกตารางบินนั้นได้เปลี่ยนไป พนักงานไม่สามารถทำการแลกตารางบินของตนเองได้ ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจต่อตารางบินที่ได้รับมอบหมาย สิ่งที่น่าสนใจคือจำนวนชั่วโมงบิน และตารางบิน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับรายได้ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน แต่รายได้กลับไม่เป็นปัจจัยทำนายภาวะหมดไฟ ดังนั้นการจัดตารางบินให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยคำนึงถึงชั่วโมงบินและรายได้ อาจจะยังไม่สามารถลดภาวะหมดไฟของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน การแลกตารางบินเพื่อให้เกิดความพึงพอใจมีแนวโน้มที่จะช่วยลดระดับภาวะหมดไฟได้

4. การจัดการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานบนแบบเครื่องบินครบ 3 แบบ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นปัจจัยทำนายว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีคุณสมบัติในการปฏิบัติการบินบนแบบเครื่องบินมากกว่าสามารถทำนายได้ว่าจะมีภาวะหมดไฟด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ที่ต่ำกว่า
5. การจัดให้มีจิตแพทย์หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้บริการเช่นเดียวกับแพทย์เวชศาสตร์การบินที่ออกตรวจที่ห้องแพทย์ของบริษัท จากผลวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านสุขภาพที่สามารถทำนายภาวะหมดไฟ ประกอบด้วย ปัญหาการนอนไม่หลับ คะแนนความเครียด และสุขภาพจิตที่แย่งลงภายหลังการเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งจะเห็นว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับด้านจิตใจ
6. การพัฒนาการเรียนการสอนวิชา Crew Resources Management (CRM) ซึ่งจากปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วยอายุและภาระหนี้สินซึ่งเป็นปัจจัยทำนายนั้นทางหน่วยงานอาจจะไม่สามารถเข้าไปดูแลได้โดยตรง อย่างไรก็ตามสามารถใช้ประโยชน์ได้จากการเรียนการสอน CRM ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปีให้แก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินโดยในห้องเรียนแต่ละห้องจะมีการจัดให้หลากหลายทั้งอายุ ตำแหน่งงาน ส่งผลให้สามารถแลกเปลี่ยนวิธีการจัดการปัญหาและความเครียดได้
7. การออกนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพจิตใจของพนักงาน จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินประมาณครึ่งหนึ่งมีภาวะหมดอยู่ในระดับปานกลางและสูงทั้งสามด้าน ซึ่งผลของภาวะหมดไฟอาจส่งผลกระทบต่ออื่นๆตามมา ทั้งกระทบต่อตัวพนักงานเอง ทั้งสุขภาพทางกาย จิตใจ และพฤติกรรมการใช้สารเสพติดและยานอนหลับ การลาออกจากงาน ประสิทธิภาพการทำงานลดลง มีปัญหากับเพื่อนร่วมงาน หรือผู้โดยสาร เกิดภาวะหมดไฟในระดับองค์กรซึ่งทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินการตามแผนงานได้<sup>(20)</sup> เกิดปัญหาในการบริหารงานด้านกำลังพล การดูแลความปลอดภัยบนเครื่องบินและการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

#### ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการเก็บข้อมูล เนื่องจากบริษัท ได้มีการจัดให้พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทุกคนสามารถใช้งานอีเมลของบริษัทได้ ดังนั้นการเก็บข้อมูลออนไลน์จะสามารถเข้าถึงพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินได้ทุกคน มีความสะดวกและรวดเร็ว อาจจะทำให้อัตราการตอบแบบสอบถาม และจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น

2. การศึกษาปัจจัยที่น่าสนใจเพิ่มเติม จากการศึกษาครั้งนี้พบปัจจัยที่น่าสนใจที่มีรูปแบบแนวโน้มความสัมพันธ์ที่น่าสนใจ ได้แก่พฤติกรรมการณ์ดื่มสุราและสูบบุหรี่ คือ ผู้ที่สูบบุหรี่และดื่มสุราเป็นบางครั้ง จะมีค่าเฉลี่ยของภาวะหมดไฟสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ดื่มสุราหรือไม่สูบบุหรี่เลย และดื่มสุราหรือสูบบุหรี่เป็นประจำ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นพฤติกรรมการณ์ใช้สารเสพติดที่เกี่ยวข้องกับความเครียดที่น่าสนใจ
3. การศึกษาเพื่อติดตามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในช่วงเวลาภายหลังการเกิดการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ ทำให้เกิดผลกระทบต่อการใช้ชีวิต รวมทั้งส่งผลให้เกิดการปฏิรูปองค์กร เป็นช่วงเวลาที่พนักงานทุกคนต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลง สามารถก่อให้เกิดความเครียดจากการที่ต้องปรับตัวอย่างมากจากสถานการณ์ ดังนั้นเมื่อเวลาผ่านไปการศึกษาเพื่อติดตามผลอาจทำให้เห็นผลลัพธ์ที่แตกต่างออกไป





ตาราง A ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>สูญเสียบุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รัก</b>				1.706	.183
ไม่มี	289	11.01	7.185		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	42	10.29	7.674		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	27	13.44	6.996		
<b>มีปัญหาสุขภาพที่รุนแรง</b>				7.504	<.001*
ไม่มี	293	10.46	7.018		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	43	13.33	7.834		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	22	15.50	6.954		
<b>ตนเองหรือบุคคลรอบข้างป่วยด้วยโรคโควิด - 19</b>				1.785	.169
ไม่มี	102	10.83	7.400		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	205	10.81	6.992		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	51	12.88	7.802		
<b>บุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วยรุนแรง</b>				.785	.457
ไม่มี	270	10.91	7.311		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	49	11.16	6.672		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	39	12.46	7.497		

ตาราง A ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>มีปัญหาหนี้สิน</b>				2.267	.105
ไม่มี	159	10.94	7.348		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	140	10.56	6.564		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	59	12.90	8.281		
<b>มีปัญหาดีความ/กฎหมาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบิน)</b>				.836	.434
ไม่มี	334	10.98	7.261		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	17	13.00	6.344		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	7	12.86	8.591		
<b>มีปัญหาดความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว</b>				1.728	.179
ไม่มี	283	10.78	7.024		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	54	11.98	7.730		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	21	13.38	8.582		
<b>มีปัญหาดความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างานบนเครื่องบิน</b>				14.022	<.001
ไม่มี	304	10.29	6.898		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	41	15.51	7.335		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	13	16.46	8.120		

**ตาราง A** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารในบริษัท</b>				9.445	<.001
ไม่มี	310	10.56	7.057		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	37	13.43	6.358		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	11	18.82	9.704		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ</b>				4.637	.010
ไม่มี	316	10.71	6.979		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	36	14.53	8.385		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	6	12.00	9.529		
<b>มีปัญหาขัดแย้งกับผู้โดยสาร</b>				10.275	<.001
ไม่มี	302	10.67	7.109		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	52	12.56	6.890		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	4	25.75	4.992		
<b>มีความคิดที่จะลาออกจากงาน</b>				34.920	<.001
ไม่มี	185	8.62	6.077		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	117	12.39	6.835		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	56	16.68	7.907		



