

ความเครียดจากการทำงานและพฤติกรรมการลดความเครียด ของผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัทยาข้ามชาติ

คณมาศ ลูติโชติ*

รัศมน กัลยาศิริ**

Titachote K, Kalayasiri R. Work stress and stress reduction behaviors of pharmaceutical sale representatives of international pharmaceutical company in Bangkok. Chula Med J 2014 Jan –Feb; 58(1): 47 - 60

- Background** : *The stress survey study in Thai people in 2011 by the Department of Mental Health reported that 9.2 % of Thai people had high stress level; the population with highest stress were in Bangkok, 13.1%. Mainly stressful events or problems are caused by occupational issues.*
- Objective** : *To study work's stress and behavior medical representatives employed to cope with stress, factors related to work stress and stress reducing behavior.*
- Design** : *This research is a cross-sectional descriptive study.*
- Setting** : *Pharmaceutical companies.*
- Materials and Methods** : *Subject were 330 medical representatives, working in multi-national companies in Bangkok \geq 6 months; their aged \geq 18 years; male and female were recruited to answer: 1) questionnaire on personal information; 2) stressful feeling are factors related to medical representatives' job assessment; and 3) stress reducing behavior assessment.*

* นิสิตปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- Results** : *The study resulted as follows: stressful feeling factors relating medical representative job assessment found that most of people scored between 47.87 - 65.41. Assessment of stress reducing behavior reported that a study in the body dimension had highest mean score 3.08 and negative stress reducing behavior dimension had lowest mean score 1.31. The level of stress was associated with stress reducing behaviors in all dimensions.*
- Conclusion** : *It is concluded that about 2/3 of medical representative had medium level of job-related stress, 70.3%. Whereas overall stress reducing behavior – body, mind, job's role and responsibility were in medium level, stress reducing behavior was in low level.*
- Keywords** : *Stress, pharmaceutical sale representatives, stress reduction behaviors.*

Reprint request: Kalayasiri R. Department of Psychiatry, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University, 1873 Rama IV Road, Pathumwan, Bangkok 10330. Email address: rasmon.k@chula.ac.th

Received for publication. March 18, 2013.

คณาภาส จูฑิตโชติ, รัชมน กัลยาศิริ. ความเครียดจากการทำงานและพฤติกรรมการลดความเครียดของผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทยาข้ามชาติ. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 2557 ม.ค. - ก.พ.; 58(1): 47 - 60

- เหตุผลของการทำวิจัย** : สำนักงานสุขภาพจิตปี 2554 พบว่าคนไทยมีความเครียด 9.2% และความเครียดสูงสุดอยู่ที่ กรุงเทพมหานคร 13.1% โดยความเครียดมีสาเหตุมาจากปัญหาหน้าที่การงาน
- วัตถุประสงค์** : ศึกษาความเครียดจากการทำงานและพฤติกรรมการลดความเครียดของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทยาข้ามชาติ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ รวมไปถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมการลดความเครียด
- รูปแบบการวิจัย** : การวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง
- สถานที่ทำการศึกษา** : บริษัทยาข้ามชาติ
- ตัวอย่างและวิธีการศึกษา** : เก็บข้อมูลจากผู้แทนยาที่ดูแลในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัทยาข้ามชาติเป็นระยะเวลา ≥ 6 เดือน อายุ ≥ 18 ปี ชายและหญิง 330 คน โดยใช้แบบสอบถาม 1) ข้อมูลส่วนบุคคล 2) ประเมินความรู้สึกเครียดต่อบัณฑิตการทำงาน และ 3) ประเมินพฤติกรรมการลดความเครียด
- ผลการศึกษา** : แบบประเมินความรู้สึกเครียด พบว่าผู้แทนยาที่มีความเครียดส่วนมากระหว่าง 47.87 - 65.41 คะแนน ส่วนพฤติกรรมการลดความเครียดรายด้าน พบว่าด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.08 คะแนน และด้านพฤติกรรมเชิงลบ มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ 1.31 คะแนน และความเครียดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลดความเครียดทุกด้าน
- สรุป** : ผู้แทนยา 70% มีความเครียดต่อบัณฑิตการทำงานระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการลดความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย จิตใจ บทบาทหน้าที่ระดับปานกลาง และด้านพฤติกรรมเชิงลบระดับน้อยที่สุด
- คำสำคัญ** : ความเครียด, ผู้แทนยา, พฤติกรรมการลดความเครียด.

ความเครียด หมายถึง การตอบสนองอย่างไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งเร้า (Stressors) ที่เป็นอันตรายและไม่พึงประสงค์ เช่น งานที่หนัก การเจ็บป่วย อากาศที่ร้อนหรือเย็นจัด⁽¹⁾ ซึ่งเหตุการณ์หนึ่ง ๆ จะก่อให้เกิดความเครียดหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และการรับรู้ที่ผ่านมาจากแต่ละบุคคล⁽²⁾ โดยเมื่อถูกคุกคามร่างกายจะมีการตอบสนองที่เรียกว่า General Adaptation Syndrome (GAS) ที่แบ่งออกเป็น 3 ระยะด้วยกัน คือ Alarm reaction เป็นปฏิกิริยาแรกที่เกิดขึ้นทันทีทันใด เมื่อเผชิญกับความเครียด หรืออันตราย โดยจะมีการใช้พลังงานจำนวนมาก เพื่อเตรียมความพร้อม ในการจัดการกับอันตรายที่คุกคาม ซึ่งในระยะนี้แบ่งออกเป็น Phase of shock และ Phase of counter shock ระยะต่อมาคือ Resistance ร่างกายจะพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้าโดยใช้กลไกต่าง ๆ ระยะสุดท้าย คือ Exhaustion พลังงานในร่างกายลดลง ร่างกายมีความเหนื่อยล้าจากการปรับตัว⁽¹⁾ ซึ่งในคนไทยมีผลสำรวจความเครียดของสำนักงานสุขภาพจิตปีพ.ศ. 2554 พบว่าคนไทยมีความเครียดสูงถึง ร้อยละ 9.2 และความเครียดสูงสุดอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 13.1 ส่วนสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ก็คือ ปัญหาทางการเงิน ปัญหาหน้าที่การงาน โดยความเครียดที่เกิดขึ้นก็จะส่งผลทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และพฤติกรรม ซึ่งอาชีพผู้แทนยา หรือ ผู้แทนเวชภัณฑ์ ก็เป็นอีกอาชีพหนึ่งที่ต้องพบกับปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการการเข้าพบบุคลากรแพทย์ หมายถึง แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล ในการเสนอข้อมูลยา หรือ เพื่อจุดประสงค์อื่นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ที่สมาคมหรือที่บริษัทกำหนด เช่น การนำเสนอ ต้องไม่อวดอ้างเกินที่อนุญาตไว้ ไม่เปรียบเทียบเกินจริง ต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ และต้องเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้อยู่ในสภาพดี ตามคำแนะนำที่ระบุไว้⁽⁷⁾ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก็นำไปสู่ความเครียดของผู้แทนได้