**ตาราง A** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอื่นๆ</b>				3.472	.032
ไม่มี	208	10.75	7.486		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	122	10.95	6.172		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	28	14.54	8.955		

**ตาราง B** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านการเมินเฉยต่องาน (n = 358)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านการเมินเฉยต่องาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>สูญเสียบุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รัก</b>				.686	.504
ไม่มี	289	9.99	7.626		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	42	8.76	8.723		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	27	10.93	8.965		
<b>มีปัญหาสุขภาพที่รุนแรง</b>				4.349	.014
ไม่มี	293	9.48	7.585		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	43	10.56	9.377		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	22	14.45	6.981		

**ตาราง B** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>ตนเองหรือบุคคลรอบข้างป่วยด้วยโรคโควิด - 19</b>				.643	.526
ไม่มี	102	9.34	7.694		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	205	9.96	7.752		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	51	10.86	8.635		
<b>บุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วยรุนแรง</b>				1.281	.279
ไม่มี	270	9.89	7.872		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	49	8.80	7.271		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	39	11.49	8.398		
<b>มีปัญหาหนี้สิน</b>				4.485	.012
ไม่มี	159	10.08	7.849		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	140	8.71	7.028		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	59	12.31	9.192		
<b>มีปัญหาดีความ/กฎหมาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบิน)</b>				1.279	.280
ไม่มี	334	9.78	7.840		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	17	10.65	7.373		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	7	14.43	9.572		

**ตาราง B** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านการเงินเฉยต่องาน ( $n = 358$ ) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านการเงินเฉยต่องาน			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว</b>				1.775	.171
ไม่มี	283	9.66	7.601		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	54	10.02	8.647		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	21	13.00	8.860		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างานบนเครื่องบิน</b>				12.258	<.001
ไม่มี	304	9.09	7.370		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	41	14.07	9.196		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	13	16.15	8.050		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารในบริษัท</b>				10.344	<.001
ไม่มี	310	9.28	7.585		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	37	12.62	7.804		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	11	18.55	9.267		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ</b>				3.504	.031
ไม่มี	316	9.52	7.618		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	36	13.06	9.675		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	6	11.83	3.430		

ตาราง B ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านการเงินเฉยต่องาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านการเงินเฉยต่องาน				p-value
	n	Mean	SD	F/t	
<b>มีปัญหาขัดแย้งกับผู้โดยสาร</b>				6.919	.001
ไม่มี	302	9.47	7.598		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	52	11.52	8.417		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	4	22.50	8.737		
<b>มีความคิดที่จะลาออกจากงาน</b>				57.298	<.001
ไม่มี	185	6.77	6.094		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	117	11.18	7.131		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	56	17.66	8.456		
<b>มีปัญหาก็ก่อให้เกิดความเครียดอื่นๆ</b>				11.027	<.001
ไม่มี	208	9.37	7.951		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	122	9.34	6.770		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	28	16.43	8.867		

ตาราง C ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความสามารถในงาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความสามารถในการ			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>สูญเสียบุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รัก</b>				.888	.412
ไม่มี	289	25.79	8.311		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	42	27.10	10.092		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	27	27.56	7.154		
<b>มีปัญหาสุขภาพที่รุนแรง</b>				2.265	.105
ไม่มี	293	26.41	8.273		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	43	23.51	9.367		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	22	26.64	8.544		
<b>ตนเองหรือบุคคลรอบข้างป่วยด้วยโรคโควิด - 19</b>				.440	.644
ไม่มี	102	26.27	8.357		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	205	25.76	8.550		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	51	26.94	8.363		
<b>บุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รักเจ็บป่วยรุนแรง</b>				.249	.780
ไม่มี	270	26.11	8.418		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	49	25.41	9.016		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	39	26.67	8.157		

ตาราง C ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความสามารถในงาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความสามารถในการ			p-value	
	n	Mean	SD		
<b>มีปัญหาหนี้สิน</b>				3.700	.026*
ไม่มี	159	26.45	8.225		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	140	24.76	9.180		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	59	28.17	6.698		
<b>มีปัญหาคติความ/กฎหมาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับกรปฏิบัติกรบิน)</b>				.314	.730
ไม่มี	334	26.05	8.536		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	17	25.47	7.666		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	7	28.43	6.779		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว</b>				.587	.557
ไม่มี	283	25.90	8.509		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	54	27.20	8.675		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	21	25.52	7.188		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างานบนเครื่องบิน</b>				.895	.409
ไม่มี	304	25.85	8.666		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	41	27.73	7.379		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	13	26.08	6.211		

ตาราง C ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความสามารถในงาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความสามารถในการ			p-value	
	ทำงาน				
	n	Mean	SD	F/t	
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารในบริษัท</b>				.091	.913
ไม่มี	310	26.01	8.449		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	37	26.32	8.606		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	11	27.00	8.888		
<b>มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ</b>				.334	.716
ไม่มี	316	25.94	8.447		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	36	26.94	8.695		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	6	27.67	8.430		
<b>มีปัญหาขัดแย้งกับผู้โดยสาร</b>				2.425	.090
ไม่มี	302	25.82	8.646		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	52	27.98	6.652		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	4	20.25	11.871		
<b>มีความคิดที่จะลาออกจากงาน</b>				.537	.585
ไม่มี	185	26.45	8.941		
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	117	25.42	7.915		
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	56	26.20	7.949		

ตาราง C ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดที่มีผลต่อภาวะหมดไฟ  
องค์ประกอบด้านความสามารถในงาน (n = 358) (ต่อ)

ปัจจัยที่ศึกษา	ภาวะหมดไฟ องค์ประกอบด้านความสามารถในการ			p-value
	n	Mean	SD	
มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอื่นๆ				.203
ไม่มี	208	25.89	8.546	.817
มี รับรู้ความเครียด แต่ ไม่รบกวนการใช้ชีวิต	122	26.19	8.660	
มี และรบกวนการใช้ ชีวิต	28	26.93	6.955	

ตาราง D ผลการวิเคราะห์ค่า *Pearson's Correlation Coefficient* ระหว่างคะแนนความเครียดกับ  
ภาวะหมดไฟ

	ความอ่อนล้าทางอารมณ์	การเมินเฉยต่องาน	ความสามารถในงาน
Pearson's	.353	.349	.043
Correlation	(p < .001)	(p < .001)	(p = .412)
Coefficient			



## เอกสารรับรองโครงการวิจัย



COA No. 0532/2022

IRB No. 0204/65

คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
 คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 1873 ถ.พระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทร. 0-2256-4493

### เอกสารรับรองการพิจารณาจริยธรรมแบบเร่งด่วน

(COA No. 0532/2022)

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

**ชื่อโครงการ** : ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**เลขที่โครงการวิจัย** : -

**ผู้วิจัยหลัก** : นายปรวี วัฒนสิน

**สังกัดหน่วยงาน** : ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**วิธีทบทวน** : แบบเร่งด่วน

**รายงานความก้าวหน้า** : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

**เอกสารรับรอง** :

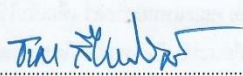
1. โครงร่างการวิจัย Version 2.0 Date 08 April 2022
2. โครงการวิจัยฉบับย่อ Version 2.0 Date 08 April 2022
3. เอกสารชี้แจงข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย Version 1.0 Date 20 January 2022
4. เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการสำหรับอาสาสมัคร Version 2.0 Date 08 April 2022
5. แบบสอบถามสำหรับทำการวิจัย Version 1.0 Date 20 January 2022

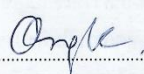
ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)



## 6. Curriculum Vitae and GCP Training

- Mr. Parawee Wattanasin
- Asst.Prof. Dr. Chaichana Nimnuan

ลงนาม .....   
 (ศาสตราจารย์กิตติคุณแพทย์หญิงธาดา สืบหลินวงศ์)  
 ประธาน  
 คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย


ลงนาม .....   
 (รองศาสตราจารย์ ดร.แพทย์หญิงอรอนงค์ กุละพัฒน์)  
 กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการปฏิบัติหน้าที่แทนเลขานุการ  
 คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย

วันที่รับรอง : 22 เมษายน 2565

วันหมดอายุ : 21 เมษายน 2566

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

## เอกสารชี้แจงข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

	คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เอกสารชี้แจงข้อมูลคำอธิบายสำหรับ ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย	AF 06-05/6.1 หน้า 1/4

**ชื่อโครงการวิจัย** ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

**ผู้สนับสนุนการวิจัย** ไม่มี

**ผู้วิจัยหลัก**

ชื่อ นาย ปรีวี วัฒนสิน  
ที่อยู่ทำงานหรือสถานศึกษาของผู้วิจัย ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน 02-256-4298  
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ 24 ชั่วโมง 084-858-7964

**ผู้ร่วมวิจัย (อาจารย์ที่ปรึกษา)**

ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ชัยชนะ นิมนวล  
ที่อยู่ทำงานหรือสถานศึกษาของอาจารย์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน 02-256-4298

**เรียน ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกท่าน**

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้เนื่องจากท่านเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และมีความสนใจและสนใจที่จะเข้าร่วมงานวิจัยได้ ก่อนที่ท่านจะตัดสินใจเข้าร่วมในการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอให้ท่านอ่านเอกสารฉบับนี้อย่างถี่ถ้วน เพื่อให้ท่านได้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หากท่านมีข้อสงสัยใด ๆ เพิ่มเติม กรุณาซักถามจากผู้ทำวิจัยหรือแพทย์ผู้ร่วมทำวิจัยซึ่งจะเป็นผู้สามารถตอบคำถามและให้ความกระจ่างแก่ท่านได้

ท่านสามารถขอคำแนะนำในการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้จากครอบครัวหรือเพื่อน ท่านมีเวลาอย่างเพียงพอในการตัดสินใจโดยอิสระ ถ้าท่านตัดสินใจแล้วว่า จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ขอให้ท่านลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมของโครงการวิจัยนี้

Version 1.0 Date 20 January 2022



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หมายเลขโครงการ <u>0204165</u>
วันที่รับรอง : <u>22 เม.ย. 2565</u>

	คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย	เอกสารชี้แจงข้อมูลคำอธิบายสำหรับ	AF 06-05/6.1
	คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย	หน้า 2/4

#### เหตุผลความเป็นมา

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน ธุรกิจและหน่วยงานต่างๆ สายการบินพาณิชย์ ได้รับผลกระทบด้านการดำเนินงานธุรกิจจากการลดลงของผู้โดยสาร และจำนวนเที่ยวบิน ประกอบกับมาตรการที่ไม่ให้มีการเดินทางระหว่างประเทศ ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน การหยุดปฏิบัติหน้าที่เป็นการชั่วคราว ส่งผลกระทบต่อรายได้และความมั่นคงในอาชีพ รวมทั้งสุขภาพจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ภาวะหมดไฟ (Burn-out) เป็นกลุ่มอาการทางสุขภาพจิตที่ติดกับบริบทของการทำงานเท่านั้น มีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการได้แก่ รู้สึกพลังน้อยหรือหมดแรง, ใจไม่ชอบงาน, คอตันหรือเกลียดงาน และประสิทธิภาพในการทำงานลดลง โดยได้ผลมาจากความเครียดเรื้อรังในการทำงานและยังไม่สามารถแก้ปัญหาหรือจัดการกับความเครียดสะสมนั้นได้

จากที่มาและความสำคัญที่กล่าวว่าจะเห็นว่าสถานการณ์โรคระบาดสามารถส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิต ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อหาความชุกและปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หลังจากเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการแสดงให้เห็นภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้น เพื่อที่องค์กรสามารถวางแผนและหาแนวทางทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีมาตรการรองรับสำหรับสถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

วัตถุประสงค์หลักจากการศึกษาในครั้งนี้คือเพื่อหาความชุกของภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และ ตรวจสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยและภาวะหมดไฟในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยจะทำการเก็บข้อมูลจากผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 3,000 คน

#### วิธีการที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

หลังจากทำให้ความยินยอมที่จะเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาให้ทำ ซึ่งท่านจะต้องเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบประเมินด้วยตัวท่านเอง ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 19 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน 13 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	จำนวน 9 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบประเมินภาวะหมดไฟ	จำนวน 16 ข้อ

โดยระยะเวลาที่ใช้ตอบแบบสอบถามประมาณ 10-15 นาที และท่านมีสิทธิไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ท่านไม่ต้องการตอบ

#### ความเสี่ยงที่อาจได้รับ

ความเสี่ยงจากการเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้มีเพียงเล็กน้อยคืออาจจะทำให้ท่านเสียเวลา ไม่สะดวก หรือเกิดความไม่สบายใจในการตอบแบบสอบถามบางข้อ ซึ่งท่านสามารถเว้นการตอบคำถามนั้นๆ ได้

#### ประโยชน์ที่อาจได้รับ


การวิจัยครั้งนี้ท่านอาจไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมในการวิจัย แต่ผลการศึกษาที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะถูกนำไปใช้ตีพิมพ์ สร้างความตระหนัก และอาจถูกใช้ประกอบการสร้างแนวทางทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีมาตรการรองรับสำหรับสถานการณ์วิกฤตต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตแก่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทต่อไป

Version 1.0 Date 20 January 2022



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204/65  
วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

	คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เอกสารแจ้งข้อมูลคำอธิบายสำหรับ ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย	AF 06-05/6.1 หน้า 3/4

#### ค่าใช้จ่ายของท่านในการเข้าร่วมการวิจัย

ท่านสามารถเข้าร่วมการวิจัยโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น

#### ค่าตอบแทนสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย

ท่านจะไม่ได้รับเงินค่าตอบแทนจากการเข้าร่วมในการวิจัย

#### การเข้าร่วมและการสิ้นสุดการเข้าร่วมโครงการวิจัย

การเข้าร่วมในโครงการวิจัยครั้งนี้เป็นไปโดยความสมัครใจ หากท่านไม่สมัครใจจะเข้าร่วมการศึกษาแล้ว ท่านสามารถถอนตัวได้ตลอดเวลา การขอลงตัวออกจากโครงการวิจัยจะไม่มีผลต่อท่านแต่อย่างใด