ความเครียดจากการทำงาน ทำให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ⁽³⁾ โดยมีสาเหตุจากหลายปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยทั่วไป เช่น ตำแหน่ง หน้าที่ จำนวนปีที่ทำงาน ปัจจัยที่มาจากตัวงาน เช่น ความพอใจ ในการทำงาน ความมีคุณค่าจากงานที่ทำ ปัจจัยเรื่องบทบาทในองค์กร เช่น ความชัดเจนในหน้าที่ ปัจจัยเรื่องความก้าวหน้า เช่น การเลื่อนขั้น ความพอใจในเงินเดือน ปัจจัยเรื่องความสัมพันธ์ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยเรื่องการจัดการองค์กร เช่น นโยบาย การประสานงาน การสื่อสารภายใน⁽⁴⁾ เป็นต้น ทั้งนี้พฤติกรรมการลดความเครียดสามารถนำมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายจากความตึงเครียด ลดความกดดันของจิตใจ โดยทางจิตวิทยาเรียกการขจัดความเครียดว่า การปรับตัว (Adjustment) ซึ่งวิธีการที่ใช้เรียกว่า กลไกการป้องกันตนเอง (Defense Mechanisms) ที่มีทั้งการปฏิเสธ การหลีกเลี่ยงการเผชิญความจริง การแสดงพฤติกรรมที่ตรงข้ามกับความรู้สึกที่แท้จริง เป็นต้น⁽⁵⁾ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตามลักษณะของพฤติกรรมได้เป็น 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) แบบผู้สถานการณ์ เป็น การเผชิญหน้ากับปัญหา ทั้งทางทำลายและสร้างสรรค์ โดยใช้ทั้งทางวาจา และการใช้กำลัง 2) แบบหนีสถานการณ์ เป็นการทำให้ตนเองพ้นจากต้นเหตุของปัญหา เนื่องจากไม่สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาได้ 3) การประนีประนอมสถานการณ์ ไม่หนีและไม่สู้⁽⁶⁾

เนื่องด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมา ความเครียดของผู้แทนยา อาจส่งผลต่อพฤติกรรมและแนวทางการลดความเครียดที่แตกต่างกัน และที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาทางด้านนี้ มีเพียงการศึกษาความเครียดของผู้แทนยาเท่านั้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนการบริหารจัดการการลดความเครียดของผู้แทนยาในองค์กรของบริษัทยาข้ามชาติได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้การสุ่มแบบมีเป้าหมาย โดยการใช้ข้อมูลอ้างอิงของบริษัทยาข้ามชาติที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์⁽⁸⁾ ซึ่งมีจำนวนผู้แทนยาที่ดูแล

ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,200 คน เมื่อนำมา คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane และป้องกัน ความคลาดเคลื่อนอีก 10% จึงได้ผู้เข้าร่วมวิจัยจำนวน 330 คน โดยผู้เข้าร่วมวิจัยจะต้องทำงานในบริษัทยาข้าม ชาติและอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครมาเป็นระยะเวลา อย่างน้อย 6 เดือน มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและ เพศหญิง โดยผู้เข้าร่วมวิจัยทุกท่านได้รับเอกสารข้อมูล คำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย และได้ลงนาม แสดงความยินยอมในเอกสารแสดงความยินยอมเข้าร่วม โครงการวิจัยโดยสมัครใจ ซึ่งผู้เข้าร่วมวิจัยแต่ละท่าน ตกลงตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลและปัจจัยอื่น ๆ 2) การประเมินความ รู้สึกเครียดต่อปัจจัยการประกอบอาชีพผู้แทนยา และ 3) การสอบถามพฤติกรรมการลดความเครียด การวิจัยครั้งนี้ ผ่านการพิจารณาและอนุญาตให้ดำเนินการจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย COA No. 201/2012, IRB No. 054/55 ลงวันที่ 15 มีนาคม 2555

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และปัจจัยอื่น ๆ มีทั้งหมด 24 ข้อ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลาย ปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบจำนวน 18 ข้อ และคำถามปลายเปิดมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เติม ข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง จำนวน 6 ข้อ คือ 1) อายุ 2) ระยะเวลาทำงานเฉพาะอาชีพผู้แทนยา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน 3) อายุงานในการประกอบอาชีพ ผู้แทนยา ณ บริษัทที่ทำงานอยู่ขณะนี้ 4) จำนวนบริษัท ยาที่เคยเข้ามาในอดีตถึงปัจจุบัน 5) ระยะเวลาที่คาดว่าจะ ทำงานอยู่ในบริษัทนี้ต่อไป 6) ระยะเวลาในการลา พักร้อนใน 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความรู้สึกเครียดต่อ ปัจจัยการประกอบอาชีพผู้แทนยา มีทั้งหมด 20 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้ เลือกตอบ โดยผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ จุฬาวรรณ สว่างแจ้ง⁽⁹⁾ ซึ่งแบบสอบถามนี้ได้มีการทำ

concurrent validity กับแบบวัดความรู้สึกเครียดสำหรับ คนไทยที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีการให้คะแนนตามระดับ ความเครียด คือ ระดับความเครียดมากที่สุด เท่ากับ 5 ระดับความเครียดค่อนข้างมาก เท่ากับ 4 คะแนน ระดับ ความเครียดปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน ระดับความ เครียดน้อย เท่ากับ 2 คะแนน และไม่เครียดเลย เท่ากับ 1 คะแนน จากนั้นนำคะแนนของแต่ละปัจจัยทั้ง 20 ข้อ มาหา ผลรวมในกลุ่มตัวอย่างแต่ละคน ซึ่งคะแนนรวมจะอยู่ ระหว่าง 20 - 100 คะแนน และนำคะแนนที่ได้มาแบ่งตาม ผลรวม และผลต่างของค่าเฉลี่ยกับส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งได้เป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. ผู้ที่มีคะแนนน้อยกว่า ผลต่างของค่าเฉลี่ยกับส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานคือ ผู้ที่มีความรู้สึกเครียดต่อปัจจัย การทำงานต่ำ
2. ผู้ที่มีคะแนนอยู่ในช่วง ผลรวมของค่าเฉลี่ยกับส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลต่างของค่าเฉลี่ยกับส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ผู้ที่มีความรู้สึกเครียดต่อปัจจัย การทำงานปานกลาง
3. ผู้ที่มีคะแนนมากกว่า ผลรวมของค่าเฉลี่ยกับส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ ผู้ที่มีความรู้สึกเครียดต่อปัจจัย การทำงานสูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการลด ความเครียด มีทั้งหมด 30 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด มีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ โดยผู้วิจัยปรับปรุง มาจากแบบสอบถามของ ยงยุทธ พิมพา⁽¹⁰⁾ ซึ่ง แบ่ง พฤติกรรมการลดความเครียดเป็น 3 หัวข้อย่อย คือ ด้าน ร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็น พฤติกรรมเชิงบวก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามเพิ่ม อีก 1 หัวข้อย่อย คือ พฤติกรรมการลด ความเครียดเชิงลบ ซึ่งพฤติกรรมในแต่ละด้านจะประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้ ด้านร่างกาย มีทั้งหมด 5 ข้อ คือ ข้อ 1 - 5 ด้านจิตใจ มีทั้งหมด 10 ข้อ คือ ข้อ 12 - 21 ด้านบทบาทหน้าที่ มีทั้งหมด 6 ข้อ คือ ข้อ 25 - 30 ด้านพฤติกรรมเชิงลบ มีทั้งหมด 9 ข้อ คือ ข้อ 6 - 11, 22 - 24 และมีการให้ คะแนนเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับกับระดับความเครียด

โดยการแปลผลจะนำผลรวมของแต่ละพฤติกรรมการลดความเครียด และพฤติกรรมการลดความเครียดในแต่ละด้านมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หากมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 คือ พฤติกรรมนั้นนำมาใช้เพื่อลดความเครียดมากที่สุด ตั้งแต่ 3.51 - 4.50 คือพฤติกรรมนั้นนำมาใช้เพื่อลดความเครียดมากที่สุดตั้งแต่ 2.51 - 3.50 คือ พฤติกรรมนั้นนำมาใช้เพื่อลดความเครียดปานกลาง ตั้งแต่ 1.51 - 2.50 คือ พฤติกรรมนั้นนำมาใช้เพื่อลดความเครียดน้อย ตั้งแต่ 1.00 - 1.50 คือ พฤติกรรมนั้นนำมาใช้เพื่อลดความเครียดน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ทางสถิติอาศัยโปรแกรม SPSS Statistics Version 17.0 โดยการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยการใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรม การลดความเครียดกับปัจจัยอื่น ๆ โดยใช้ independent t-test หรือ one-way ANOVA ใช้ Pearson's correlations หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมการลดความเครียด และใช้สถิติการถดถอย multiple linear regression วิเคราะห์ปัจจัยที่พบในเบื้องต้นที่มีผลต่อความเครียดและพฤติกรรมการลดความเครียดโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไป

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 330 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 30 ปี กว่าครึ่งหนึ่ง เกิดที่ต่างจังหวัด และส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสเป็นโสด มีโรคประจำตัวเพียง 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และได้รับการรักษาถึงร้อยละ 95.6 (N = 90) นอกจากนี้ส่วนใหญ่อายุระดับปริญญาตรี โดยสำเร็จการศึกษาจากคณะที่มีความเกี่ยวข้องกักระบบทางสาธารณสุข ผู้แทนยาส่วนใหญ่มีทั้งเงินออมและหนี้สิน และบิดา มารดา ของผู้แทนยา 1 ใน 3 มีสถานภาพสมรส เป็น หย่าร้าง/ หมาย ลักษณะสถานที่

อยู่อาศัย พบว่าอยู่ในสถานที่ที่มีพื้นที่ค่อนข้างจำกัด คือ คอนโด และ หอพัก ร้อยละ 41.2 อีกทั้งยังอาศัยอยู่คนเดียวถึงร้อยละ 35.2

ส่วนด้านการทำงานพบว่าผู้แทนยาประกอบอาชีพผู้แทนยาเฉลี่ย 6 ปี โดยอายุงานในบริษัท ปัจจุบันเฉลี่ยอยู่ที่ 3 ปี ซึ่ง 1 ใน 3 ของผู้แทนยา เคยทำงานในบริษัท ยามากกว่า 2 บริษัท และมีผู้แทนยาที่คาดว่าจะเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนบริษัทภายใน 2 ปี ถึงร้อยละ 36.7 นอกจากนี้ 2 ใน 3 ของผู้แทนยามีการลาพักร้อนใน 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา และเกือบครึ่งของผู้แทนยาคิดว่า ยอดขายที่บริษัท กำหนดไว้ไม่สมเหตุสมผล

ทั้งนี้พบว่าผู้แทนยาส่วนใหญ่รู้สึกว่าการจำนวนโรงพยาบาลที่รับผิดชอบในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และค่อนข้างมาก และรู้สึกว่าการทำในปัจจุบันเป็นภาระปานกลางและมาก โดยปัญหาที่พบมากที่สุด คือ แพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่าง และแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ไม่สนใจ/ไม่ฟัง ส่วนปัญหาที่พบน้อย คือ แพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ ต่อว่า/ประชดประชัน มีข้อต่อรอง/ข้อ เรียกรอง และไม่ให้พบ นอกจากนี้ยังพบปัญหาน้อยในด้านผู้แทนยาขาดความมั่นใจในความรู้ ทางผลิตภัณฑ์และบุคลิกภาพของตนเอง

สำหรับระดับความเครียดต่อปัจจัยการประกอบอาชีพผู้แทนยา พบว่ามีคะแนนรวมเฉลี่ยเท่ากับ 56.64 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 8.77 คะแนน จากนั้นแบ่งได้ 3 ระดับ คือ กลุ่มที่มีระดับความรู้สึกเครียดต่อปัจจัยการทำงานต่ำ คือ ผู้ที่มีคะแนนน้อยกว่า 47.87 คะแนน มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 กลุ่มที่มีระดับความรู้สึก เครียดปานกลาง คือ ผู้ที่มีคะแนนตั้งแต่ 47.87 - 65.41 คะแนน มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และกลุ่มที่มีระดับความรู้สึกเครียดต่อสูง คือ ผู้ที่มีคะแนนรวมมากกว่า 65.41 คะแนน มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

ส่วนที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับระดับความเครียด (N = 325)

ตารางที่ 1. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเครียด (N = 325)