#### การปกป้องรักษาข้อมูลความลับของอาสาสมัคร

ข้อมูลที่จะนำไปสู่การเปิดเผยตัวท่าน จะได้รับการปกป้องและไม่เปิดเผยแก่สาธารณชน ในกรณีที่ผลการวิจัยได้รับการตีพิมพ์ ชื่อ และที่อยู่ของท่านจะต้องได้รับการปกปิดอยู่เสมอ โดยใช้เฉพาะรหัสประจำโครงการวิจัยของท่าน

จากการลงนามยินยอมของท่าน ผู้ทำวิจัย และผู้สนับสนุนการวิจัย คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ผู้ตรวจสอบการวิจัย และหน่วยงานควบคุมระเบียบกฎหมาย สามารถเข้าไปตรวจสอบบันทึกข้อมูลของท่านได้แม้จะสิ้นสุดโครงการวิจัยแล้วก็ตาม โดยไม่ละเมิดสิทธิของท่านในการรักษาความลับเกินขอบเขตที่กฎหมายและระเบียบกฎหมายอนุญาตไว้

#### การให้ความยินยอม

การลงนามในเอกสารให้ความยินยอมไม่ได้หมายความว่าท่านได้ละสิทธิทางกฎหมายตามปกติที่ท่านพึงมี หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับโครงการวิจัย ท่านสามารถติดต่อกับผู้วิจัย คือ นาย ปรวี วัฒนสิน ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

#### การยกเลิกการให้ความยินยอม

หากท่านต้องการยกเลิกการให้ความยินยอมดังกล่าว ท่านสามารถแจ้ง หรือเขียนบันทึกขอยกเลิกการให้คำยินยอม โดยส่งไปที่ผู้วิจัย คือ นาย ปรวี วัฒนสิน ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถนนพระราม 4 เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330 โทร 02-256-4298 หรือ 084-858-7964

หากท่านขอยกเลิกการให้คำยินยอมหลังจากที่ท่านได้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ถูกบันทึกเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม ข้อมูลอื่น ๆ ของท่านอาจถูกนำมาใช้เพื่อประเมินผลการวิจัย และท่านจะไม่สามารถกลับมาเข้าร่วมในโครงการนี้ได้อีก ทั้งนี้เนื่องจาก ข้อมูลของท่านที่จำเป็นสำหรับใช้เพื่อการวิจัยไม่ได้ถูกบันทึก

#### สิทธิของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย ท่านจะมีสิทธิ์ดังต่อไปนี้


1. ท่านจะได้รับทราบถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้
2. ท่านจะได้รับการอธิบายเกี่ยวกับระเบียบวิธีการของการวิจัย
3. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงความเสี่ยงและความไม่สบายที่จะได้รับจากการวิจัย
4. ท่านจะได้รับการอธิบายถึงประโยชน์ที่ท่านอาจจะได้รับจากการวิจัย
5. ท่านจะมีโอกาสได้ซักถามเกี่ยวกับงานวิจัยหรือขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

Version 1.0 Date 20 January 2022



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204165  
วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

	คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เอกสารแจ้งข้อมูลคำอธิบายสำหรับ ผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย	AF 06-05/6.1 หน้า 4/4

6. ท่านจะได้รับทราบว่าการยินยอมเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้ ท่านสามารถถอนตัวจากโครงการเมื่อไรก็ได้ โดยผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยสามารถถอนตัวจากโครงการโดยไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้น
7. ท่านจะได้รับเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัยและสำเนาเอกสารยินยอมที่มีทั้งลายเซ็นและวันที่
8. ท่านมีสิทธิ์ในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมในโครงการวิจัยหรือไม่ก็ได้ โดยปราศจากการใช้สิทธิบังคับข่มขู่ หรือการหลอกลวง

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำถามใดๆเกี่ยวกับสิทธิของท่านในเรื่องการเข้าร่วมโครงการวิจัย ท่านสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ที่เบอร์ 084-858-7964 หรือท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตามที่ปรากฏในเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในการวิจัย ท่านสามารถร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตึกอำนวยการ ชั้น 3 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ถนนพระราม 4 ปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โทรศัพท์ 0-2256-4493 ในเวลาราชการ หรือ e-mail : medchulairb@chula.ac.th

การลงนามในเอกสารให้ความยินยอม ไม่ได้หมายความว่าท่านได้ละสิทธิ์ทางกฎหมายตามปกติที่ท่านพึงมี


ขอขอบคุณในการให้ความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้  
นาย ปรีวี วัฒนสิน

Version 1.0 Date 20 January 2022



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
หมายเลขโครงการ 0204165  
วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

## เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการสำหรับอาสาสมัคร

	คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	เอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วม โครงการสำหรับอาสาสมัคร	AF 06-07/6.1 หน้า 1/1
---	--	--	--------------------------

การวิจัยเรื่อง ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

วันที่ทำยินยอม วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

ที่อยู่.....ได้อ่านรายละเอียดจากเอกสารข้อมูลสำหรับ

ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่แนบมาฉบับวันที่..... และข้าพเจ้ายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยสมัครใจ

ข้าพเจ้าได้รับสำเนาเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยที่ข้าพเจ้าได้ลงนาม และ วันที่ พร้อมด้วยเอกสารข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้ก่อนที่จะลงนามในใบยินยอมให้ทำการวิจัยนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาของการทำวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย หรืออาการที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัย และแนวทางการรักษา โดยวิธีอื่นอย่างละเอียด ข้าพเจ้ามีเวลาและโอกาสเพียงพอในการซักถามข้อสงสัยจนมีความเข้าใจอย่างดีแล้ว โดยผู้วิจัยได้ตอบคำถามต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจไม่ปิดบังซ่อนเร้นจนข้าพเจ้าพอใจ

ข้าพเจ้ามีสิทธิที่จะบอกเลิกเข้าร่วมในโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งเหตุผล และการบอกเลิกการเข้าร่วมการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อการรักษาโรคหรือสิทธิอื่น ๆ ที่ข้าพเจ้าจะพึงได้รับต่อไป

ผู้วิจัยรับรองว่าจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะเมื่อได้รับการยินยอมจากข้าพเจ้าเท่านั้น คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน อาจได้รับอนุญาตให้เข้ามาตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลของข้าพเจ้า ทั้งนี้จะต้องกระทำไปเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเท่านั้น

ผู้วิจัยรับรองว่าจะไม่มีการเก็บข้อมูลใด ๆ เพิ่มเติม หลังจากนี้ข้าพเจ้าขอยกเลิกการเข้าร่วมโครงการวิจัยและต้องการให้ทำลายเอกสาร และ/หรือ ตัวอย่างที่ใช้ตรวจสอบทั้งหมดที่สามารถสืบค้นถึงตัวข้าพเจ้าได้

ข้าพเจ้าเข้าใจว่า ข้าพเจ้ามีสิทธิ์ที่จะตรวจสอบหรือแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้า และสามารถยกเลิกการให้สิทธิในการใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าได้ โดยต้องแจ้งให้ผู้วิจัยรับทราบ

ข้าพเจ้าได้ตระหนักว่าข้อมูลในการวิจัยรวมถึงข้อมูลทางการแพทย์ของข้าพเจ้าที่ไม่มีการเปิดเผยชื่อ จะผ่านกระบวนการต่าง ๆ เช่น การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูลในรูปแบบบันทึกและในคอมพิวเตอร์ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการรายงานข้อมูลเพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อความข้างต้นและมีความเข้าใจดีทุกประการแล้ว ยินดีเข้าร่วมในการวิจัยด้วยความเต็มใจ จึงได้ลงนามในเอกสารแสดงความยินยอมนี้

.....ลงนามผู้ให้ความยินยอม  
(.....) ชื่อผู้ยินยอมตัวบรรจง  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้าได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย อันตราย หรืออาการไม่พึงประสงค์หรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย รวมทั้งประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียด ให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยตามนามข้างต้นได้ทราบและมีความเข้าใจดีแล้ว พร้อมลงนามลงในเอกสารแสดงความยินยอมด้วยความเต็มใจ

.....ลงนามผู้ทำวิจัย  
(.....) ชื่อผู้ทำวิจัย ตัวบรรจง  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....

.....ลงนามพยาน  
(.....) ชื่อพยาน ตัวบรรจง  
วันที่ .....เดือน.....พ.ศ.....



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204165  
วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

## แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

### แบบสอบถามสำหรับการวิจัย

เรื่อง ภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

#### บันทึกคำชี้แจงสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัยในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในสถานการณ์ภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน  
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แบบสอบถามนี้มีความยาวทั้งสิ้น 10 หน้า ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	19 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด	จำนวน	13 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	จำนวน	9 ข้อ
ส่วนที่ 4 แบบประเมินภาวะหมดไฟ	จำนวน	16 ข้อ

ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ ทั้งนี้ข้อมูลหรือความคิดเห็นรายบุคคลทั้งหมดของท่านจะได้รับการเก็บเป็น  
ความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด จะนำเสนอผลการสำรวจความคิดเห็นนี้ในภาพรวมเท่านั้น

ท่านมีสิทธิที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดๆที่ท่านไม่ต้องการตอบ โดยแบบสอบถามทั้งหมดนี้ใช้เวลาในการตอบประมาณ 15 นาที

นายปรวี วัฒนสิน

นิสิตหลักสูตร วท.ม. สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204-165

วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565



รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถาม 19 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือกรอกข้อมูลตามความจริงของท่าน

1. อายุ	_____ ปี
2. เพศ	ชาย <input type="checkbox"/> 1 หญิง <input type="checkbox"/> 2
3. สถานภาพการสมรส	โสด <input type="checkbox"/> 1 สมรส <input type="checkbox"/> 2 หย่าร้าง <input type="checkbox"/> 3 หม้าย <input type="checkbox"/> 4 แยกกันอยู่ <input type="checkbox"/> 5
4. จำนวนบุตร	_____ คน
5. รายได้รวมต่อเดือน (เงินเดือน, เบี้ยเลี้ยงในการปฏิบัติงาน, ค่าเดินทาง, ค่าตำแหน่ง, อื่นๆ)	โดยประมาณ _____ บาท
6. ความเพียงพอของรายได้ท่านในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาเป็นอย่างไร	เพียงพอ เหลือเก็บ ..... <input type="checkbox"/> 1 เพียงพอ ไม่เหลือเก็บ ..... <input type="checkbox"/> 2 ไม่เพียงพอ มีผู้สนับสนุนทางการเงิน ..... <input type="checkbox"/> 3 ไม่เพียงพอ เป็นหนี้ ..... <input type="checkbox"/> 4
7. อายุงาน	_____ ปี
8. ตำแหน่งงานปัจจุบัน	Junior Cabin Crew (ASY) ..... <input type="checkbox"/> 1 Senior Cabin Crew (ASE) ..... <input type="checkbox"/> 2 Zone Supervisor (ZSV) ..... <input type="checkbox"/> 3 Crew in Charge (CIC) ..... <input type="checkbox"/> 4 Chief Supervisor (CSV) ..... <input type="checkbox"/> 5
9. ในระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านปฏิบัติงานบินโดยเฉลี่ยเดือนละ _____ ชั่วโมง	
10. ท่านมีความพึงพอใจต่อตารางการบินที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างไร	พึงพอใจมาก ..... <input type="checkbox"/> 1 พึงพอใจปานกลาง ..... <input type="checkbox"/> 2 พึงพอใจน้อย ..... <input type="checkbox"/> 3 ไม่พึงพอใจเลย ..... <input type="checkbox"/> 4
11. ท่านมีหน้าที่อื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากการปฏิบัติงานบินหรือไม่	มี <input type="checkbox"/> 1 ไม่มี <input type="checkbox"/> 2
12. ท่านมีคุณสมบัติในการปฏิบัติงานบนเครื่องบินแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 แบบ)	A350 ..... <input type="checkbox"/> 1 B777 ..... <input type="checkbox"/> 2 B787 ..... <input type="checkbox"/> 3 ขาดคุณสมบัติในเครื่องบินทุกแบบ ..... <input type="checkbox"/> 4

2/10

Version 1.0 Date 20 January 2022



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204 165  
วันที่รับรอง : 22 มิ.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

13. ท่านมีความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างไร	
เรียนรู้ได้ดีมาก .....	<input type="checkbox"/> 1
เรียนรู้ได้ปานกลาง .....	<input type="checkbox"/> 2
เรียนรู้ได้น้อย .....	<input type="checkbox"/> 3
ไม่สามารถเรียนรู้ได้เลย .....	<input type="checkbox"/> 4
14. ความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีของท่าน เป็นประโยชน์ต่องานพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอย่างไร	
เป็นประโยชน์อย่างมาก .....	<input type="checkbox"/> 1
เป็นประโยชน์ปานกลาง .....	<input type="checkbox"/> 2
เป็นประโยชน์น้อย .....	<input type="checkbox"/> 3
ไม่เป็นประโยชน์เลย .....	<input type="checkbox"/> 4
15. ปัจจุบันท่านมีโรคประจำตัวที่วินิจฉัยโดยแพทย์และต้องรักษาด้วยยาหรือวิธีอื่นหรือพบแพทย์เป็นประจำหรือไม่	
มี <input type="checkbox"/> 1	ไม่มี <input type="checkbox"/> 2
16. ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาท่านสูบบุหรี่(รวมถึงผลิตภัณฑ์ยาสูบ) บ่อยเพียงไร	
สูบบุหรี่ 21 วันขึ้นไป .....	<input type="checkbox"/> 1
สูบบุหรี่ 11-20 วัน .....	<input type="checkbox"/> 2
สูบบุหรี่ 1-10 วัน .....	<input type="checkbox"/> 3
ไม่สูบบุหรี่เลย .....	<input type="checkbox"/> 4
17. ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาท่านดื่มสุรา (รวมถึงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด) บ่อยเพียงไร	
ดื่มสุรา 21 วันขึ้นไป .....	<input type="checkbox"/> 1
ดื่มสุรา 11-20 วัน .....	<input type="checkbox"/> 2
ดื่มสุรา 1-10 วัน .....	<input type="checkbox"/> 3
ไม่ดื่มสุราเลย .....	<input type="checkbox"/> 4
18. ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาท่านออกกำลังกาย (รวมถึงการเล่นกีฬา) บ่อยเพียงไร	
ออกกำลังกาย 21 วันขึ้นไป .....	<input type="checkbox"/> 1
ออกกำลังกาย 11-20 วัน .....	<input type="checkbox"/> 2
ออกกำลังกาย 1-10 วัน .....	<input type="checkbox"/> 3
ไม่ออกกำลังกายเลย .....	<input type="checkbox"/> 4
19. ในระยะเวลา 1 เดือนที่ผ่านมาพฤติกรรมนอนหลับของท่าน เป็นอย่างไร	
มีปัญหาตอนไม่หลับ 21 วันขึ้นไป .....	<input type="checkbox"/> 1
มีปัญหาตอนไม่หลับ 11-20 วัน .....	<input type="checkbox"/> 2
มีปัญหาตอนไม่หลับ 1-10 วัน .....	<input type="checkbox"/> 3
ไม่มีปัญหาตอนไม่หลับเลย .....	<input type="checkbox"/> 4