		ระดับความเครียด				
		n	mean	S.D.	F / t	p-value
เพศ	ชาย	80	54.93	7.35	-1.686	0.093
	หญิง	245	56.73	8.63		
อายุ	< 30 ปี	209	58.48	7.47	6.541	<0.001***
	> = 30 ปี	116	52.34	8.45		
โรคประจำตัว	มี	89	59.21	8.06	-3.959	<0.001***
	ไม่มี	236	55.19	8.22		
สถานที่เกิด	กรุงเทพ	150	54.34	7.88	-3.980	<0.001***
	ต่างจังหวัด	175	57.96	8.42		
สถานภาพสมรส	โสด	251	58.19	7.44	7.920	<0.001***
	สมรส	74	49.84	8.12		
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	252	57.00	8.47	2.896	0.004**
	ปริญญาโท	73	53.82	7.52		
เงินออม	มีเงินออม	288	55.43	7.82	4.969	<0.001***
	ไม่มีเงินออม	37	62.95	9.51		
หนี้สิน	มีหนี้สิน	237	56.31	8.41	0.081	0.935
	ไม่มีหนี้สิน	88	56.23	8.26		
สถานภาพสมรสของบิดา-มารดา	อยู่ด้วยกัน	218	56.32	8.15	0.084	0.933
	หย่าร้าง/หม้าย	107	56.23	8.81		
การมีชีวิตอยู่ของบิดาในปัจจุบัน	ยังมีชีวิตอยู่	284	56.84	8.09	2.843	0.006**
	เสียชีวิตแล้ว	81	56.49	9.30		
การมีชีวิตอยู่ของมารดาในปัจจุบัน	ยังมีชีวิตอยู่	297	56.51	8.44	1.519	0.130
	เสียชีวิตแล้ว	28	54.00	7.15		
อาศัยอยู่กับพ่อและหรือแม่และหรือพี่น้อง	ใช่	151	56.65	7.65	-0.730	0.466
	ไม่ใช่	174	55.98	8.94		
อาศัยอยู่กับสามี/ภรรยา/แฟนและหรือลูก	ใช่	80	50.54	8.56	7.150	<0.001***
	ไม่ใช่	245	58.17	7.40		
อาศัยอยู่กับเพื่อน	ใช่	5	55.20	6.69	0.293	0.770
	ไม่ใช่	320	56.31	8.39		
อาศัยอยู่คนเดียว	ใช่	113	58.50	8.43	-3.550	<0.001***
	ไม่ใช่	212	55.11	8.10		
อายุงานในการประกอบอาชีพผู้แทนยา	<6 ปี	167	59.17	7.49	6.814	<0.001***
	>=6 ปี	158	53.25	7.70		

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

ตารางที่ 1. (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเครียด (N = 325)

		ระดับความเครียด				
		n	mean	S.D.	F / t	p-value
อายุงานในบริษัทปัจจุบัน	<3 ปี	217	57.09	8.40	2.459	0.014*
	>=3 ปี	108	54.69	8.09		
จำนวนบริษัทที่เคยอยู่จนถึงปัจจุบัน	<2 บริษัท	228	57.85	8.15	5.365	<0.001***
	>=2 บริษัท	97	52.63	7.72		
ระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานที่เดิมต่อ	<4 ปี	171	57.92	7.66	3.791	<0.001***
	>=4 ปี	154	54.47	8.75		
การลาพักร้อนใน 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา	ลา	211	56.36	8.21	-0.194	0.846
	ไม่ลา	114	56.17	8.67		
ความรู้สึกต่อยอดขายที่บริษัทกำหนด	สมเหตุสมผล	173	53.55	7.17	-6.720	<0.001***
	ไม่สมเหตุสมผล	152	59.41	8.55		
สาขาที่จบปริญญาตรี	เภสัชศาสตร์	216	57.31	7.85	4.969	0.007**
	วิทยาศาสตร์การแพทย์	56	54.61	9.88		
	สาขาอื่นๆ	53	53.93	8.02		
ลักษณะสถานที่อยู่อาศัย	หอพัก-คอนโด	134	58.22	8.24	6.492	0.002**
	บ้านเดี่ยว	122	54.66	8.98		
	ทาวน์เฮ้าส์	69	55.41	6.62		
ความรู้สึกต่อจำนวนโรงพยาบาลที่รับผิดชอบ	มาก	134	58.76	7.53	10.633	<0.001***
	ปานกลาง	156	54.66	8.46		
	น้อย	35	54.09	8.77		
ความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นภาระ	มาก	102	61.09	7.46	37.266	<0.001***
	ปานกลาง	177	55.08	7.13		
	น้อย	46	50.30	9.20		
ปัญหาแพทย์/บุคลากรไม่ว่าง	มาก	192	58.28	8.16	14.529	<0.001***
	ปานกลาง	111	53.55	7.59		
	น้อย	22	52.73	9.07		
ปัญหาแพทย์/บุคลากรไม่สนใจ/ไม่ฟัง	มาก	146	58.86	7.94	15.805	<0.001***
	ปานกลาง	139	54.86	7.57		
	น้อย	40	51.88	9.55		
ปัญหาแพทย์/บุคลากรต่อว่า	มาก	14	67.86	6.14	32.298	<0.001***
	ปานกลาง	47	61.51	8.45		
	น้อย	264	54.75	7.57		
ปัญหาแพทย์/บุคลากรไม่ให้พบ	มาก	51	61.31	9.21	12.529	<0.001***
	ปานกลาง	128	56.02	8.40		
	น้อย	146	54.77	7.34		

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

ตารางที่ 1. (ต่อ) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเครียด (N = 325)

	ระดับความเครียด					
	n	mean	S.D.	F / t	p-value	
ปัญหาแพทย์/บุคลากรมีข้อต่อรอง/ข้อเรียวกร้อง มาก	54	61.37	8.95	15..830	<0.001***	
ปานกลาง	93	56.86	7.74			
น้อย	178	54.45	7.83			
ปัญหาตนเองขาดความมั่นใจในความรูู้	มาก	9	55.89	6.01	0.623	0.537
ปานกลาง	65	55.28	9.10			
น้อย	251	55.57	8.24			
ปัญหาตนเองขาดความมั่นใจในบุคลิก	มาก	4	58.50	5.20	1.529	0.218
ปานกลาง	36	58.44	10.49			
น้อย	285	55.99	8.07			