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หมายเลขโครงการ 0204165
วันที่รับรอง : 27 เม.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียด ประกอบด้วยคำถาม 13 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือกรอกข้อมูลตามความจริงของท่าน เกี่ยวกับความเครียดที่มีผลกับงาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเผชิญเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดใดบ้าง

1. สูญเสียบุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอันเป็นที่รัก

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 2

มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- |                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> 1 |
| ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> 2 |
| แต่ไม่กระทบการทำงาน                  |                            |
| เครียด จนกระทบการทำงาน               | <input type="checkbox"/> 3 |
| รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง     | <input type="checkbox"/> 4 |
| รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง | <input type="checkbox"/> 5 |

2. มีปัญหาสุขภาพที่รุนแรง

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 3

มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- |                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> 1 |
| ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> 2 |
| แต่ไม่กระทบการทำงาน                  |                            |
| เครียด จนกระทบการทำงาน               | <input type="checkbox"/> 3 |
| รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง     | <input type="checkbox"/> 4 |
| รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง | <input type="checkbox"/> 5 |

3. ตนเองหรือบุคคลรอบข้างป่วยด้วยโรคโควิด-19

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 4

มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- |                                      |                            |
|--------------------------------------|----------------------------|
| เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> 1 |
| ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน    | <input type="checkbox"/> 2 |
| แต่ไม่กระทบการทำงาน                  |                            |
| เครียด จนกระทบการทำงาน               | <input type="checkbox"/> 3 |
| รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง     | <input type="checkbox"/> 4 |
| รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง | <input type="checkbox"/> 5 |



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204 165  
วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

## 4. บุคคลในครอบครัว หรือ บุคคลอื่นเป็นที่รักเจ็บป่วยรุนแรง

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 5มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2
- แต่ไม่กระทบการทำงาน  3
- เครียด จนกระทบการทำงาน  4
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  4
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง  5

## 5. มีปัญหาหนี้สิน

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 6มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2
- แต่ไม่กระทบการทำงาน  3
- เครียด จนกระทบการทำงาน  4
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  4
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง  5

## 6. มีปัญหาหนี้ความ/กฎหมาย (ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบิน)

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 7มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2
- แต่ไม่กระทบการทำงาน  3
- เครียด จนกระทบการทำงาน  4
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  4
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง  5



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204/65

วันที่รับรอง : 27 เม.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

## 7. มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลในครอบครัว

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 8มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2
- แต่ไม่กระทบการทำงาน  3
- เครียด จนกระทบการทำงาน  4
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  5
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง  5

## 8. มีปัญหาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หรือ หัวหน้างานบนเที่ยวบิน

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 9มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2
- แต่ไม่กระทบการทำงาน  3
- เครียด จนกระทบการทำงาน  4
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  5
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง  5

## 9. มีปัญหาความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้บริหารในบริษัท

ไม่มี  0 → ข้ามไปข้อ 10มี  1 → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2
- แต่ไม่กระทบการทำงาน  3
- เครียด จนกระทบการทำงาน  4
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  5
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง  5



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204-165

วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

## 10. มีปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ

ไม่มี <sub>0</sub> → ซ้ำไปข้อ 11มี <sub>1</sub> → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน <sub>1</sub>
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน <sub>2</sub>
- แต่ไม่กระทบการทำงาน <sub>3</sub>
- เครียด จนกระทบการทำงาน <sub>3</sub>
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง <sub>4</sub>
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง <sub>5</sub>

## 11. มีปัญหาขัดแย้งกับผู้โดยสาร

ไม่มี <sub>0</sub> → ซ้ำไปข้อ 12มี <sub>1</sub> → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน <sub>1</sub>
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน <sub>2</sub>
- แต่ไม่กระทบการทำงาน <sub>3</sub>
- เครียด จนกระทบการทำงาน <sub>3</sub>
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง <sub>4</sub>
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง <sub>5</sub>

## 12. มีความคิดที่จะลาออกจากงาน

ไม่มี <sub>0</sub> → ซ้ำไปข้อ 13มี <sub>1</sub> → โปรดระบุระดับความเครียด

- เล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน <sub>1</sub>
- ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน <sub>2</sub>
- แต่ไม่กระทบการทำงาน <sub>3</sub>
- เครียด จนกระทบการทำงาน <sub>3</sub>
- รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง <sub>4</sub>
- รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงานบ่อยครั้ง <sub>5</sub>



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204-165

วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

13. มีปัญหาที่ก่อให้เกิดความเครียดอื่นๆ โปรดระบุ \_\_\_\_\_

ไม่มี  0 → ซ้ำมไปหน้าถัดไปมี  1 → โปรดระบุระดับความเครียดเล็กน้อย แต่ไม่รบกวนชีวิตประจำวัน  1ค่อนข้างเครียด กระทบชีวิตประจำวัน  2

แต่ไม่กระทบงาน

เครียด จนกระทบการทำงาน  3รุนแรง ต้องลาหรือหยุดงานบางครั้ง  4รุนแรงมาก ต้องลาหรือหยุดงาน  5

บ่อยครั้ง



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204/65  
วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565

รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความจริงของท่าน เกี่ยวกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงส่งผลกระทบต่อตัวท่าน

## ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ยังคงมีอยู่

1. การเปลี่ยนแปลงของรายได้	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
2. ความตื่นตระหนกในครอบครัว	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
3. ข้อจำกัดในการพบปะเพื่อน	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
4. การเปลี่ยนแปลงของเงินเก็บหรือทรัพย์สิน	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
5. สุขภาพร่างกาย	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
6. สุขภาพจิต	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
7. การหนีสิน	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
8. การเข้าถึงการบริการสุขภาพ	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>
9. ความรู้สึกมั่นคงในงานการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	ลดลงมาก <input type="checkbox"/>	ลดลงบ้าง <input type="checkbox"/>	ค่อนข้างเท่าเดิม <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นบ้าง <input type="checkbox"/>	เพิ่มขึ้นมาก <input type="checkbox"/>



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204165  
วันที่รับรอง : 27 พ.ย. 2565



รหัสผู้เข้าร่วมวิจัย \_\_\_\_\_

## ส่วนที่ 4 แบบประเมินภาวะหมดไฟ ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ

คำชี้แจง โปรดวงกลมตัวเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่านต่อการเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มากที่สุดที่ผ่านมา

ข้อ	ข้อความ	ไม่เคย	2-3 ครั้ง	1 ครั้งต่อ	2-3 ครั้ง	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	รู้สึก
		รู้สึกเช่นนี้ เลย	ต่อบีหรือ น้อยกว่า	เดือนหรือ น้อยกว่า	ต่อเดือน	ต่อ สัปดาห์	ต่อ สัปดาห์	เช่นนี้ ทุกวัน
		0	1	2	3	4	5	6
1.	รู้สึกหมดอารมณ์จากการทำงาน	0	1	2	3	4	5	6
2.	ฉันรู้สึกหมดเรี่ยวแรงเมื่อถึงเวลาเลิกงาน	0	1	2	3	4	5	6
3.	ฉันรู้สึกเหนื่อยเมื่อตื่นขึ้นมากในตอนเช้า เพื่อเผชิญกับอีกวันหนึ่งของการทำงาน	0	1	2	3	4	5	6
4.	การทำงานทั้งวันเป็นความกดดันอย่าง ยิ่งสำหรับฉัน	0	1	2	3	4	5	6
5.	ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานของฉัน	0	1	2	3	4	5	6
6.	ฉันสนใจงานของฉันน้อยลงนับตั้งแต่เริ่ม ทำงานนี้	0	1	2	3	4	5	6
7.	ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ลดลง	0	1	2	3	4	5	6
8.	ฉันแค่ออกทำงานของฉัน โดยไม่ต้อง สนใจสิ่งรอบข้าง	0	1	2	3	4	5	6
9.	ฉันรู้สึกข้องใจในความสำเร็จของงานที่ ทำ	0	1	2	3	4	5	6
10.	ฉันรู้สึกเขินอายมากขึ้นและไม่แสร้งว่า งานที่ฉันทำจะเป็นประโยชน์ต่อใครๆ หรือไม่	0	1	2	3	4	5	6
11.	ฉันสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	0	1	2	3	4	5	6
12.	ฉันรู้สึกว่าฉันได้ลงแรงอย่างเต็มที่เพื่อ พันธกิจขององค์กร	0	1	2	3	4	5	6
13.	ในความเห็นของฉัน ฉันเก่งในงานของ ฉัน	0	1	2	3	4	5	6
14.	ฉันรู้สึกมีความสุขเวลาที่ฉันได้ทำบางสิ่ง ได้สำเร็จในที่ทำงาน	0	1	2	3	4	5	6
15.	ในการทำงานของฉัน ฉันรู้สึกว่าฉันได้ บรรลุหลายสิ่งหลายอย่างที่คุ้มค่า	0	1	2	3	4	5	6
16.	ฉันมั่นใจว่าฉันมีประสิทธิภาพในการ ทำงานต่างๆให้แล้วเสร็จ	0	1	2	3	4	5	6

10/10

Version 1.0 Date 20 January 2022



คณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเลขโครงการ 0204-165

วันที่รับรอง : 22 เม.ย. 2565



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**

## บรรณานุกรม

1. ศิรินาวิน ส. "โควิด-19" ความรู้สู่ปัญญา พัฒนาการปฏิบัติ. บริษัท โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์ จำกัด: สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.); 2563.
2. COVID-19 Strategy Update. Geneva: World Health Organization (WHO); 2021.
3. รายงานสภาวะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย พ.ศ. 2563: กองเศรษฐกิจการบิน ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรมการบิน สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย.
4. ประกาศ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ 012/2564. การแสดงความจำนงเข้าสู่กระบวนการกลั่นกรองสู่โครงสร้างองค์กรใหม่ 25642564.
5. หลักเกณฑ์การพิจารณาคณสมบัติของพนักงานที่แสดงความจำนงเข้าสู่กระบวนการกลั่นกรองสู่โครงสร้างองค์กรใหม่ 25642564.
6. เครื่องบินการบินไทย 2565 [updated มกราคม 26. Available from: [https://www.thaiairways.com/th\\_TH/during\\_your\\_trip/our\\_aircraft/aircraft/index.page?](https://www.thaiairways.com/th_TH/during_your_trip/our_aircraft/aircraft/index.page?)
7. Görlich Y, Stadelmann D. Mental Health of Flying Cabin Crews: Depression, Anxiety, and Stress Before and During the COVID-19 Pandemic. *Frontier Psychology*. 2020;11:581496.
8. Cahill J, Cullen, P., Anwer, S., & Gaynor, K. 29th International Symposium on Aviation Psychology. The Impact of the COVID 19 Pandemic on Aviation Workers and the Aviation System. 2021:164-71.
9. Kathirvel N. Post COVID-19 pandemic mental health challenges. *Asian J Psychiatry*. 2020;53.
10. Ren FF, Guo RJ. Public Mental Health in Post-COVID-19 Era. *Psychiatr Danub*. 2020;32(2):251-5.
11. International Classification of Diseases, Eleventh Revision (ICD-11). Geneva: World Health Organization; 2022.
12. ผลิตผลการพิมพ์ ป. ภาวะหมดไฟในการทำงาน = Burn-out syndrome. กรุงเทพฯ: อมรินทร์เฮลท์; 2562.
13. Schutte N, Toppinen S, Kalimo R, Schaufeli W. The factorial validity of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) across occupational groups and nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2000;73(1):53-66.

14. Chen C-F, Chen SC. Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew: Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*. 2012;22:41 - 58.
15. เขียวรุ่งโรจน์ ก. ความชุกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานและภาวะเบื่องานในพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน): จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2548.
16. Gold Y. Burnout: Causes and Solutions. *The Clearing House: A Journal of Educational Strategies, Issues and Ideas*. 1985;58(5):210-2.
17. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016;15(2):103-11.
18. สัมมาวาจ ส. ความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาธิบดี: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2532.
19. เล็กสมบุรณ์ ป. ความเครียดในงาน การเผชิญปัญหา และความเหนื่อยหน่ายในงานของผู้ปฏิบัติการช่วยเหลือในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาล: การวิจัยแบบผสมวิธี: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2554.
20. Muldary TW, editor *Burnout and health professionals : manifestations and management*1983.
21. ลือเกียรติบัณฑิต ส. อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน : การวิจัยในประเทศไทย สาเหตุและผลที่ตามมา = Job burnout : status of research in Thailand, causes and consequences. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์* 2542;5(3):281-97.
22. สุวรรณวาทีน พ, Suwanvatin P. การรับรู้ภาระงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีการสื่อสารภายในองค์กรและความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2016.
23. กลีบบัว ช. การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: การประยุกต์โมเดลความต้องการ-ทรัพยากรของงาน: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2552.
24. Schaufeli WB, Desart S, De Witte H. Burnout Assessment Tool (BAT)-Development, Validity, and Reliability. *Int J Environ Res Public Health*. 2020;17(24).
25. Jones JW. *The Staff Burnout Scale for Health Professionals (SBS-HP): Preliminary Test Manual*: London House Press; 1980.
26. วิชาญเจริญสุข ว. ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2557.