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

จากตารางที่ 1 เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test หรือ ANOVA พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ อายุ โรคประจำตัว สถานที่เกิด สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบปริญญาตรี เงินออม การมีชีวิตอยู่ของบิดาในปัจจุบัน การอาศัยอยู่กับสามี/ภรรยา/แฟน และหรือลูก การอาศัยอยู่คนเดียว ลักษณะสถานที่อยู่อาศัย อายุงานในการประกอบอาชีพผู้แทนยา อายุงานในบริษัทปัจจุบัน จำนวนบริษัทที่เคยอยู่จนถึงปัจจุบัน ระยะเวลาที่คาดว่าจะทำงานอยู่ในบริษัทปัจจุบัน ความรู้สึกต่อยอดขายที่บริษัทกำหนด ความรู้สึกต่อจำนวนโรงพยาบาลที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ความรู้สึกว่างานที่ทำเป็นภาระ ปัญหาแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่าง ไม่สนใจ/ไม่ฟัง ต่อว่า/ประชดประชัน ไม่ให้พบ และมีข้อต่อรอง/ข้อเรียวกร้อง (p <0.05)

ซึ่งเมื่อนำผลที่มีความสัมพันธ์เบื้องต้นนี้ไปวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยเชิงเส้นพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคะแนนความเครียดที่เพิ่มขึ้น คือ 1) การรู้สึกว่างานที่ทำในปัจจุบันเป็นภาระปานกลาง หรือรู้สึกว่าเป็นภาระมาก ซึ่งพบว่าเมื่อควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ การรู้สึกเป็นภาระปานกลางทำให้คะแนนความเครียดเพิ่มขึ้น 4.430 คะแนน และการรู้สึกว่าเป็นภาระมากทำให้คะแนนเพิ่มขึ้น 5.993 คะแนน เมื่อเทียบกับการรู้สึกเป็นภาระ

น้อย 2) การมีสถานที่เกิดอยู่ในต่างจังหวัดทำให้คะแนนเพิ่มขึ้น 1.567 คะแนน เมื่อเทียบกับกลุ่มที่มีสถานที่เกิดในกรุงเทพมหานคร 3) การไม่มีเงินออมทำให้คะแนนเพิ่มขึ้น 2.608 คะแนน 4) การรู้สึกว่าการพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์มีข้อต่อรอง/ข้อเรียวกร้องมากทำให้คะแนนเพิ่มขึ้น 3.152 คะแนน เมื่อเทียบกับการมีข้อต่อรอง/ข้อเรียวกร้องน้อย 5) การรู้สึกว่าการพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ ไม่ว่างมีจำนวนมากทำให้คะแนนเพิ่มขึ้น 2.269 คะแนน เมื่อเทียบกับการพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่ว่างมีจำนวนน้อย ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับคะแนนความเครียด คือ ทำให้คะแนนความเครียดลดลง คือ 1) การแต่งงาน ทำให้คะแนนลดลง 3.958 คะแนน เมื่อเทียบกับการเป็นโสด 2) การรู้สึกว่ายอดขายที่บริษัทกำหนดไว้ สมเหตุสมผล ทำให้คะแนนลดลง 2.862 คะแนน 3) การไม่มีโรคประจำตัวทำให้คะแนนลดลง 3.414 คะแนน 4) การทำงานที่บริษัทยามามากกว่า 1 บริษัท ทำให้คะแนนลดลง 2.196 คะแนน 5) การที่บิดาเสียชีวิตแล้วทำให้คะแนนลดลง 2.437 คะแนน 6) การรู้สึกว่าการพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ต่อว่า/ประชดประชันน้อยและปานกลางทำให้คะแนนลดลง 6.536 คะแนน และ 4.065 คะแนน ตามลำดับ เมื่อเทียบกับการต่อว่า/ประชดประชันมาก (ตามตารางที่ 2)

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับความเครียด (N = 325)

ปัจจัยต่าง ๆ	B	S.E.	Beta	t	p-value
การแต่งงาน	-3.958	0.868	-0.199	-4.562	<0.001***
การรู้สึกว่าการงานที่ทำในปัจจุบันเป็นภาระปานกลาง	4.430	1.013	0.264	4.375	<0.001***
การรู้สึกว่าการงานที่ทำในปัจจุบันเป็นภาระมาก	5.993	1.119	0.333	5.353	<0.001***
การรู้สึกว่ายอดขายที่บริษัทกำหนดไว้สมเหตุสมผล	-2.862	0.704	-0.171	-4.067	<0.001***
การไม่มีโรคประจำตัว	-3.414	0.759	-0.182	-4.495	<0.001***
เคยทำงานที่บริษัทยามมากกว่าหรือเท่ากับ 2 บริษัทจนถึงปัจจุบัน	-2.196	0.773	-0.120	-2.841	0.005**
สถานที่เกิดอยู่ในต่างจังหวัด	1.567	0.687	0.094	2.279	0.023*
บิดาเสียชีวิตแล้ว	-2.437	1.002	-0.097	-2.431	0.016*
การไม่มีเงินออม	2.608	1.146	0.099	2.275	0.024*
การพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ต่อว่า/ประชดประชันน้อย	-6.536	1.755	-0.306	-3.724	<0.001***
การพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ต่อว่า/ประชดประชันปานกลาง	-4.065	1.848	-0.171	-2.200	0.029*
การพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์มีข้อต่อรอง/ข้อเรียวกรองมาก	3.152	0.934	0.141	3.373	0.001**
การพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ไม่กว้างมาก	2.269	0.697	0.134	3.253	0.001**

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการลดความเครียดในแต่ละด้าน

พบว่าผู้แทนยามีการลดความเครียดด้านร่างกาย คือ ดื่มน้ำเย็น น้ำหวาน น้ำผลไม้เพื่อความสดชื่นมากที่สุด ด้านจิตใจ คือ ดูภาพยนตร์ ฟังเพลงมากที่สุด ด้านบทบาทหน้าที่ คือ จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำงานมากที่สุด และด้านพฤติกรรมเชิงลบที่พบมากที่สุด คือ การขับเร็ว ๆ โดยพฤติกรรมการลดความเครียดที่มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากปัจจัยการทำงานมีดังนี้ ด้านร่างกาย คือ นอนพักผ่อนอยู่กับบ้านให้สบาย ออกกำลังกายหลังเลิกงาน นวดผ่อนคลายหรือสปา ด้านจิตใจ คือ พูดระบายความรู้สึกกับเพื่อน/พ่อแม่/คนสนิท ทำจิตใจให้ร่าเริง ยอมรับปัญหา ค่อย ๆ แก้ปัญหาที่ละเอียด เรื่อง ลดการแข่งขันชิงดีชิงเด่น นั่งสมาธิ ชื่อของที่อยู่ที่ได้หรือสนใจ เทียบพักผ่อนต่างจังหวัด/ต่างประเทศ ด้านบทบาทหน้าที่ คือ จัดตารางการทำงานให้ไม่ยุ่งยากมากเกินไป ลดงานบริการที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำงาน และด้าน

พฤติกรรมเชิงลบ คือ ทำลายข้าวของ (p < 0.05) ดังตารางที่ 3 และเมื่อแยกคะแนนรวมรายด้าน พบว่าระดับความเครียดที่ต่ำมีความสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมการลดความเครียดด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และด้านบทบาทหน้าที่ (p < 0.01) ในขณะที่ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการลดความเครียดเชิงลบโดยรวม (p > 0.05)

วิจารณ์

จากงานวิจัยนี้ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดรวมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 56.64 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน (56.64%) เปรียบเทียบกับงานวิจัยของ จุฑาวรรณ สว่างแจ้ง⁽⁸⁾ ที่ศึกษาเรื่องความเครียดของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทฯ จำนวน 242 คน ในปีพ.ศ. 2551 โดยการวัดได้ใช้แบบวัดความรู้สึกเครียดต่อปัจจัยการทำงานเช่นเดียวกัน พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความเครียดรวมของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 59.0 คะแนน จากคะแนนเต็ม 110 คะแนน (53.64%) ซึ่งจากการที่พบร้อยละของคะแนนเฉลี่ยที่มาก

ตารางที่ 3. แสดงค่าสถิติเชิงพรรณนาของพฤติกรรมการลดความเครียด และความสัมพันธ์กับระดับความเครียดจากปัจจัยการทำงานของผู้แทนยา (N = 330)

พฤติกรรมการลดความเครียด	ระดับพฤติกรรมการลดความเครียด				ความสัมพันธ์กับระดับความเครียด		
	Mean	S.D.	Min	Max	Median	r	p-value
ด้านร่างกาย							
รับประทานอาหาร ขนม ผลไม้ เพิ่มมากขึ้น	3.20	0.869	1	5	3.00	0.074	0.185
ดื่มน้ำเย็น น้ำหวาน น้ำผลไม้เพื่อเพิ่มความสดชื่น	3.62	0.760	1	5	4.00	-0.022	0.686
นอนพักผ่อนอยู่กับบ้านให้สบาย	3.34	0.938	1	5	3.00	-0.144	0.009**
ออกกำลังกายหลังเลิกงาน	2.11	1.087	1	5	2.00	-0.242	<0.001***
นวดผ่อนคลาย หรือ สปา	3.08	1.057	1	5	3.00	-0.149	0.008**
เฉลี่ยรวมด้านร่างกาย	3.08	0.534	1	5	3.00	-0.189	0.001**
ด้านจิตใจ							
พูดระบายความรู้สึกกับเพื่อน/พ่อแม่/คนสนิท	3.10	1.019	1	5	3.00	-0.149	0.007**
ทำจิตใจให้ร่าเริง ยอมรับปัญหา	3.10	0.791	2	5	3.00	-0.220	<0.001***
คอยๆแก้ปัญหาทีละเรื่อง	3.35	0.742	2	5	3.00	-0.218	<0.001***
ลดการแข่งขัน ชิงดีชิงเด่น	2.95	0.820	1	5	3.00	-0.192	0.001**
ดูภาพยนตร์ ฟังเพลง	3.72	0.868	1	5	4.00	-0.105	0.058
นั่งสมาธิ	1.74	0.698	1	5	2.00	-0.181	0.001**
เขาวัด ฟังธรรม สวดมนต์	1.70	0.975	1	5	1.00	-0.102	0.067
ดูดวง	2.58	1.248	1	5	3.00	0.440	0.428
ชื่อของที่อยากได้หรือสนใจ	3.70	0.817	1	5	4.00	0.056	0.318
เที่ยวพักผ่อนต่างจังหวัด/ต่างประเทศ	3.37	0.887	1	5	3.00	-0.197	<0.001***
เฉลี่ยรวมด้านจิตใจ	2.93	0.486	1.8	4.8	2.90	-0.218	<0.001***
ด้านบทบาทหน้าที่							
จัดตารางการทำงานให้ไม่ยุ่งมากเกินไป	3.20	0.797	1	5	3.00	-0.327	<0.001***
ขอร้องให้เพื่อนช่วยทำงานให้ในบางเรื่อง	2.98	0.892	1	5	3.00	-0.106	0.057
ลดงานบริการที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบ	3.10	0.769	1	5	3.00	-0.163	0.003**
จัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำงาน	3.32	0.926	1	5	3.00	-0.211	<0.001***
หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับคู่แข่ง	2.83	0.768	1	5	3.00	0.006	0.918
หลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่เป็นปัญหาด้วยการหยุดงาน/ลาป่วย	2.11	0.889	1	5	2.00	0.017	0.758
เฉลี่ยรวมด้านบทบาทหน้าที่	2.92	0.457	1.17	4.17	2.83	-0.218	<0.001***
ด้านพฤติกรรมเชิงลบ							
สูบบุหรี่เพื่อคลายความเครียด	1.20	0.524	1	5	1.00	-0.050	0.366
ดื่มสุราเพื่อคลายเครียด	1.39	0.702	1	5	1.00	-0.080	0.152
ใช้สารเสพติดชนิดอื่นเพื่อคลายเครียด	1.02	0.145	1	5	1.00	0.029	0.600
เที่ยวสถานบันเทิง	1.63	0.826	1	5	1.00	-0.050	0.372
ขับรถเร็วๆ	1.97	0.940	1	5	2.00	-0.064	0.247
เล่นการพนัน	1.04	0.273	1	4	1.00	0.007	0.899
ใช้คำพูดรุนแรง เสียดสี ประชดประชัน	1.48	0.694	1	5	1.00	0.062	0.263
ทำลายข้าวของ	1.05	0.298	1	4	1.00	0.125	0.024*
ทำร้ายร่างกายตนเอง/คนอื่น	1.03	0.262	1	4	1.00	0.067	0.231
เฉลี่ยรวมด้านพฤติกรรมเชิงลบ	1.31	0.294	1	3.33	1.22	-0.033	0.550

* p< 0.05 ** p< 0.01 *** p< 0.001

ขึ้นเล็กน้อย อาจเกิดจากการแข่งขันในการทำงานของ บริษัทฯ ข้ามชาติที่เพิ่มมากขึ้น การทำยอดขายให้ได้ตามที่บริษัทกำหนดลดลง เนื่องจากนโยบายการจ่ายยาของทางโรงพยาบาลรัฐที่เน้นการใช้จ่ายในประเทศเพิ่มมากขึ้น และสภาวะเศรษฐกิจที่ทำให้ผู้ป่วยไม่สามารถจ่ายค่ายาต้นแบบที่มีราคาแพงได้ รวมถึงกฎระเบียบของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ที่เข้มงวดเพิ่มมากขึ้น

เมื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดพบว่า ปัจจัยที่ทำให้ความเครียดลดลง คือ 1) การแต่งงาน เมื่อเทียบกับกลุ่มโสด/หม้าย อาจเนื่องมาจากสถาบันครอบครัวเป็นแหล่งแรงสนับสนุนทางสังคมในชั้นปฐมภูมิ ที่คอยให้การช่วยเหลือในการเผชิญกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น⁽¹¹⁾ 2) การรู้สึกว่ายอดขายที่บริษัทกำหนดสมเหตุสมผลทำให้ความเครียดลดลง ซึ่งการรู้สึกเช่นนี้ช่วยลดความกดดันที่อาจเกิดขึ้นภายในจิตใจของผู้แทนยาที่มียอดขายของบริษัทเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน 3) การไม่มีโรคประจำตัว ซึ่งความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นกับร่างกายจัดเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด⁽¹²⁾ ดังนั้นการที่ผู้แทนยาไม่มีโรคประจำตัวก็ย่อมที่จะมีความเครียดน้อยกว่าผู้แทนยาที่มีโรคประจำตัว 4) เคยทำงานที่บริษัทยามามากกว่าหรือเท่ากับ 2 บริษัทจนถึงปัจจุบัน อาจเนื่องมาจากผู้แทนยาที่เคยทำงานที่บริษัทยามาแล้ว อาจมีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานสูง⁽¹³⁾ เช่น ทราบถึงแนวทางหรือทิศทางในการทำงาน กฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งมีวิธีการรับมือกับความเครียดที่อาจเกิดขึ้น 5) การพบแพทย์/ บุคลากรทางการแพทย์ ต่อว่า/ประชดประชันน้อยถึงปานกลาง ซึ่งการต่อว่าในปริมาณที่พอเหมาะพอดีก็เป็นการตักเตือน ทำให้เกิดการพัฒนา และชี้ให้เห็นถึงความผิดพลาดที่เราอาจมองข้ามไป ช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับคะแนนความเครียด คือ 1) การรู้สึกว่างงานที่ทำในปัจจุบันเป็นภาระปานกลางถึงมาก ซึ่งการรู้สึกว่างงานที่ทำเป็นภาระความรับผิดชอบที่มากเกินไป ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้⁽¹³⁾ 2) การพบ

แพทย์/บุคลากรทางการแพทย์มีข้อต่อรอง/ข้อเรียกร้องมาก และการพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่างมาก อาจเนื่องมาจากการทำงานของผู้แทน ยาต้องเข้าพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้ข้อมูลยา หากแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ไม่ว่างมากก็ไม่สามารถให้ข้อมูลยาได้ และหากพบแพทย์/บุคลากรทางการแพทย์ที่มีข้อเรียกร้องมาก ซึ่งในบางครั้งผู้แทนยาและบริษัทฯ ไม่สามารถทำตามที่ต้องการได้ ก็ลดโอกาสการส่งจ่ายยา และการส่งจ่ายยา ทำให้ผู้แทนยาไม่สามารถทำยอดขายตามที่บริษัทกำหนดได้ จึงทำให้ความเครียดเพิ่มมากขึ้นในที่สุด 3) สถานที่เกิดอยู่ในต่างจังหวัด ซึ่งการที่ผู้แทนมีสถานที่เกิดอยู่ในต่างจังหวัดและต้องมาทำงานในกรุงเทพมหานคร ก็ต้องมีการแยกกันอยู่กับครอบครัว มีการย้ายบ้าน ทำให้ขาดแรงสนับสนุนของครอบครัว โดยสิ่งเหล่านี้จัดเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด⁽¹⁴⁾ 4) การไม่มีเงินออม ทำให้ขาดสภาพคล่องของการใช้จ่าย และอาจมีความกังวลในค่าใช้จ่ายใหม่ที่จะเกิดขึ้น⁽¹²⁾ โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก็ต้องอาศัยรายได้จากการทำงานเท่านั้น ทำให้เกิดความกดดันและความคาดหวังในการทำยอดขายให้ได้ตามที่บริษัทกำหนดในทุก ๆ เดือนเพื่อให้เพียงพอกับรายจ่าย

นอกจากนี้ การวิจัยในครั้งนี้ยังศึกษาพฤติกรรม การลดความเครียดของผู้แทนยาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีพฤติกรรมลดความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย จิตใจ บทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านพฤติกรรมเชิงลบอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุดด้านร่างกาย คือ การดื่มน้ำเย็น น้ำหวาน น้ำผลไม้เพื่อความสดชื่น อาจเนื่องมาจากอาชีพผู้แทนยา ต้องมีการเดินทางอยู่ตลอดเวลา ไม่มีสถานที่ทำงานที่แน่นอน และน้ำก็เป็นสิ่งที่ช่วยลดความเหนื่อยล้า ช่วยลดความกระหายที่หาได้ ง่ายในทุกที่ ด้านจิตใจ คือ ดูภาพยนตร์ ฟังเพลง ซึ่งเป็นความบันเทิงที่หาได้ง่ายในยุคปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะเป็นห้างสรรพสินค้า หรือภายในโทรศัพท์มือถือของผู้แทนเอง ด้านบทบาทหน้าที่ คือ การจัดลำดับความสำคัญก่อนหลังในการทำงาน ซึ่งการจัดลำดับความสำคัญใน

การทำงานนี้ในทุก ๆ อาชีพก็มีความสำคัญ คือ ช่วยในการวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนรวมไปถึงลดความผิดพลาดในการทำงานได้อีกด้วย สุดท้ายด้านพฤติกรรมเชิงลบ คือ การขี้บอกรวดเร็ว ๆ ซึ่งการขี้บอกรวดเร็วนี้เป็นสิ่งที่ผู้แทนยาทุกคนต้องสามารถทำได้ เนื่องจากต้องมีการเดินทางอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นหากผู้แทนประสบกับความเครียดในการทำงานก็อาจเป็นไปได้ที่จะระบายออกมากับการขี้บอกรวดเร็ว

และเมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมลดความเครียดในแต่ละด้านกับระดับความเครียดจากปัจจัยการทำงาน พบว่าพฤติกรรมด้านร่างกาย จิตใจ และบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับระดับความเครียด ส่วนพฤติกรรมทำลายข้าวของจัดเป็นพฤติกรรมเชิงลบที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับระดับความเครียด โดยด้านร่างกายการออกกำลังกายหลังเลิกงาน มีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดมากที่สุด อาจเนื่องมาจากการออกกำลังกายก่อให้เกิดการหลั่งสารแห่งความสุข (Endorphins) ช่วยให้อ่อนหลับสบาย ระบบขับถ่ายเป็นปกติ ป้องกันการเกิดโรค ส่งผลให้มีความสุข และมีร่างกายที่แข็งแรง⁽¹¹⁾ ด้านจิตใจ คือ การทำจิตใจให้ร่าเริง ยอมรับปัญหา เพื่อเป็นการตระหนักถึงปัญหาและหาสาเหตุ พร้อมทั้งทำการแก้ไขให้ตรงจุด หรือปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น⁽¹⁵⁾ ด้านบทบาทหน้าที่ คือ จัดตารางการทำงานให้ไม่ยุ่งยากมากเกินไป อาจเนื่องมาจากการจัดตารางเป็นการวางแผนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น รวมไปถึงเป็นการลดการทำงานอย่างเร่งรีบช่วยเพิ่มเวลาในการพักผ่อนและการให้เวลากับครอบครัว^(13,16) และด้านพฤติกรรมเชิงลบ คือ การทำลายข้าวของเป็นการระบายออกของอารมณ์อย่างไม่เหมาะสมที่สามารถทำได้ง่าย แต่ผลที่ตามมาอาจก่อให้เกิดความเครียดขึ้นได้อีก เช่น การเสียทรัพย์สิน การทะเลาะเบาะแว้ง เป็นต้น⁽¹⁶⁾

อย่างไรก็ตามเนื่องจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้แทนยาซึ่งดูแลในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทยาข้ามชาติ ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อการวิจัยในครั้งนี้เพื่อศึกษาความเครียดและพฤติกรรมลดความเครียดของ

ผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาในปัจจุบัน โดยผลที่ได้เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการ การลดความเครียดของผู้แทนยาในองค์กรบริษัทยาข้ามชาติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในองค์กรก็ยังมีผู้แทนยาที่ดูแลในเขตต่างจังหวัดที่ควรให้ความสนใจศึกษาเพิ่มเติมต่อไป เพื่อการพัฒนาขององค์กรอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ การศึกษานี้เป็นการศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง จึงไม่สามารถทำให้ทราบได้ว่าความเครียด หรือ พฤติกรรมลดความเครียดที่พบนั้น อะไรเกิดก่อนหลัง หรืออะไรเป็นสาเหตุของอะไร อย่างไรก็ตาม อาจอนุมานได้ว่าผู้แทนยาที่มีพฤติกรรมลดความเครียดในทางบวก เช่น การดูแลร่างกาย จิตใจ และการจัดการบทบาทหน้าที่ จะเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับน้อย แต่หากกระทำพฤติกรรมในทางลบ เช่นการทำลายข้าวของจะเป็นผู้ที่มีความเครียดในระดับสูง เป็นต้น จึงควรรณรงค์ส่งเสริมให้ผู้แทนยาใช้พฤติกรรมลดความเครียดในเชิงสร้างสรรค์ดังกล่าว เพื่อให้ระดับความเครียดในการประกอบอาชีพเหล่านี้ลดลงได้ในอนาคต

สรุป

ผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัทยาข้ามชาติ 2 ใน 3 มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความเครียดต่อปัจจัยการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 56.64 และมีพฤติกรรมลดความเครียดโดยรวม ด้านร่างกาย จิตใจ บทบาทหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง และด้านพฤติกรรมเชิงลบอยู่ในระดับน้อยที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผศ.นพ.ชัยชนะ นิมนนวล และ ดร.ณภัทรวรรต บัวทอง ที่ให้ความอนุเคราะห์แนะนำในเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คณะจารย์ทุกท่าน และเพื่อนผู้ร่วมรุ่นทุกคน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความรู้และคำแนะนำต่าง ๆ สุดท้ายขอขอบพระคุณคุณพ่อและคุณแม่ที่คอยสนับสนุนเสมอมา

อ้างอิง

1. Selye H. The Stress of Life. New York: McGraw-Hill, 1956
2. Lazarus R, Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer, 1984
3. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. ข่าวสารสุขภาพจิตและจิตเวช [ออนไลน์]. 2548 [เข้าถึงเมื่อ 17 พ.ค. 2548]. เข้าถึงได้จาก: http://www.dmh.go.th/sty_libnews/news/view.asp?id=1859
4. Cooper CL, Davidson N. Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. In: Kalimo R, El-Batawi MA, Cooper CL, eds. Psychosocial Factors at Work and Their Relation to Health. Geneva: World Health Organization, 1987: 99-111
5. วิภาพร มาพบสุข. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ, 2548
6. เต็มศักดิ์ คทวนิช. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2546
7. PreMA. หลักเกณฑ์ทางการขายและการตลาดของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์. กรุงเทพฯ: PreMA, 2551
8. ชีระ ฉกาจโรดม. PreMA ประกาศช่วยแพทย์ ส่งเสริมการขายอย่างมีจริยธรรม. [ออนไลน์]. 2554. [เข้าถึงเมื่อ 29 ธันวาคม 2554]. เข้าถึงได้จาก: http://www.medicthai.com/news/news_detail.php?id=2856
9. จุฑาวรรณ สว่างแจ้ง. ความเครียดของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทยาข้ามชาติ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551
10. ยงยุทธ พิมพา. ความเครียดและพฤติกรรมการลดความเครียดในการปฏิบัติงานของนักวิชาการการศึกษา สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตการศึกษา 9 [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต]. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2545
11. การส่งเสริมสุขภาพจิต. ผลของความเครียดต่อด้านจิตใจ [ออนไลน์]. 2554 [เข้าถึงเมื่อ 5 ธ.ค. 2554]. เข้าถึงได้จาก: <http://www2.udru.ac.th/~sci102/Data/Unit2/Unit2-8.htm>
12. สுகนธพันธุ์ วีรวรรณ. พืชิตความเครียดด้วยวิถีธรรมชาติ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548
13. เฮย์เนส เอลิสัน. เปลี่ยนแล้วปลื้ม. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2552
14. สันติชัย ฉ่ำจิตชื่น. Stress [ออนไลน์]. 2554 [เข้าถึงเมื่อ 2 ธ.ค. 2554]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.ramamental.com/str.html>
15. สายพิณ หัตถ์รัตน์, เบญจมา มานะทวีวัฒน์. เครียดเรื่องงานทำอะไรดีหนอ. กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน, 2551
16. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. วิธีปฏิบัติเพื่อช่วยลดความเครียดในการทำงาน [ออนไลน์]. 2555 [เข้าถึงเมื่อ 4 ส.ค. 2555]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.advisor.anamai.moph.go.th/HPH/stress.htm>