27. Economic Development-Air Transport Bureau. Effects of Novel Coronavirus (COVID-19) on Civil Aviation: Economic Impact Analysis; 2021; Montreal, Canada: ICAO.
28. Niklass M. Burnout during the COVID pandemic: a case of the social services sector in Latvia. 22nd International Scientific Conference “Economic Science for Rural Development 2021” No 55 Sustainable Bioeconomy, Integrated and Sustainable Regional Development, Rural Development and Entrepreneurship, Circular Economy: Climate Change, Environmental Aspect, Cooperation, Supply Chains, Efficiency. 2021.
29. ดวงเพิ่มทรัพย์ ร, นवलละออง ว, เจริญบุญ ฐ. ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของแพทย์ประจำบ้านโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของ COVID-19. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 2021;66(2):189-202.
30. Leo CG, Sabina S, Tumolo MR, Bodini A, Ponzini G, Sabato E, et al. Burnout Among Healthcare Workers in the COVID 19 Era: A Review of the Existing Literature. Front Public Health. 2021;9:750529.
31. อุบัวบล พ. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นประจำท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2022;1(2):1-18.
32. เท็ดทูนภุช ว. Chula Med J Vol.61 No.5 September - October 2017. ภาวะเครียดจากการทำงาน และภาวะหมดไฟในทนายความผู้มีใบอนุญาตทนายความ ณ สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์. 2560:663-76.
33. เลิศหัตถศิลป์ ต. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของจิตแพทย์ในประเทศไทย. 2554;56(4):437-48.
34. กิจจานนท์ น, จงเจริญกำโชค อ, มาศนราภรณ์. พ. ความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วยวิกฤติ. รามาธิบดีพยาบาลสาร. 2009;15.
35. แผ้วจิตร น. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมศรีสยาม จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2547.
36. Hu C-J, Hong R-M, Yeh G-L, Hsieh I-C. Insomnia, Work-Related Burnout, and Eating Habits Affecting the Work Ability of Flight Attendants. Aerospace medicine and human performance. 2019;90 7:601-5.
37. Zakrizevska M. PROFESSIONAL DEFORMATION CORRELATION WITH BURNOUT BETWEEN AIRLINE CABIN CREW2017.
38. Chen C-F, Chen S-C. Burnout and Work Engagement Among Cabin Crew:

Antecedents and Consequences. *The International Journal of Aviation Psychology*. 2012;22:41-58.

39. กองมณี ธ. สุขภาพจิต ทักษะทางสังคมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2563.

40. พวงสอน พ. สุขภาพจิตและกลไกทางจิตของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2559.

41. Kleinberg B, van der Vegt I, Mozes M. Measuring Emotions in the COVID-19 Real World Worry Dataset 2020.

42. Yongthasaneekul T, Thammaboosadee S, editors. Emotion and Worry Measurement Comparison of United Kingdom and Thailand During The First COVID-19 Lockdown Situation. 2021 IEEE International Conference on Bioinformatics and Biomedicine (BIBM); 2021 9-12 Dec. 2021.

43. เอกะกุล ธ. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. 1 ed. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี; 2543. 238 p.

44. ชำรงวิศวะ ศ, ปิตานุกพงศ์ จ, ศรีสินทร ว. ความเหนื่อยล้าจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. *เวชสารแพทย์ทหารบก*. 2652;72(3).

45. Singh J, Goolsby JR, Rhoads GK. Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives. *Journal of Marketing Research*. 1994;31(4):558-69.

46. นิลสงวนเดชะ ส, บัวทอง ณ. ภาวะเหนื่อยหน่ายในการทำงานและกลวิธีในการเผชิญปัญหาของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. *Chulalongkorn Medical Journal*. 2016;60(5).

47. ชัยชิตามร บ. สภาพแวดล้อมในการทำงาน แรงสนับสนุนทางสังคม และความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยผู้ป่วยอาการหนัก โรงพยาบาลของรัฐ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2534.

48. ศิโรรัตน์ ป. การศึกษาเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) ของพนักงานองค์การรัฐวิสาหกิจ กลุ่มเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ = JOB BURNOUT AMONG BABY BOOMERS IN STATE-ENTERPRISE EMPLOYEES. มหาวิทยาลัยมหิดล 2563.

49. Maslach C, Jackson S. The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981;2:99-113.

50. West CP, Shanafelt TD, Kolars JC. Quality of life, burnout, educational debt, and medical knowledge among internal medicine residents. *Jama*. 2011;306(9):952-60.

51. ศรีคำ ศ. ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ของแพทย์ประจำบ้าน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2556.
52. ฤทธิ์สำเร็จ ณ, ธรรมกุล ธ, เหล่ารักษาวงษ์ ป. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา. 2565;17(1).
53. Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 1998;7:63-74.
54. มงคลธนวัฒน์ อ. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายจากการท างาน กรณีศึกษา : สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์2558.
55. Calgan Z, Aslan D, Yegenoglu S. Community pharmacists' burnout levels and related factors: an example from Turkey. *Int J Clin Pharm*. 2011;33(1):92-100.
56. แสงฤทธิ ใ. ประสิทธิภาพของเสียงดนตรีเพื่อการบำบัดที่มีผลในการลดภาวะหมดไฟในการทำงานและเพิ่มคุณภาพการนอนหลับของบุคลากรโรงพยาบาลเอกชนในเครือแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยบูรพา2565.
57. บุญพาณิชย์ ป, กัลยาศิริ ร, บัวทอง ณ. ภาวะซึมเศร้าและความเหนื่อยล้าของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในประเทศไทย. *Chula Med J*. 2018;62(No.6 November - December 2018).
58. แพงพรหมมา ไ. ภาวะสุขภาพจิตและปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดปัญหาสุขภาพจิตของประชาชนอำเภอหนองแสง จังหวัดอุดรธานี. วารสารอนามัยสิ่งแวดล้อม และสุขภาพชุมชน. 2022;7(2).
59. บุรณะเรข ศ, อยู่ใจเย็น ม, แก้วจินตรา ไ. ภาวะสุขภาพจิตและความต้องการบริการด้านสุขภาพจิตในสถานศึกษาของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 2565;16(1).
60. Aarons GA, Monn AR, Leslie LK, Garland AF, Lugo L, Hough RL, et al. Association between mental and physical health problems in high-risk adolescents: a longitudinal study. *J Adolesc Health*. 2008;43(3):260-7.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปรวี วัฒนสิน
วัน เดือน ปี เกิด	31 มีนาคม 2533
สถานที่เกิด	จังหวัดตรัง
วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	99/130 หมู่บ้านศศิภา ซอยเทศบาล1 ตำบลโสนลอย อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY