

กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา
ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์
เรื่อง
กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา
ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2566

.....
นางสาวพิมพ์มาศ รัตนเปสละ
ผู้วิจัย

.....
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว,
Ph.Ds.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์กัญญาภัสส์ ปันจยสีห์,
Ph.D.
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
รองศาสตราจารย์วิจิตา รักรธรรม,
Ph.D.
คณบดีวิทยาลัยการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหิดล

.....
สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒนกุล,
Ph.D.
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จากความอนุเคราะห์ช่วยเหลือเป็นอย่างดีจาก บุคลากรในหลายส่วนงานด้วยกัน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว ที่กรุณาให้ความรู้ และคำชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่อง กระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ และขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากร ของวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดองค์ความรู้ และแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ตลอดจนจบ การศึกษาครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้เข้าร่วมงานวิจัยทุกท่านซึ่งเป็นบุคลากรจากบริษัทชั้นนำใน ประเทศไทย ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อเข้าร่วมในการสัมภาษณ์ และให้เกียรติร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลย หากขาดข้อมูลจากทุกท่านที่ยินดี เข้าร่วมการสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัย

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น 24C สาขาการจัดการธุรกิจ วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกๆท่าน สำหรับคำแนะนำ และการให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ เพื่อให้งานวิจัยนี้ เสร็จสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความสำนึกในพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง เพื่อนสนิททุกท่าน ที่มี ส่วนร่วมเป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนช่วยเหลือในทุกด้านที่ส่งเสริมให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงเป็น อย่างดี

พิมพ์มาศ รัตนเปสละ

กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่
จังหวัดชลบุรี

A CASE STUDY OF WORK STRESS AFFECTS THE PERFORMANCE OF MEDICAL
REPRESENTATIVES IN CHONBURI PROVINCE

พิมพ์มาศ รัตนเปสละ 6450364

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกรักษ์ สุริยันเกียรติแก้ว, Ph.Ds.,
รองศาสตราจารย์กาญจนาภัสส์ ปันจยสิทธิ์, Ph.D., สุทธาทิพย์ กำธรพิพัฒน์กุล, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการ
ความเครียดจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
โดยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน มี
คำถามงานวิจัยดังนี้ ข้อหนึ่ง รูปแบบความเครียดจากการทำงานแบบใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ
ทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี และข้อสอง แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงาน
ที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ
การทำงาน ส่วนใหญ่มาจากปัญหาหรืออุปสรรคระหว่างการทำงาน ได้แก่ ด้านปัญหาภายนอกและ
ภายในองค์กร และด้านปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร แนวทางในการจัดการ
ความเครียดจากการทำงาน คือ การทำกิจกรรมส่วนตัว และองค์กรควรมีส่วนร่วมจัดการแนวทางที่
เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบความเครียดจากการทำงานที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
ผู้แทนยา

คำสำคัญ : ความเครียดจากการทำงาน / ประสิทธิภาพการทำงาน / ผู้แทนยา

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	4
1.3 คำถามงานวิจัย	4
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน	16
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
3.1 วิธีการวิจัย	19
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	20
3.3 วิธีการเก็บข้อมูล	20
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	21
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิจัย	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2 คำถามด้านทัศนคติเกี่ยวกับตัวงาน	26
4.3 คำถามด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร	34
4.4 คำถามด้านปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวงาน	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.5 คำถามแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ	37
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัย	41
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	41
5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร	45
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	45
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยถัดไป	46
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	53
ภาคผนวก ก ตารางแสดงรายละเอียดการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	54
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การวิจัย	69
ภาคผนวก ค แบบประเมินคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	71
ภาคผนวก ง เอกสารรับรองโครงการวิจัย	81
ภาคผนวก จ สำเนาใบรับรองการผ่านการอบรม CITI Program	82
ภาคผนวก ฉ ผลการตรวจสอบการคัดลอกบทความวิชาการ TURNITIN	83
ประวัติผู้วิจัย	84

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า	
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	25
4.2	ข้อมูลด้านลักษณะมุมมองที่ดีต่อสายอาชีพผู้แทนยา	27
4.3	ปัญหาหรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน	28
4.4	ภาระงานที่ซับซ้อนหรือปริมาณงานที่มากเกินไป	30
4.5	เป้าหมายและผลกระทบจากการไม่บรรลุเป้าหมายการทำงาน	31
4.6	การเปลี่ยนแปลงในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจ หรือสุขภาพร่างกาย	33
4.7	ปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในที่ทำงาน	34
4.8	ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง	36
4.9	วิธีจัดการกับความเครียดจากการทำงานและมีส่วนร่วมจากองค์กรด้านการจัดการ กับความเครียดของพนักงาน	37
4.10	มุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยา	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

อุตสาหกรรมยาในปีพ.ศ. 2565 มีแนวโน้มเติบโตต่อเนื่อง โดยมูลค่าจำหน่ายยาในประเทศไทยมีแนวโน้มเติบโตอยู่ที่ 4.5-5.0% จากปีพ.ศ. 2564 (นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2565) อาจมาจากกำลังซื้อหรือความต้องการบริโภคยาและเวชภัณฑ์ในการรักษาที่เพิ่มขึ้น เมื่อประชากรสามารถปรับตัวในการดำรงชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดและการผ่อนคลายมาตรการควบคุมโรคโควิด 19 ทำให้ผู้ป่วยสามารถกลับเข้ามาได้รับการรักษาในโรงพยาบาลได้ในระดับที่ใกล้เคียงสถานการณ์ปกติ และจากการคาดการณ์ในปีพ.ศ. 2566 - 2568 จะมีมูลค่าการจำหน่ายยาเติบโตต่อเนื่องขึ้นอีก ซึ่งสอดคล้องกันกับกระแสของความใส่ใจ ความต้องการดูแลเพื่อป้องกันรักษาสุขภาพของประชากรทั่วโลก นอกจากนี้ประเทศไทยได้มีการเปิดประเทศเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อต้อนรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่กลับเข้ามาท่องเที่ยวรวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ส่งผลให้ผู้ป่วยชาวต่างชาติมีแนวโน้มกลับมาใช้บริการทางการแพทย์ในประเทศไทยเป็นจำนวนมากขึ้นหลังชะลอตัวในช่วงที่ผ่านมา มีการคาดการณ์จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมถึงกลุ่มนักท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ จะเพิ่มขึ้นจากปีพ.ศ. 2564 ที่ 4.3 แสนคน จนถึงระดับ 10.4 ล้านคน ทำให้ความต้องการบริโภคยามีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2565) โดยเฉพาะบริเวณพื้นที่ท่องเที่ยวของประเทศไทย ได้แก่ ในจังหวัดเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก โครงการ อีอีซี (Eastern Economic Corridor หรือ EEC) ส่งผลให้เกิดการแข่งขันของบริษัทภายในประเทศและบริษัทต่างชาติที่มีแนวโน้มรุนแรงขึ้น ในการผลักดันยอดขายให้เติบโตตามเป้าหมายที่บริษัทต้องการ เพื่อชดเชยรายได้ของบริษัทที่ขาดหายไปในช่วงที่ต้องปิดประเทศและเกิดข้อจำกัดในการใช้บริการทางการแพทย์ของประชาชน รวมไปถึงต้นทุนปัจจัยราคายานำเข้าหรือวัตถุดิบที่มีแนวโน้มสูงขึ้นเป็นภาระค่าใช้จ่ายทางธุรกิจของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายยาในประเทศไทย ดังนั้นบุคลากรสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดการขับเคลื่อนและเติบโตของรายได้บริษัทยานั้น คือ ผู้แทนยา ผู้เป็นตัวแทนของบริษัทยาซึ่งได้รับมอบหมายในการทำหน้าที่ให้ข้อมูลยาแก่แพทย์และบุคลากรการแพทย์ เพื่อให้เกิดการสั่งจ่ายยาขึ้น (อรธณพ สุนทรนนท์ และวรรณิ ชัยเฉลิมพงษ์, 2556) รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบต่อมูลค่าหรือยอดขายให้กับบริษัท การสร้างภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการสร้าง

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรทางการแพทย์และบริษัทฯ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจขององค์กร เป็นไปได้อย่างราบรื่นนั้น อาจเกิดความกดดันในการปฏิบัติงานและอาจส่งผลต่อความเครียดที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญแรงกดดันภายใต้ข้อจำกัดของการทำงานในสภาวะต่างๆ ได้

ปัจจุบันประชาชนไทยมีแนวโน้มของภาวะความเครียดที่สูงขึ้น จากผลการสำรวจ ภาวะสุขภาพจิตของคนไทยในปี พ.ศ. 2564 พบว่า คนไทยมีปัญหาความเครียดสูงร้อยละ 10.5 และจากรายงานประจำปีของกรมสุขภาพจิต พบว่า ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนผู้ใช้บริการสายด่วนสุขภาพจิต 1323 ทั้งหมดจำนวน 110,033 คน เป็นผู้ที่มิใช่ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 101,260 คน ในจำนวนนี้มีผู้ที่มีปัญหาความเครียดและวิตกกังวลจำนวนถึง 23,905 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.4 การเผชิญกับสภาวะความกดดัน หรือสภาพแวดล้อมที่เกิดการแข่งขันสูง แม้กระทั่งสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ที่ผ่านมา ย่อมส่งผลกระทบต่อลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน หรือแม้กระทั่งภาวะที่เป็นภัยคุกคาม อาจเป็นหนึ่งในเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่ความเครียดนั้นเป็นภาวะในแต่ละบุคคลที่อาจเกิดขึ้น โดยมีสาเหตุ หรือแรงกระตุ้นในลักษณะที่แตกต่างกันออกไป และมีรูปแบบของการจัดการรับมือ หรือตอบสนองที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย ความเครียดที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางร่างกาย หรือสุขภาพทางใจ และยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานและผลเสียต่อองค์กรได้ เมื่อเกิดการสะสมเป็นความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน จึงสามารถส่งผลไปถึงความคิดต้องการลาออกจากการทำงานอีกด้วย (Bowling, Alarcon, Bragg, & Hartman, 2015)

การทำงานหรือเผชิญกับสภาวะภายใต้แรงกดดัน หรือความต้องการให้งานนั้นๆ ประสบผลสำเร็จในระยะเวลาอันรวดเร็ว หรือความต้องการควบคุมงานที่มากเกินไป อาจส่งผลให้เกิดความเครียดที่สัมพันธ์กับการทำงานจากความแตกต่างของความต้องการในงานกับความสามารถในการทำงานของบุคคลได้ (นิภาพร คำหลอม, 2563) ความหมายของความเครียดจากการทำงาน (Occupational Stress) จากคำนิยามองค์กรความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา หมายถึง การตอบสนองต่อภาวะอันตรายทั้งด้านกายภาพและด้านอารมณ์ต่อความไม่สมดุลระหว่างความสามารถ ทักษะ และความต้องการของคนทำงาน จนอาจนำไปสู่การบาดเจ็บหรืออันตรายได้ หรืออีกแง่มุมอาจหมายถึง ผลรวมของปัจจัยต่างๆ ซึ่งปรากฏอยู่ในสภาวะแวดล้อมของงานที่มีผลต่อการควบคุมการทำงานของร่างกาย และจิตใจเสียไป (อนามัย ชีรวีโรจน์, 2542)

หากกล่าวถึงสาเหตุที่อาจส่งผลกระทบต่อและก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้นั้น อาจมีที่มาได้หลากหลายสาเหตุ ทั้งมาจากองค์กรและด้านสาเหตุส่วนบุคคล (นันทวดี อุ่นละมัย, 2561) หรือในด้านคุณลักษณะของงาน หรือด้านสัมพันธภาพในการทำงาน เป็นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน

และลูกค้า (Cooper & Cartwright, 1997) เมื่อความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นไปในทิศทางที่ดี ย่อมส่งผลให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างราบรื่น หรือสามารถตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ และช่วยทำให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย เมื่อกลายเป็นปัญหาหรือไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมจะเกิดนำไปสู่ความเครียดส่งผลกระทบต่อบุคลากรและประสิทธิภาพในการทำงานได้โดยตรง (นันทวดี อุ้นละมัย, 2561)

อาการความเครียดที่เกิดจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่อาจจะได้ประสบสักครั้งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ได้ประสบกับทุกคน แต่สำหรับผู้ที่ปัญหาสุขภาพจิตอยู่แล้ว หากเกิดความเครียดจากการทำงานอาจทำให้ปัญหาดังกล่าวแย่ลง หากความเครียดจากการทำงานถึงจุดที่ก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตที่มีอยู่แล้ว เป็นเรื่องยากที่จะแยกออกจากกัน การทำความเข้าใจ และรู้จักวิธีรับมือต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจึงอาจกล่าวได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญ หากสามารถจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้สำเร็จ อาจลดความเสี่ยงต่อผลกระทบของสุขภาพจิตในระยะยาวของบุคคลนั้นๆ ได้ รวมไปถึงการป้องกันความเสี่ยงอันจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพจากการทำงานได้อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เห็นถึงความสำคัญในการศึกษาและทำความเข้าใจความเครียดจากการทำงาน รวมทั้งสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้ เนื่องจากสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือทักษะการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพได้ทุกกลุ่ม ทั้งในระดับย่อยต่อตนเอง ครอบครัว จนถึงระดับวงกว้างต่อภาคธุรกิจ ตลอดจนองค์กร หรือสังคมตามมาได้ อีกทั้งยังมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพที่ค่อนข้างน้อย และไม่ปรากฏในการศึกษาของกลุ่มอาชีพผู้แทนขายบริษัทยาในประเทศไทย อาชีพผู้แทนยาถือเป็นหนึ่งในทรัพยากรบุคคลที่เป็นปัจจัยต่อการขับเคลื่อนทางรายได้ของธุรกิจที่สำคัญที่สุดอีกปัจจัยหนึ่ง และเปรียบเสมือนตัวแทนของบริษัทยาซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ได้เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงมีความจำเป็นในการทราบถึงความเครียดจากการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำมาสร้างแนวทางการจัดการความเครียด ที่สามารถช่วยบริหารความสมดุลทางอารมณ์ สุขภาพจิต และความสมดุลในการทำงาน ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตแก่ผู้แทนยา ซึ่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มบุคลากรในองค์กรต่างๆ ได้ โดยถือได้ว่าเป็นอีกแง่มุมของการจัดการองค์กรด้านการพัฒนาบุคลากรที่นับเป็นสิ่งที่มีจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อทุกองค์กร เมื่อบุคลากรมีความเครียดจากการทำงานที่ลดลง หรือมีรูปแบบการจัดการปัญหาที่อาจก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม จะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าและช่วยให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

1.3 คำถามงานวิจัย

1. รูปแบบความเครียดจากการทำงานแบบใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงาน ที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตงานวิจัย

1.4.1 ขอบเขตของประชากร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรของกรณีศึกษานี้ คือ ผู้แทนยาจากบริษัทยาในประเทศไทย และผู้แทนยาจากบริษัทยาข้ามชาติในประเทศไทย ที่มีการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีตั้งแต่ระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป เป็นจำนวน 30 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาเนื้อหาเป็นรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับความเครียดที่เกิดจากการทำงาน แนวทางการจัดการความเครียด ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาที่มีการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยทำการเก็บข้อมูลในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง และมีวิธีการสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการเกิดความเครียดจากการทำงานหรือปัญหาจากการทำงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงาน ที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยทฤษฎีความเครียดจากการทำงาน Job-demands control model (Karasek Jr, 1979)

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 จนถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความเครียดที่เกิดจากการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อทราบถึงแนวทางในการจัดการความเครียดที่เกิดจากการทำงานของอาชีพผู้แทนยา และประยุกต์ใช้ในการรับมือหากเกิดความเครียดจากการทำงาน และเกิดประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตต่อไปได้
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนดำเนินงานด้านการจัดการความเครียดของพนักงานในองค์กร ให้สามารถต่อ ยอดการจัดการความเครียดจากการทำงานของพนักงานตำแหน่งอื่นๆในองค์กรได้
4. เพื่อเป็นแนวทางในการเข้าถึง หรือการแก้ไขปัญหาต่อผู้บริหาร ในการพัฒนาการดำเนินการจัดการลดความเครียดที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างสูงสุด

1.6 นิยามศัพท์

1. ผู้แทนยา หมายถึง ลูกจ้างของบริษัทฯที่เป็นตัวแทนของบริษัทซึ่งมีหน้าที่ในการเข้าพบบุคลากรทางการแพทย์เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับยาที่ถูกต้อง หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2562)
2. บริษัทฯ หมายถึง บริษัทหรือองค์กรธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิต นำเข้า และจัดจำหน่ายยา ทั้งในและต่างประเทศ (คณะกรรมการพัฒนาระบบยาแห่งชาติ, 2559)
3. ความเครียดจากการทำงาน (Occupational stress หรือ Work stress) หมายถึง สภาวะด้านอารมณ์หรือจิตใจซึ่งมีผลมาจากความแตกต่างระหว่างระดับความต้องการของงานและระดับความสามารถของบุคคลในการทำงานนั้น เป็นสาเหตุของการเกิดโรคหรือความเจ็บป่วย เช่น โรคระบบหัวใจและหลอดเลือด โรคแผลที่กระเพาะอาหาร ปัญหาในระบบทางเดินอาหาร และการติดเชื้อในระบบทางเดินหายใจ เป็นต้น (นิภาพร คำหลอม, 2563)

4. โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor หรือ EEC) คือ โครงการที่เกิดจากคณะกรรมการนโยบายกำหนดขึ้นเป็นเขตส่งเสริมบริเวณพื้นที่ในระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก โดยผู้ประกอบการ ผู้อยู่อาศัย หรือพำนักพิเศษ ซึ่งครอบคลุมบริเวณพื้นที่ 3 จังหวัดของภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดฉะเชิงเทรา ภายใต้พระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก พ.ศ. 2561

5. คุณลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ประกอบไปด้วยความหลากหลายของทักษะการทำงาน ความมีเอกลักษณ์ ความสำคัญ ความเป็นอิสระในการทำงาน และผลสะท้อนกลับจากงาน อันก่อให้เกิดแรงจูงใจของการทำงาน ความพึงพอใจต่อการทำงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Hackman & Oldham, 1975)

6. สัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร อันประกอบด้วย ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า ซึ่งมีความสำคัญและอาจส่งผลต่อการเกิดความเครียดในการทำงานได้ (Cooper & Cartwright, 1997)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในหัวข้อ กรณีศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งผู้จัดทำได้ทำการศึกษาและค้นคว้าแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยได้ทำการรวบรวมทฤษฎีแนวความคิด รวมไปถึงผลลัพธ์ของงานวิจัยต่างๆ ที่มีความสำคัญและมีความเชื่อมโยงกับงานวิจัยและสรุปรายละเอียดวรรณกรรมได้ดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงาน (Work-related Stress) หรือความเครียดในที่ทำงานในบริบทนี้ หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นได้โดยตรงจากการประกอบอาชีพของบุคคลนั้นๆ โดยความเครียดสามารถส่งผลกระทบต่อได้กับทุกคนในองค์กร ในทุกระดับของธุรกิจขององค์กร ซึ่งความเครียดจากการทำงานนั้นเกิดขึ้นอย่างแพร่หลาย และไม่ได้ถูกจำกัดเฉพาะในภาคส่วนหน่วยงาน หรืออุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่ง (HSE, 2001) หากพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรไม่สามารถรับมือหรือเผชิญต่อสภาวะภายใต้ความกดดันและปัญหาอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้ จึงนำมาสู่สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดเกิดขึ้น อีกทั้งความเครียดจากการทำงานยังเป็นหนึ่งในสาเหตุของความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาด้านสุขภาพ เมื่อต้องพบเจอสภาวะความเครียดที่เป็นระยะยาวนาน ไม่ว่าจะเป็นด้านจิตใจ หรือพฤติกรรมต่างๆ ที่อาจพัฒนากลายเป็นความผิดปกติ หรือก่อให้เกิดโรคทางกายหรือจิตใจได้

2.1.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Cooper, Sloan, & Williams (1988) กล่าวว่า เมื่อเข้าสู่การทำงานจะพบกับสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ นั่นคือความเครียดในการทำงาน เครื่องบ่งชี้ความเครียดในการทำงาน คือ การลาออก และการขาดงานของบุคลากร อัตราการเจ็บป่วยหรืออุบัติเหตุ ซึ่งอัตราการเจ็บป่วยและอุบัติเหตุต่างๆ จากความเครียด ไม่เพียงแต่จะเกิดผลกระทบต่องานเท่านั้น ยังทำให้องค์กรเกิดการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น หากมองผลกระทบต่อที่ เกิดขึ้นจากความเครียดในด้านพฤติกรรมจะพบเหตุการณ์

ต่างๆ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนดเวลา และการผัดผ่อนหมาย การมาทำงานสายมากขึ้น การทำงานผิดพลาดบ่อย ความล้าเลไม่กล้าตัดสินใจ การมีปัญหาในการเข้ากับบุคคลอื่น เป็นต้น โดยแนวคิดที่สนับสนุนความหมายของความเครียดจากการทำงาน ได้กล่าวถึงการทำงานที่สร้างความกดดัน และส่งผลให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งหมายรวมไปถึง ความเครียด ความหดหู่ ความกลัวหรือกังวลใจ อาการวิตกกังวลต่างๆ เมื่อบุคคลนั้นต้องเผชิญหน้ากับภาระงานล้นมือหรือสิ่งที่เกินกำลังตนเอง โดยมีความคาดหวังในงานที่ต้องทำให้สำเร็จภายในกรอบเวลาที่กำหนด (Richa B. & Tulsee G., 2018)

การไม่สามารถรับมือหรือเผชิญหน้าต่อสภาวะความกดดันในการทำงานได้นั้น เพราะความไม่พอดีระหว่างความสามารถ ศักยภาพในการทำงาน กับข้อเรียกร้อง ความต้องการและเงื่อนไขข้อกำหนดต่างๆในงานนั้นๆ (Comish & Swindle, 1994; Reddy, G. & Anuradha, R, 2013) ความเครียดจากการทำงานถูกกำหนดเป็นชุดของอาการทางสรีรวิทยา จิตใจ และพฤติกรรม การตอบสนอง เนื่องมาจากผลกระทบต่อเนื่องของตัวสร้างความเครียดอย่างน้อยหนึ่งตัวหรือมากกว่านั้น (Yan & Xie, 2016)

2.1.2 สาเหตุความเครียดจากการทำงาน

แนวคิดของการศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีการจำลองรูปแบบการเรียกร้องและควบคุมงาน (Job Demand-Control Model) ของ Robert Karasek (Karasek Jr, 1979) ได้กล่าวว่า การขาดสมดุลระหว่างข้อเรียกร้องจากคุณลักษณะงาน (Job Demand) และระดับความสามารถในการตัดสินใจหรือควบคุมในงาน (Job Control) อาจส่งผลต่อความเครียดที่เกิดจากการทำงานได้ มีการพัฒนารูปแบบจำลองความเครียดในการทำงาน และแสดงถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน คือ

1. ข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand) ประกอบด้วยความกดดันจากเวลา เช่น งานเร่งด่วนและความกดดันจากอารมณ์ เช่น งานล่าช้าจากการรอกอยผู้อื่น ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ เกี่ยวข้องกับด้านสภาวะความกดดันทางอารมณ์อันเนื่องมาจากเวลาในการทำงานที่ถูกจำกัดหรือกำหนด เวลาที่เร่งมากเกินไป หรือภาระงานที่มากเกินไป และการใช้สมาธิต่องานแล้วมีการขัดจังหวะในการทำงาน การแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดจากผู้อื่นทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ข้อเรียกร้องจากงานด้านทางกาย ความจำเป็นที่เกี่ยวกับอริยาบถในการทำงาน ส่งผลต่อสรีระร่างกายและมีการต้องใช้แรงกายมาก

2. ความสามารถในการควบคุมงาน (Job Control) เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะในงานและการตัดสินใจในงาน ประกอบไปด้วยด้านการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้

สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือในการพัฒนาความสามารถพิเศษ ความชำนาญของตนเอง หรือการตัดสินใจในงาน และโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน โดยได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานนั้น มีผลมาจากความไม่สมดุลระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและความสามารถในการควบคุมงาน โดยเมื่อพนักงานต้องเผชิญกับข้อเรียกร้องจากงานในระดับที่เท่ากัน พนักงานในกลุ่มที่มีความสามารถในการควบคุมงานในระดับที่สูงจะมีความเครียดจากการทำงานในระดับที่ต่ำกว่า พนักงานที่มีความสามารถในการควบคุมงานในระดับที่ต่ำ

และต่อมามีการต่อยอดรูปแบบจำลองของ Robert Karasek และพัฒนาเครื่องมือวัดความเครียดที่เหมาะสมและกลมกลืนต่อการปรับใช้กับคนไทย โดยพิชญา พรคทองสุข (2552) โดยมีการเปรียบเทียบกับแบบจำลองของ ของ Robert Karasek ด้านความเที่ยงและความตรงทั้งโครงสร้างเชิงเนื้อหา และเชิงปรากฏ มีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบซึ่งเป็นปัจจัยที่ใช้สำหรับการวิเคราะห์ 6 ด้าน ดังนี้

1. ความสามารถในการควบคุมงาน ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการพัฒนาทักษะในการเรียนรู้ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือในการพัฒนาความสามารถพิเศษ ความชำนาญของตนเอง หรือการตัดสินใจในงาน และโอกาสแสดงความคิดเห็นในการทำงาน

2. ข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ เกี่ยวข้องกับด้านสภาวะความกดดันทางอารมณ์อันเนื่องมาจากเวลาในการทำงานที่ถูกจำกัดหรือกำหนดเวลาที่เร่งมากเกินไป หรือภาระงานที่มากเกินไป และการใช้สมาธิต่องานแล้วมีการขัดจังหวะในการทำงาน การแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดจากผู้อื่นทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร

3. ข้อเรียกร้องจากงานด้านร่างกาย ความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับอิริยาบถในการทำงาน ส่งผลต่อสรีระร่างกาย และมีการต้องใช้แรงกายมาก

4. ความมั่นคงในงาน มุมมองหรือการรับรู้ต่ออนาคตในหน้าที่การทำงาน งานที่มีความมั่นคงและสม่ำเสมอในปัจจุบัน

5. การสนับสนุนทางสังคม อันได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งมีความใส่ใจให้ความสนใจ และยินดีช่วยเหลืองานให้สำเร็จ และการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานที่มีความสามารถในการทำงานซึ่งหมายถึง บุคคลที่ทำงานร่วมกันไม่ว่าจะเป็นสมาชิกในครอบครัว เครือญาติ เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ที่ต้องติดต่อเกี่ยวข้องในงาน เช่น บุคลากรทางการแพทย์ หรือเจ้าหน้าที่บุคลากรโรงพยาบาลที่ต้องติดต่อประสานงานร่วมกัน โดยสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ และเป็นผู้ร่วมงานที่มีความเป็นมิตรต่อกัน

6. อันตรายในการทำงาน สิ่งที่เกี่ยวข้องหรืออาจเป็นภัยคุกคามในกระบวนการทำงาน หรือสภาพแวดล้อมที่อาจเป็นผลอันตรายต่อสุขภาพตนเอง เมื่อต้องออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ได้แก่

สารเคมี สารพิษ มลพิษ บริเวณที่สกปรก เสี่ยงต่อเชื้อโรค ความร้อน อันตรายจากกระแสไฟ อันเป็น
 สิ่งคุกคามสุขภาพทางกาย ส่วนสิ่งคุกคามสุขภาพจิต เช่น การจราจรบนท้องถนนที่ติดขัด ความเสี่ยง
 จะโดนปล้น ใช้อำลัง หรือแม้แต่โอกาสการถูกลวนลามในสถานที่ทำงาน

ความเครียดจากการทำงานนั้นมีสาเหตุและปัจจัยมาจากสิ่งต่าง ๆ หลายประการด้วยกัน
 เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความก้าวหน้าในงาน รวมไปถึง
 สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลสัมพันธ์กับ
 ความเครียดในการทำงานของบุคคลทั้งสิ้น (Cooper & Marshall, 1976)

Cooper and Cartwright (1997) ได้สรุปปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน
 ออกเป็น 6 ประการดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับตัวงาน ประกอบด้วย

1.1 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมทาง
 กายภาพ เช่น เสียงดัง แสงสว่างที่มากหรือน้อยเกินไป กลิ่น และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ ที่มากระทบ
 ความรู้สึกและจิตใจของบุคคล

1.2 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.2.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative Overload)
 หมายถึง ความต้องการงานในปริมาณมากเกินความสามารถของคนทำงาน มักเกิดขึ้นในกรณีที่ต้อง
 เร่งทำงานให้ได้ปริมาณมาก ภายในระยะเวลาที่จำกัด

1.2.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative Overload)
 หมายถึง งานที่ยากและมีความซับซ้อนเกินไป ต้องใช้ทักษะและสมาธิอย่างมากในการทำงาน

1.3 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work Underload) หมายถึง การที่พนักงาน
 เปรียบเทียบงานที่ได้รับกับคนอื่นและเห็นว่าตนเองมีงานทำน้อยกว่า ก็จะรู้สึกว่ามีโอกาสแสดง
 ความสามารถทำให้เกิดอาการเบื่อหน่ายในงานได้

1.4 งานเป็นกะ (Shift Work) หมายถึง งานที่ต้องมีการหมุนเวียนตาราง
 การทำงานตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะงานจะรบกวนกลไกของระบบร่างกาย สภาพจิตใจ เนื่องจาก
 การพักผ่อนที่ไม่เป็นเวลา

1.5 งานที่ต้องใช้ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long Hours Work) มี
 ผลกระทบทั้งต่อสุขภาพร่างกายและจิตใจ

1.6 งานที่ต้องมีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical Danger) หมายถึง งาน
 บางประเภทที่ต้องเผชิญกับการคุกคาม เสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บ

1.7 การเดินทาง (Travel) รถติดในระหว่างการเดินทาง ซึ่งพบในงานของผู้บริหารที่ต้องมีการเดินทางบ่อย

1.8 เทคโนโลยีใหม่ (New Technology) การเปลี่ยนแปลงหรือการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้งานทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับระบบเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใหม่ๆ

2. ปัจจัยด้านบทบาทในองค์กร กล่าวคือ ถ้ามบทบาทของพนักงานในองค์กรได้ถูกกำหนดและมีการสื่อสารให้พนักงานได้เข้าใจอย่างชัดเจน ความคาดหวังขององค์กรที่มีต่อพนักงานในการแสดงบทบาทนั้น ๆ ก็จะไม่เกิดความขัดแย้ง ความเครียดในงานก็จะต่ำ บทบาทในองค์กรที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง เช่น

2.1 ความไม่ชัดเจนสับสนในบทบาท (Role Ambiguity) หมายถึง พนักงานมีข้อมูลไม่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายในงาน ความรับผิดชอบ ขอบเขตหน้าที่และบทบาทของตนเอง

2.2 ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องกันของความต้องการความคิดเห็น ค่านิยมของตัวบุคคลกับบทบาทที่ได้รับมอบหมาย

2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่ ความรับผิดชอบในองค์กร คือหน้าที่รับผิดชอบต่อสิ่งของ เช่น อุปกรณ์ งบประมาณ อาคารสถานที่ และหน้าที่รับผิดชอบต่อบุคคล

3. ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดความเครียดดังนี้

3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่หรือไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างาน จนเกิดความไม่ลงรอยกัน และนำไปสู่ความเครียดซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้างานที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ

3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates) หมายถึง หัวหน้าที่ให้ความสนใจในงานมากกว่าบุคคล และมีความคิดว่าการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้องเป็นเรื่องไม่จำเป็น ความสัมพันธ์แบบนี้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดความเครียดสูงกว่าความสัมพันธ์แบบหัวหน้างานเอาใจใส่

3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Colleagues) หมายถึง ความขัดแย้งทางบุคลิกภาพของคนในกลุ่ม การขาดการสนับสนุนทางสังคมในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในทางลบ อันจะนำมาสู่ความเครียด

3.4 ความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relationship with Customer) หมายถึง การที่พนักงานต้องทำการติดต่อประสานงาน หรือบริการลูกค้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานที่สูงขึ้น

4. ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง การที่บุคคลตั้งความหวังไว้กับงานที่ทำในเรื่องของความก้าวหน้าในอนาคต ความต้องการโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ การได้รับมอบหมายให้ทำสิ่งใหม่ๆ และมีรายรับเพิ่มขึ้น แต่ถ้าสิ่งที่คาดหวังไม่เกิดขึ้นหรือไม่เป็นไปตามที่ต้องการ เช่น ไม่ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือการที่ไม่มีความมั่นคงในงาน ก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานขึ้นได้

5. โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climate) หมายถึง โครงสร้างการบริหารงานที่ตายตัว ขาดการยืดหยุ่น บรรยากาศภายในองค์กรไม่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานไม่เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของในองค์กร การถูกจำกัดการสื่อสารในองค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้พนักงานเกิดความเครียดในงาน

6. ปัจจัยที่นอกเหนือจากงาน (Non – Work Factor) หมายถึง การจัดสรรเวลา ระหว่างงานกับครอบครัวไม่สอดคล้องกัน ผลกระทบของครอบครัวที่มีผลต่อการทำงาน ในทางกลับกันการทำหน้าที่ทั้ง 2 อย่าง (Dual – Career Stress) โดยเฉพาะในเพศหญิงที่ถูกคาดหวังให้ทำงานบ้านด้วย ส่วนผู้ชายก็อาจจะต้องพร้อมสำหรับการถูกตามตัวให้มาทำงานได้ตลอดเวลา

องค์กรความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวกับประเด็นหลักเกี่ยวกับสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานหากไม่ได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม อันได้แก่ ความต้องการ (Demands), การควบคุม (Control), การสนับสนุน (Support), ความสัมพันธ์ (Relationships), บทบาท (Role) และ การเปลี่ยนแปลง (Change) (HSE, 2001; Colin J. MacKay, Rosanna Cousins, Peter J. Kelly, Steve Lee & Ron H. McCaig, 2004) และการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานอาจพบได้จากหลายสาเหตุเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้

1. งาน (Task) เป็นกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานของพนักงาน เช่น ระดับของความเป็นอิสระในการทำงาน ลักษณะงาน เงื่อนไขการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเร่งรีบในการสร้างผลงาน ความรู้สึกเมื่อนำงานของตนไปเปรียบเทียบกับงานของพนักงานคนอื่น ๆ

2. บทบาท (Role) เป็นความกดดันที่เกิดกับพนักงานอันเนื่องมาจากหน้าที่ตามบทบาทเฉพาะที่มีอยู่ในองค์กร ปัจจัยที่สร้างความเครียดในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทประกอบไปด้วย ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับองค์กร ไร้โอกาสก้าวหน้าในสายงาน หรือบทบาทของตน ถูกโอนไปเป็นหน้าที่ของคนอื่น การไม่มีส่วนเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของตนกับบทบาทสำคัญอื่นๆ ในองค์กร การขาดความรู้ ความสามารถที่ต้องการในงานที่ได้รับผิดชอบ คุณค่า

และแนวคิดของตนเองกับความคาดหวังในบทบาทขององค์กรเกิดความไม่ตรงกัน ขาดทรัพยากรที่ต้องมีในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน (Interpersonal) เป็นความกดดันที่เกิดจากการขาดการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะในหมู่พนักงานการขาดความสัมพันธ์ที่ดีนี้ทำให้เกิดความเครียดได้มาก

4. โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure) เช่น กฎระเบียบที่มากเกินไป พนักงานขาดโอกาสการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นตัวแปรเชิงโครงสร้างที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างมาก

5. ภาวะผู้นำในองค์กร (Organizational Leadership) เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานบางคน สร้างวัฒนธรรมในองค์กรที่เต็มไปด้วยความเครียด ความกลัว และความกระวนกระวายใจ ด้วยการควบคุมอย่างเข้มงวดและปลดพนักงานที่ทำงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ตนเป็นผู้กำหนด

6. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) เป็นเรื่องเกี่ยวกับครอบครัว ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ หรือเรื่องเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวที่เข้ามามีส่วนในการทำงาน ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องทำความเข้าใจในปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่ทำให้เกิดความเครียดเพราะปัญหาส่วนตัวกับคุณภาพของงานนี้เป็นเรื่องที่แยกออกจากกันไม่ได้ในทางปฏิบัติ จึงควรต้องยอมรับว่าแม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ควรให้ความสนใจและให้คำปรึกษาที่สมควรเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงาน

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ชัดเจนระหว่างตัวสร้างความเครียด (Stressor) จากการประกอบอาชีพกับผลลัพธ์ด้านสุขภาพนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าสำหรับเงื่อนไขบางอย่างมากกว่าสาเหตุอื่นๆ และตัวสร้างความเครียดจากการทำงานบางประเภทจะระบุผลลัพธ์ด้านสุขภาพได้อย่างแม่นยำมากกว่าสาเหตุอื่นๆ อาจเสี่ยงอันตรายต่อโรคหลอดเลือดหัวใจและการเสียชีวิตได้ (HSE, 2001)

2.1.3 ผลกระทบความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ (effectiveness) และประสิทธิผล (productivity) รวมไปถึงคุณภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลได้ (Comish & Swindle, 1994) ซึ่งความเครียดในที่ทำงานนั้นย่อมส่งผลกระทบที่แตกต่างกัน สิ่งที่ทำให้บุคคลหนึ่งเครียดอาจไม่ได้ส่งผลกระทบต่ออีกบุคคลหนึ่งได้ เนื่องจากความแตกต่างทางปัจจัยต่างๆในชีวิต ย่อมส่งผลต่อการรับมือกับความเครียดได้ ไม่ว่าจะเป็นทักษะและประสบการณ์ชีวิต อายุ หรือแม้แต่ความ

คุณภาพ ซึ่งผลกระทบของความเครียดจากการทำงานอาจส่งผลโดยตรง เช่น ซึพจร และความตึงเครียดทางร่างกาย หรือทางอ้อมซึ่งอาจเกิดขึ้น เมื่อความเครียดจากการทำงานกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ ที่ทำให้เกิดโรค เช่น การดื่มสุรา หรือการใส่ยา

ความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นโดยไม่สามารถคาดเดาได้ ซึ่งมีส่วนจากหลายสาเหตุ ตลอดจนลักษณะเฉพาะบุคคล และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเครียดจากการทำงานย่อมมีผลกระทบต่อสุขภาพที่เกิดขึ้นได้ทั้งทางร่างกายและสภาพจิตใจ ดังนั้นผลกระทบความเครียดในการทำงานสามารถเกิดได้ทั้งระดับตัวบุคคล หรือส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียด

ความเครียด (Stress) หมายถึง สภาวะความกังวลหรือความไม่สบายใจที่เกิดขึ้น เมื่อต้องเผชิญหน้าต่อสถานการณ์ที่อาจไม่ตรงกับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ เปรียบเสมือนกลไกตอบสนองของมนุษย์ตามธรรมชาติ เพื่อใช้ในการตอบสนองหรือรับมือต่อสถานการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งเห็นว่าเป็นเหตุการณ์ที่มีความยาก หรืออันตรายต่อตนเอง (ดวงพร สุรพงษ์พิพัฒนะ, 2565) หรืออาจกล่าวได้ว่า ความเครียด คือ สิ่งที่เกิดจากการตอบสนองของร่างกายที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อความต้องการของตนเอง หรือไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยความเครียดอาจจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นมาได้ทั้งรูปแบบที่เป็นด้านดีแต่ยังต้องมีการปรับตัว เช่น การได้รับการเลื่อนตำแหน่งงาน (Job promotion) และรูปแบบที่เป็นด้านร้ายที่ไม่สามารถเตรียมรับมือได้ เช่น การต้องฝืนทำในสิ่งที่ตนเองไม่ได้ชื่นชอบ (Hans Selye, 1979) และความเครียดถือเป็นโรคที่เกิดจากความรู้สึกต่างๆที่หลากหลาย โดยเป็นผลมาจากการตอบสนองที่เฉพาะเจาะจงของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่เป็นภัยคุกคาม (Hans Selye, 1976; Tan, S. Y., & Yip, A., 2018)

ความเครียด หมายถึงการที่บุคคลต้องเผชิญอยู่ในภาวะที่รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ ไม่แน่ใจ ว้าวุ่นใจ วิตกกังวล ถูกบีบคั้น ทำให้เกิดการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด ถ้าบุคคลสามารถปรับตัว และมีความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดพลังในการจัดการสิ่งต่างๆ แต่หากไม่มีความพึงพอใจ และไม่สามารถปรับตัวได้ ก็จะทำให้เกิดความเครียด ส่งผลให้เสียความสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคม ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน (Narayanan et al., 1999)

องค์กรความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา The Health and safety Executive (HSE, 2001) ได้กำหนดนิยามความเครียด คือ ปฏิกริยาอันไม่พึงประสงค์ที่มนุษย์ต้องเผชิญกับความกดดันมากเกินไป หรือความต้องการอื่นๆที่มนุษย์มิได้ตั้งไว้

การแบ่งประเภทของความเครียด จากระยะเวลาของการเกิดความเครียด สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความเครียดฉับพลัน (ระยะสั้น) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในระยะเวลาหนึ่ง ได้แก่ ความสูญเสียบุคคลหรือสิ่งต่างๆ ในชีวิตอย่างกะทันหัน ความขัดแย้งจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใกล้ชิด เช่น ครอบครัว สามียหรือภรรยา เพื่อน (ดวงพร สุรพงษ์พิวัฒน์, 2565)

2. ความเครียดเรื้อรัง (ระยะยาว) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการสะสมได้รับมายาวนาน ได้แก่ การพบเจอสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ความกดดันจากภาระหน้าที่ การทำงาน หรือการเรียน ปัญหาทางการเงิน ปัญหาด้านสุขภาพ แม้กระทั่งสภาพแวดล้อมที่เป็นพิษซึ่งส่งผลเสียต่อการดำเนินชีวิต หรือเกิดการสะสมโดยไม่สามารถแก้ปัญหาได้ (อติศักดิ์ สุมาลี, 2557)

2.1.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเครียดจากการทำงาน

Sauter, Murphy, and Hurrell (1992) ได้กำหนดแนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงานไว้ดังนี้

1. การออกแบบงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อการบริหารจัดการปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น ความเหมาะสมของภาระงานกับทรัพยากร หรือความสามารถของบุคคล ความสอดคล้องของตารางงานกับภาระงานที่ได้มอบหมาย การกำหนดบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมไปถึงได้รับการสนับสนุนทางด้านจิตใจ และความช่วยเหลือด้านการทำงานตามความจำเป็น เพื่อให้งานสำเร็จ เป็นต้น

2. การเฝ้าระวังความผิดปกติทางจิตใจและปัจจัยเสี่ยง เพื่อตรวจหาและตอบสนองต่อความผิดปกติทางจิตใจที่อาจเกิดขึ้น เช่น สังเกตสถานะสุขภาพจิตของพนักงาน จัดการประเมินสุขภาพจิตของพนักงาน เป็นต้น

3. การเผยแพร่ข้อมูล การศึกษา และการฝึกอบรมเกี่ยวกับปัญหาจากการทำงาน และการให้ข้อมูลด้านสุขภาพจิต เช่น แบบประเมินทางสุขภาพจิต ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อจิตใจหรือความผิดปกติทางจิตของพนักงานที่อาจเกิดขึ้น

4. การเพิ่มการให้บริการด้านสุขภาพจิตสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุข และได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง

ความเครียดในที่ทำงานเป็นปฏิกิริยาต่อเหตุการณ์หรือประสบการณ์ในที่ทำงาน ปัญหาด้านสุขภาพจิตทั่วไปที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยไม่มีสาเหตุที่ชัดเจน จากสาเหตุภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้องจากการทำงาน เช่น การสูญเสีย การหย่าร้าง ภาวะซึมเศร้าหลังคลอด หรือประวัติครอบครัวที่มีปัญหา อย่างไรก็ตามบุคคลย่อมสามารถมีปัญหาด้านสุขภาพจิตทั่วไปได้ องค์กรสามารถจัดการและป้องกันความเครียดได้โดยการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน อย่างไรก็ตามหัวหน้างาน ผู้บริหาร

หรือบุคลากรองค์กร มีบทบาทในการร่วมปรับเปลี่ยนแก้ไข หรือเพื่อช่วยเหลือบุคคลนั้นในการจัดการปัญหาในที่ทำงานได้

การจัดการความเครียดจากการทำงานที่มีการสนับสนุนจากองค์กรและบุคลากรขององค์กร ความสมดุลระหว่างการทำงานในชีวิต สุขภาวะด้านจิตใจ ตลอดจนอัตราความพึงพอใจในการทำงาน และอัตราการขาดงาน เป็นข้อมูลที่สามารถใช้สร้างความเข้าใจที่ดีขึ้น (Bhavya, Samantha & Neil, 2020) และมีส่วนช่วยในการดำเนินการจัดการความเครียดจากการทำงานขององค์กรต่อไปได้ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างสูงสุด

Lazarus & Folkman (1984) จำแนกรูปแบบการจัดการความเครียดออกเป็น 3 แบบดังต่อไปนี้

1. กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งแก้ไขปัญหา (Problem-focused Coping Strategy) คือ การที่บุคคลจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้น โดยเน้นที่จะจัดการกับปัญหา รวมทั้งการวิเคราะห์ถึงปัญหาเพื่อให้เข้าใจปัญหาอย่างดีขึ้น
2. กลวิธีการจัดการความเครียดแบบมุ่งเน้นอารมณ์ (Emotional-focused Coping Strategy) คือ การลดความเครียดที่เกิดขึ้น โดยจัดการกับอารมณ์ ได้แก่ การคิดถึงสิ่งที่ต้องการ การถอยห่างจากสิ่งที่เกิดขึ้น การคิดในทางบวก การตำหนิตนเอง การลดความตึงเครียด และการแยกตัวออกจากการอยู่ร่วมกับผู้อื่น
3. กลวิธีการจัดการความเครียดแบบผสม (Mixed Problem and Emotional Focused Coping Strategy) คือ บุคคลไม่สามารถจัดการกับความเครียด โดยใช้วิธีมุ่งแก้ไขหรือมุ่งจัดการกับอารมณ์ แต่บุคคลต้องการที่จะได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาหรือการจัดการกับอารมณ์

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพ คือ ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นซึ่งประสิทธิภาพระดับบุคคล เป็นเรื่องของผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำรงตำแหน่งต่างๆในองค์กร (John D. Millet, 1954)

ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความมั่นคงทางกายภาพ รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสเติบโตก้าวหน้า รวมถึงการเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง

3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจในชื่อเสียงขององค์กร ที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ รวมทั้งการจัดการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นๆ

4. ค่าจ้างค่าตอบแทน ได้แก่ จำนวนเงินที่องค์กรจ่ายให้พนักงาน เพื่อตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ผลตอบแทนควรเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ลงมือทำให้แก่องค์กร (Gilmer, 1967)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระยะเวลาในการ ทำงาน ระดับการศึกษา สถิติปัญญา บุคลิกภาพ 2. ปัจจัยที่ได้รับจากงาน ได้แก่ ขนาดของธุรกิจ ประเภทของงาน บทบาทหน้าที่ ทางอาชีพ ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ 3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ รายได้ ความมั่นคง สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้า บทบาทหน้าที่การทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การจัดการต่างๆ (มาโนช สุขฤกษ์, 2540)

กล่าวโดยสรุปประสิทธิภาพการทำงาน คือ ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงาน โดยที่บุคคลนั้น มีความพร้อมและมีทักษะความสามารถความทุ่มเทเอาใจใส่อย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตน ภายใต้นโยบาย เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนด มีความรับผิดชอบ และความพยายามในการทำงาน มีความรวดเร็ว ถูกต้องในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับคุณภาพและมาตรฐาน ตามที่องค์กรกำหนด อีกทั้งคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้จึงได้ทำการทบทวนวรรณกรรมจากการศึกษาที่ผ่านมาซึ่งเกี่ยวข้องกับ ความเครียดจากการทำงาน ทั้งหมด 28 งานวิจัย ตามตารางแสดงรายละเอียดการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับ ความเครียดจากการทำงานที่แสดงไว้ในภาคผนวก ก

จากการศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับ ความเครียดจากการทำงาน พบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรในธุรกิจองค์กรสุขภาพ มาจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความเพียงพอของรายได้ สาขาอาชีพหรือภาควิชาหลัก การเคยมีโรคหรือภาวะทางจิตเวช และมาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน ด้านงานใช้แรงกาย อันตรายหรือความเสี่ยงจากงาน และปัจจัยป้องกันความเสี่ยงเครียดจากการ

ทำงาน ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม แรงสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน ขณะที่ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของบุคลากรในธุรกิจองค์กรบริษัทประกันชีวิต บริษัทเอกชน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการจัดการพฤติกรรมองค์กร และยังพบว่า อายุ ตำแหน่งงาน आयงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนก็เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานเช่นเดียวกับบุคลากรในองค์กรสายสุขภาพ และความเครียดจากงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นได้ว่าความเครียดจากการทำงานเกิดจากสาเหตุปัจจัย และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และอาจยังส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรด้วย แม้ว่าความเครียดจากการทำงานในระดับที่เหมาะสมอาจเป็นผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อการทำงานได้ ด้วยการเป็นแรงขับเคลื่อน หรือกระตุ้นการทำงานที่ทำทาย แต่หากไม่สามารถรับมือหรือจัดการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม หรือเกินบุคคลนั้น จะสามารถรับมือได้ ความเครียดจากการทำงานจะเป็นความสัมพันธ์เชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานระดับบุคคล ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจในการจัดการด้านลดความเครียดที่เป็นอุปสรรค และมีส่วนต่อการแทรกแซงเพื่อหาวิธีให้เกิดการปรับปรุงสภาวะการทำงานที่เหมาะสมต่อบุคลากรมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพระเบียบวิธีวิจัยแบบกรณีศึกษา ในการศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยทำการกำหนดรูปแบบกระบวนการวิจัย กำหนดประชากร เลือกลุ่มตัวอย่าง และกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัย ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพแก่การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูลการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมไปถึงการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย ซึ่งเป็นกระบวนการวิจัยเพื่อทำการศึกษาและทำความเข้าใจรูปแบบเชิงลึก เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสอดคล้องกับแนวทางของการวิจัยครั้งนี้ ในการดำเนินการวิจัยประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

3.1 วิธีการวิจัย

กระบวนการดำเนินการวิจัยกรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีในครั้งนี้ ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยคำถามแบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured Interview) โดยการออกแบบโครงสร้างคำถามในงานวิจัยเพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ซึ่งมีลักษณะคำถามปลายเปิด มีการนำคำสำคัญ (Keywords) มาประกอบใช้ พร้อมการปรับเปลี่ยนถ้อยคำของคำถาม ให้มีความสอดคล้องกับผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละบุคคลตามสถานการณ์ของการสัมภาษณ์ เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์และสามารถตอบคำถามได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และสอดคล้องกับแนวทางของการวิจัยครั้งนี้ และทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน โดยผู้วิจัยทำการชี้แจงวัตถุประสงค์และ มีการขออนุญาตในการจดบันทึก และบันทึกเสียงสัมภาษณ์ จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่จะทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มผู้แทนจากบริษัทชั้นนำในประเทศไทย 10 อันดับที่มีสัดส่วนรายได้ผลประกอบการสูงที่สุดเมื่อปีพ.ศ. 2563 (นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2565) โดยสามารถแบ่งบริษัทออกเป็น 2 ประเภท ดังต่อไปนี้ คือ

1) บริษัทข้ามชาติในประเทศไทย ได้แก่ บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท แกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ซาโนฟี-อเวนติส (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท โรช (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท ทาเคดา (ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท เมอร์ค จำกัด

2) ผู้แทนจากบริษัทภายในประเทศไทย ซึ่ง ได้แก่ บริษัท เมก้า ไลฟ์ไซแอนซ์ จำกัด (มหาชน) และ บริษัท เบอรัลลินฟาร์มาซูติคอลลินด์สตรี้ จำกัด

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเบื้องต้นจะใช้การเก็บข้อมูลจากหลายบริษัท และเป็นการเก็บข้อมูลในนามบุคคลซึ่งไม่สามารถระบุชื่อบริษัทได้แน่นอน แต่ได้กำหนดขอบเขตไว้เพื่อใช้สำหรับเก็บข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้

2. กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ ผู้แทนจากบริษัทชั้นนำในประเทศไทยที่มีการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก บริเวณจังหวัดชลบุรี ทำการคัดเลือกตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) โดยพิจารณาจากพื้นที่การปฏิบัติงาน ซึ่งมีการปฏิบัติงานขอบเขตพื้นที่ภาคตะวันออก บริเวณจังหวัดชลบุรี และมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ระยะเวลา 6 เดือนขึ้นไป ซึ่งเป็นระยะที่ผ่านการทดลองงานแล้ว กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นจำนวนขั้นต่ำที่สามารถใช้อธิบายกลุ่มตัวอย่าง หากเมื่อทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างครบทั้งจำนวน 30 คน แล้วไม่สามารถสรุปผลการวิจัยได้ จะทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจนกว่าจะได้ข้อมูลที่อิ่มตัว และเพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกที่เพียงพอจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้โดยตรง

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จัดเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ โดยการตั้งประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร และแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร ด้วยประเด็นคำถามกึ่งโครงสร้าง เพื่อช่วยให้เกิดการเล่าเรื่อง

และตอบคำถามด้วยทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างมีอิสระในลักษณะปลายเปิด และทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างครบถ้วน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยทำการติดต่อสอบถามเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างที่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกผู้เข้าร่วมวิจัย เมื่อผู้เข้าร่วมวิจัยมีความสนใจที่จะเข้าร่วมวิจัยหรือตอบตกลงการเข้าร่วมวิจัย ด้วยวาจา ผู้วิจัยจะทำการส่งเอกสารชี้แจงสำหรับผู้เข้าร่วมวิจัย (Participants Information sheet) พร้อมทั้งตัวอย่างข้อคำถามงานวิจัย เพื่อชี้แจงพร้อมทั้งเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาแก่ผู้ถูกคัดเลือกเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดของการวิจัยในครั้งนี้

2) หากผู้เข้าร่วมวิจัยตอบตกลงให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะส่งเอกสารหนังสือแสดงเจตนายินยอมของผู้เข้าร่วมวิจัย (Informed consent form) ให้เพื่อเป็นการแสดงถึงความสมัครใจของผู้เข้าร่วมวิจัย

3) จากนั้นสอบถามความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อทำการกำหนดนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ โดยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง แบบวิธีการพูดคุยต่อหน้า (face to face interview) เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถสังเกตและได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างครบถ้วนมากที่สุด

4) ผู้วิจัยทำการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ก่อนเริ่มการสัมภาษณ์ รวมถึงการขออนุญาตบันทึกเสียงและจดบันทึกระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อทำการบันทึกโดยละเอียด ซึ่งใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์ประมาณ 45 นาทีที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สะดวก

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าแหล่งข้อมูลจากบทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ หนังสือวิชาการ วารสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตที่มีความน่าเชื่อถือ มีความสอดคล้องกับเรื่องที่ผู้วิจัยทำการศึกษา

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยมีกระบวนการศึกษาและเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเชิงลึก (In-depth Interview) ด้วยคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) มีความเหมาะสมต่อการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากจะต้องมีการศึกษารายละเอียดในทุกประเด็นที่เกี่ยวข้องดังคำถาม เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทราบถึงความรู้สึกนึกคิด และทัศนคติของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อย่างลึกซึ้ง ไม่เป็นคำถามชี้นำ โดยใช้วิธีการพูดคุยเพื่อให้เกิดการเล่าเรื่องอย่างมีอิสระ และอยู่ในบรรยากาศที่ไม่ตึงเครียด ซึ่งจะใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง แบบวิธีการพูดคุยต่อหน้า (Face to Face Interview) เพื่อให้ผู้วิจัย

สามารถสังเกตและได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ถูกสัมภาษณ์อย่างครบถ้วนมากที่สุด มีการบันทึกข้อมูลทั้งการบันทึกไฟล์เสียงและจดบันทึกระหว่างสัมภาษณ์ โดยจะทำการนัดหมายตามวัน เวลา สถานที่ และใช้ระยะเวลาสัมภาษณ์ประมาณ 45 นาทีที่สามารถยืดหยุ่นได้ตามที่ผู้ถูกสัมภาษณ์สะดวก ทำการหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย แนวทางการสัมภาษณ์ได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และมีการประเมินความสอดคล้องด้านเนื้อหาที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเท่ากับ 0.80 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงตรงที่ยอมรับได้ และแบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทั้งหมดจำนวน 12 คำถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบแสดงแนวทางการสัมภาษณ์ข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ

กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทั้งหมดจำนวน 12 คำถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อมูลด้านอายุ อาชีพ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ทศนคติเกี่ยวกับด้านตัวงาน จำนวน 5 ข้อคำถาม

1. ท่านคิดว่าความประทับใจจากการทำงานในสายอาชีพผู้แทนยาของท่านคืออะไร
รบกวนอธิบายเพิ่มเติม

2. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานอาชีพผู้แทนยา กรุณาเล่ารายละเอียด

3. ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือรู้สึกว่าปริมาณงานที่มากเกินไปหรือไม่อย่างไรบ้าง

4. ในการทำงานแต่ละเดือนท่านมีเป้าหมายหรือไม่ หากท่านไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือนได้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบาย

5. จากประสบการณ์ทำงานของท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจ หรือผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของท่านหรือไม่อย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร จำนวน 1 ข้อคำถาม

1. ท่านเคยมีปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในที่ทำงานเกิดขึ้นหรือไม่ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สภาพจิตใจ ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน หรือสถานการณ์ไม่มั่นคงในงานของท่านอย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวงาน จำนวน 1 ข้อคำถาม

1. ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเองด้านใดบ้าง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน กรุณาอธิบาย

ส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ จำนวน 2 ข้อคำถาม

1. หากท่านเกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านจะมีวิธีจัดการกับความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ อย่างไรบ้าง หรือองค์กรควรมีส่วนร่วมหรือแนวทางในด้านการจัดการกับความเครียดของพนักงานในองค์กรด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้าง

2. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านมีมุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยาเป็นอย่างไร หากท่านมีโอกาสแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในสายอาชีพผู้แทนยา ท่านจะแนะนำหรือไม่ ครอบคลุมอธิบาย

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปผลวิจัยและอภิปรายผลผลลัพธ์ที่ได้ในแต่ละด้าน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้ง 30 คน และดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รวบรวมคำสัมภาษณ์และนำมาเปรียบเทียบข้อมูล คำสำคัญ (Keywords) ที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน เพื่อวิเคราะห์สิ่งที่ไปในทิศทางเดียวกัน และแยกแยะสิ่งที่แตกต่างกัน ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

2. โดยการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ร่วมกับแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ เพื่อตอบคำถามงานวิจัยให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งทำการอ้างอิงจากวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการใช้ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือการวิเคราะห์เนื้อหาโดยตรง (Directed Content Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหาแบบสรุปความ (Summative Content Analysis) จากแหล่งที่มาของคำสำคัญจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Hsieh and Shannon, 2005)

3. ทำการจัดลำดับข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์ผลวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และทำการเชื่อมโยงข้อมูลให้เป็นระบบ เพื่อนำไปทำการเขียนรายงานข้อมูลในเชิงพรรณนาโดยมีรายละเอียดที่ชัดเจนซึ่งสามารถสรุปและทำการอภิปรายผลวิจัยถึงความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีได้อย่างครอบคลุมและถูกต้อง



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเพื่อศึกษากรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใช้ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งข้อคำถามจะประกอบไปด้วยคำถามปลายเปิด โดยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้แทนยาจำนวนทั้งสิ้น 30 คน สามารถประมวลผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด 30 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	6	20.00
หญิง	24	80.00
รวม	30	100.00
อายุ		
21 – 30 ปี	8	26.67
31 – 40 ปี	19	63.33
41 – 50 ปี	3	10.00
รวม	30	100.00

ตาราง 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด 30 คน (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์การทำงานอาชีพผู้แทนยา		
1 – 5 ปี	10	33.33
6 – 10 ปี	12	40.00
11 – 15 ปี	3	10.00
16 – 20 ปี	5	16.67
รวม	30	100.00
ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
Medical Representative	18	60.00
Senior Medical Representative	9	30.00
Product Specialist	3	10.00
รวม	30	100.00

ข้อมูลจากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 80 และเพศชาย ร้อยละ 20 โดยมีอายุในช่วง 31 - 40 ปี เป็นสัดส่วนมากที่สุด ร้อยละ 63.33 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 26.67 และอายุ 41 - 50 ปี เป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

โดยประชากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานในอาชีพผู้แทนยาอยู่ที่ 6 - 10 ปี ร้อยละ 40 รองลงมา คือ มีประสบการณ์การทำงานอยู่ที่ 1 - 5 ปี ร้อยละ 33.33 และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ทำงานอยู่ในตำแหน่ง Medical Representative ถึงร้อยละ 60 รองลงมาเป็นตำแหน่ง Senior Medical Representative ร้อยละ 30 และทำงานอยู่ในตำแหน่ง Product Specialist ร้อยละ 10

4.2 คำถามส่วนที่ 2 ด้านทัศนคติเกี่ยวกับตัวงาน

จำนวน 5 ข้อคำถาม

1. ท่านคิดว่าความประทับใจจากการทำงานในสายอาชีพผู้แทนยาของท่านคืออะไร
รบกวนอธิบายเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.2 ลักษณะมุมมองด้านที่ดีต่อสายอาชีพผู้แทนยา

มุมมองความประทับใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ / ผลตอบแทน	16	53.33
ความยืดหยุ่นในการทำงาน	8	26.67
การติดต่อผู้คน (Connection)	4	13.33
การพัฒนาทักษะการเรียนรู้	2	6.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงถึงองค์ประกอบหลักที่ทำให้มีมุมมองด้านที่ดีต่อสายอาชีพผู้แทนยา คือ รายได้ที่ดี / ผลตอบแทนสูง ซึ่งถูกพูดถึงเป็นจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และรองลงมา คือ ความยืดหยุ่นด้านเวลาในการทำงานจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 นอกจากนั้นยังมีมุมมองลักษณะอื่นๆ จากการสัมภาษณ์พบว่ามีความแตกต่างหลากหลายตามประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ ดังนี้

“...ได้มีการบริหารจัดการการทำงานด้วยตนเอง...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 16)

“...รายได้ดี ได้พบปะผู้คน ...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 30)

“...รายได้ดีเมื่อเทียบกับอาชีพอื่น ช่วยให้มีบ้านรถเป็นของตนเอง ...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 26)

“...อันแรกรายได้ และสามารถจัดการเวลาการทำงานได้...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 11)

“...มีรายได้สูง โอเคแล้วก็เวลาทำงาน flexible...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

“...ข้อดีของอาชีพคือ flexible timing ไม่ต้องนั่งออฟฟิศ เวลาในการทำงานสามารถยืดหยุ่นได้

สบายกว่า...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

“...connection บุคลากรแพทย์สามารถขอคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและครอบครัวได้

หากมีการเจ็บป่วยหรือต้องการข้อมูลทางการแพทย์...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 12)

“...ได้ฝึกทักษะต่างๆดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการต่อรอง โดยเฉพาะการสื่อสารมีความ

จำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงาน...” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

2. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานอาชีพผู้แทนยา กรุณาเล่ารายละเอียด

ตารางที่ 4.3 ปัญหาหรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัญหาจากภายนอกองค์กร ได้แก่ นโยบายของโรงพยาบาล, บุคลากรทางการแพทย์	12	40.00
ปัญหาภายในองค์กร ได้แก่ กฎระเบียบขององค์กร, ระบบการทำงานภายใน	11	36.67
ปัญหาด้านอื่นๆ ได้แก่ รูปแบบการทำงานของตนเอง	7	23.33
รวม	30	100.00

จากข้อมูลตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าปัญหาจากการทำงานที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน หรือส่งผลกระทบต่อด้านความเครียดเกิดขึ้น อาจมาจากสาเหตุ 3 ส่วนหลักๆ โดยจากภายนอกองค์กรซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ จากการสัมภาษณ์พบว่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ตอบสัมภาษณ์ตามประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดังเช่น

“..ปัจจัยจากภายนอกที่เกี่ยวกับนโยบายของโรงพยาบาลซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานโดยตรง ยกตัวอย่างเช่น หากแพทย์ไม่ได้ขีดเส้นใต้ชื่อการค้าของยาเรา หรือวงเครื่องหมาย R-Original ก็จะทำให้เป็นการสั่งจ่ายยาของกลุ่มที่เป็นยา Generic แทน ทำให้เราต้องทำงานหนักขึ้น เพื่อให้แพทย์มี Awareness ต่อการสั่งจ่ายยาของเราเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้เกิดความเครียดระดับค่อนข้างสูง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

“..ระบบของโรงพยาบาลซึ่งนอกเหนือการควบคุมของเราทำให้เกิดผลกระทบกับยอดขาย หรือเกิดจากการต้องต้องพูดคุยติดต่อสื่อสารในฐานะลูกค้าซึ่งมีรูปแบบความแตกต่างกันออกไป และเราไม่สามารถควบคุมได้เช่นเดียวกัน ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานระดับสูงและต้องใช้เวลาอดทนต่อการทำงานมากขึ้น..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

“..ปัญหาเกี่ยวกับในการไปทำงานเข้าพบแพทย์แต่ละครั้งช่วงหนึ่ง เพราะกังวลว่าจะสื่อสารไม่เข้าใจ หรือทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เนื่องจากการสื่อสารกับบุคลากรการแพทย์จะต้องใช้ความระมัดระวังเป็นอย่างมาก จนเกิดเป็นความเครียดจากการทำงาน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 27)

ส่วนอีกมิติ คือ ปัญหาภายในขององค์กร จากการสัมภาษณ์พบว่า จำนวน 11 คน ตอบสัมภาษณ์ตามประสบการณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“..ปัญหาที่ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานคือ ปัญหาการทำงานร่วมกับหัวหน้างานระดับ Sale Manager เพราะเจอการใช้ถ้อยคำที่ไม่สุภาพคอยกดดันข่มเหงจิตใจและทางวาจาหากมีโอกาสจะชอบนำความผิดพลาดเล็กๆ กลับมาพูดซ้ำและตอกย้ำไม่จบ จึงเกิดความรู้สึกเครียด ไม่สบายใจขณะทำงาน และไม่อยากร่วมทำงานร่วมกับหัวหน้างาน จึงส่งผลให้ทำงานของตนเองได้ไม่เต็มที่..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 12)

“..ช่วงที่มีการโยกย้ายทีม เนื่องจากเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายในทีม ซึ่งไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือแสดงความคิดเห็นของตนเองได้ ต้องเข้าพบปรึกษากับจิตแพทย์ เนื่องจากไม่สามารถปรับตัวในการทำงานได้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 9)

“..การต้องทำตาม KPI ด้านที่ไม่ถนัด เช่น การจัด Presentation งานที่มีกำหนด Timeline ต้องส่ง หรือการต้องหาข้อมูลจากลูกค้าแต่ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรการแพทย์ ทำให้เก็บข้อมูลไม่ได้ครบถ้วน ก็ส่งผลให้เกิดความเครียดระดับปานกลาง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 30)

ปัญหาด้านอื่นๆจากการทำงาน “..ความคาดหวังต่อผลลัพธ์การทำงานให้ออกมาดีที่สุดเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเรา โดยเฉพาะช่วงที่ใกล้ถึงวันปิดยอดขายตัวเลข จะยิ่งทำให้มีความเครียดในการทำงานมากขึ้น เพราะต้องการทำให้หัวหน้าพึงพอใจด้วย อยู่ในทีมได้นาน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

“..มีการ Monitor เมื่อปิดยอดขายไม่ได้ตามเป้าหมาย ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้นระดับปานกลาง เพราะรู้สึกถูกกดดันจากหัวหน้างาน ทำให้ยิ่งรู้สึกไม่อยากทำงานนั้นๆ ในช่วงที่จัดการความเครียดไม่ได้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 11)

3. ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือรู้สึกว่ามีปริมาณงานที่มากเกินไปหรือไม่อย่างไรบ้าง

ตารางที่ 4.4 ภาระงานที่ซับซ้อนหรือปริมาณงานที่มากเกินไป

ภาระงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ซับซ้อน / มากเกินไป	12	40.00
ไม่ซับซ้อน / ไม่มากเกินไป	18	60.00
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงถึงข้อมูลภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือว่ามีปริมาณงานที่มากเกินไป โดยสามารถจัดกลุ่มเป็น 2 รูปแบบ คือ ภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือปริมาณงานมากเกินไป ซึ่งถูกพูดถึงเป็นจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และภาระงานไม่ได้มากเกินไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60 พบว่ามีความแตกต่างของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์เพียง 2 กลุ่ม ดังนี้

“..ปริมาณงานที่ได้รับมากขึ้น เพราะบริษัทมีการมอบหมายให้ทำรายงานการทำงานเหมือนเป็นการเพิ่มภาระงานหลังเวลาเลิกงานต่อ รู้สึกว่าเป็นเหมือนงานส่วนเกินทำให้ต้องมานั่งทำงานนอกเวลา..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

“..ภาระงานโดยเฉพาะงานที่เป็น non-sales เยอะมาก หมายถึงงานอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานขายโดยตรงทำให้เกิดการ Overload งานเยอะมาก..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 14)

“..มีความซับซ้อนในบางสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้เนื่องจากเป็นงานที่ relate กับยอดขายจึงต้องมีการ Forecast เหตุการณ์ล่วงหน้าไว้เสมอ..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 16)

“..สามารถจัดการได้ เนื่องจากบริษัทมีการกำหนดจำนวนลูกค้าที่ต้องเจอในแต่ละวันไว้ สำหรับเป็นเหมือน Guideline การทำงานในจ.ชลบุรี ทำให้มีทิศทางในการวางแผนการทำงานเนื่องจากรับรู้ภาระงานได้ชัดเจน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

“..มีการจัดสรรปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบยอดขายในขอบเขตที่เหมาะสม จึงสามารถจัดการภาระงานในเวลาการทำงานที่จำกัดได้เหมาะสม..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

“..รับผิดชอบตัวยาเพียง 2 ตัว ทำให้มี Focus และจัดการการทำงานได้อย่างเหมาะสม Balance เวลาระหว่างวันของการทำงานได้ดีขึ้น ไม่ถือว่าหนักไป..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 18)

4. ในการทำงานแต่ละเดือนท่านมีเป้าหมายหรือไม่ หากท่านไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือนได้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบาย

ตารางที่ 4.5 เป้าหมายและผลกระทบจากการไม่บรรลุเป้าหมายการทำงาน

การทำงานประจำเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เป้าหมายการทำงาน		
มีเป้าหมาย ได้แก่ ยอดขาย, งานคุณภาพ	30	100.00
รวม	30	100.00
ผลกระทบจากการไม่บรรลุเป้าหมาย		
ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน	4	13.33
ส่งผลกระทบต่ออารมณ์หรือจิตใจ	9	30.00
ส่งผลทั้งสองอย่าง	15	50.00
ไม่ส่งผลกระทบ	2	6.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงถึงข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์นั้นมีเป้าหมายการทำงาน ทั้งหมด 30 คน คือร้อยละ 100 หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือนนั้นได้ จะส่งผลกระทบในแง่ต่างๆกัน โดยสามารถจัดกลุ่มเป็น 3 รูปแบบ คือ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเท่านั้น จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 ส่งผลกระทบต่ออารมณ์หรือจิตใจจนเกิดเป็นความเครียดจากการทำงานขึ้น จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และส่งผลกระทบทั้งสองด้านทั้งประสิทธิภาพการทำงานและความเครียด ซึ่งถูกพูดถึงเป็นจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ส่วนอีก 2 คน เท่ากับร้อยละ 6.67 นั้นไม่ได้รับผลกระทบใดจากการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายการทำงานในแต่ละเดือนได้ พบว่ามีความแตกต่างของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ของผลกระทบดังนี้

“..เป้าหมายต้องจัดเรียงการทำงานให้เป็นไปตาม Priority ต่างๆของงาน เพื่อลำดับความสำคัญในการทำงานให้ได้ตามแผนของเรา แต่หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ประสิทธิภาพการทำงานซึ่งก็คือ Performance จะออกมาได้ไม่ดี ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 12)

“..เป้าหมายด้าน KPI ของการนำเสนอข้อมูลยาต่อบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งหากไม่สามารถทำตามที่กำหนดไว้ได้ จะส่งผลต่อการประเมินโบนัสทุกครึ่งปี เพราะบริษัทตั้งเกณฑ์ไว้ต้องมีงานคุณภาพเข้ามาเป็นเกณฑ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการประเมินขึ้นเงินเดือนของเราด้วยเช่นกัน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 13)

“..เป้าหมาย คือ การปิดยอดขายตามเป้า หากไม่ปิดยอด ก็จะส่งผลทำให้เกิดความเครียด ยิ่งกดดันการทำงาน เนื่องจากเราพยายามทำเต็มที่แล้ว แต่ก็ยังทำไม่ได้ไม่เป็นตามเป้าหมาย..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

“..เป้าหมายคือยอดขาย ถ้าปิดไม่ได้ จะโดนหัวหน้างานถามและกดดัน ก็จะมีความกังวลใจเกิดขึ้นตลอดเวลา ระหว่างที่จะต้องหาข้อมูลหรือเหตุผลเพื่ออธิบายถึงสาเหตุที่ปิดยอดขายไม่ได้ หรือต้องวางแผนงานเพื่อแก้ไขการทำงานให้สามารถปิดได้ จึงเกิดความเครียดและกังวลจากการทำงานในระดับสูง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 11)

“..เครียดที่สุดจากการไม่สามารถบรรลุเป้าหมายยอดขายได้ เนื่องจากส่งผลต่อเราและ performance การทำงานของตนเองด้วย..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

การปิดยอดขายในแต่ละเดือน ทำให้กระทบต่อภาพยอดขาย performance ออกมาไม่ดี และก็ยังทำให้รายได้ลดลงด้วย ถ้าไม่สามารถปิดได้ก็จะเกิดความเครียดจากการทำงานค่อนข้างสูง โดยจะต้องถูก monitor จากหัวหน้างาน และเพิ่มการแก้ไขการทำงานด้วยการนำเสนอ Action plan มากขึ้น..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

“..เป้าหมายในแต่ละเดือนหลักๆ จะเป็นยอดขาย ถ้าเดือนไหนเป้าไม่ถึงก็จะรู้สึกเครียด กระทบกับเรื่องรายได้ของเรา พอเรารู้สึกเครียดไปทำงาน เราก็จะกดดันตัวเองไปเรื่อยๆ บางครั้งก็หงุดหงิดใส่คนรอบข้าง คนในครอบครัว และยังโดนเพ่งเล็งในทีม เพราะไม่สามารถบรรลุตาม Performance ได้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 20)

“..มีเป้าหมาย คือ Target สำคัญที่สุดเพราะต้องปิดยอดขายในแต่ละเดือนให้ได้ และถือได้ว่าเป็น KPI อย่างหนึ่งด้านผลการปฏิบัติงาน ส่งผลทั้งตนเองและต่อหัวหน้างาน หากไม่ Achieve ทีมก็ไม่เกิดความสำเร็จ ส่วนตนเองก็จะเกิดความเครียดจากการทำงานขึ้นมาที่งานไม่สำเร็จตามเป้า..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 30)

5. จากประสบการณ์ทำงานของท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจ หรือผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของท่านหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ตารางที่ 4.6 การเปลี่ยนแปลงในการทำงานที่ส่งผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจ หรือสุขภาพร่างกาย

รูปแบบการเปลี่ยนแปลง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	13	43.33
สภาพแวดล้อมการทำงาน	7	23.33
ระบบการทำงานในองค์กร	4	13.33
เทคโนโลยีการทำงาน	4	13.33
การเดินทางไปทำงาน	2	6.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงถึงข้อมูลรูปแบบหรือลักษณะการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของผู้ถูกสัมภาษณ์ โดยสามารถจัดกลุ่มเป็น 5 รูปแบบ คือ ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งถูกพูดถึงเป็นจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 สภาพแวดล้อมการทำงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อีกทั้งระบบการทำงานในองค์กร หรือเทคโนโลยีการทำงาน และการเดินทางทำงาน ตามลำดับ พบว่ามีความแตกต่างตามประสบการณ์ของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“..การถูกโยกย้ายทีมโดยไม่ได้ถามความสมัครใจ ทำให้ต้องย้ายไปขายยาตัวอื่นที่ไม่ได้รับผิดชอบตั้งแต่แรก เกิดความกังวลในการต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานที่เดิมเป็น Comfort zone หรือ Stable อยู่แล้ว ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน เพราะไม่สามารถจัดการลูกค้ากลุ่มใหม่ได้ และไม่สามารถ Achieve ตามเป้าหมายที่วางแผนไว้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 30)

“..มีการเปลี่ยนแปลงการทำงานในทีมบ่อยครั้งอาจเป็นหนึ่งในสาเหตุของการ burn out ได้ เมื่อเกิดภาวะนี้จะทำให้ไม่สามารถรับผิดชอบงานได้เท่าสภาวะปกติ อาจจะมีการทำงานตกหล่นไป และผิดพลาดบ้าง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 16)

“..การย้ายเขตที่รับผิดชอบ ต้องปรับตัวใหม่หมด เพื่อเข้าหาลูกค้าที่ยังไม่เคยทำงานด้วย ใช้ชีวิตแบบใหม่ รูปแบบการทำงานใหม่ ส่งผลทางอารมณ์จิตใจปรับตัวได้ยากเพราะไม่เคยชิน จึงเกิดความเครียดติดต่อกันเป็นเวลาหลายเดือน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

“..สภาพแวดล้อมการทำงาน ห้องน้ำในรพ.รัฐบาล ที่ไม่สะอาด อันสืบสาวะบ่อจนเป็นโรคกระเพาะปัสสาวะอักเสบ..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 2)

“..การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความกังวล เพราะเคยชินกับระบบการทำงานแบบเก่า ทำให้คิดว่าจะต้องเปลี่ยนแปลงการทำงานไปในลักษณะใดบ้าง หรือจะทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นหรือลดลง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

“..การเปลี่ยนแปลงระบบทางเทคโนโลยีในการทำงานจะต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัว และเรียนรู้ใหม่..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 23)

4.3 คำถามส่วนที่ 3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร

จำนวน 1 ข้อคำถาม

1. ท่านเคยมีปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในที่ทำงานเกิดขึ้นหรือไม่ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สภาพจิตใจ ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน หรือสถานการณ์ไม่มั่นคงในงานของท่านอย่างไรบ้าง

ตารางที่ 4.7 ปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในที่ทำงาน

ปัญหาระหว่างบุคคลในที่ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับหัวหน้างานขึ้นไป	24	80.00
ระดับเพื่อนร่วมงาน	4	13.33
ไม่เคยมีปัญหา	2	6.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.7 แสดงถึงข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร โดยสามารถจัดกลุ่มออกเป็น 3 รูปแบบ คือ เคยมีปัญหาหรือได้รับแรงกดดันจากหัวหน้างาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเพื่อนร่วมงาน เป็นจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และไม่ได้เจอปัญหาในการร่วมงานกับบุคคลอื่น จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 พบว่ามีความแตกต่างตามประสบการณ์ของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ ได้ดังนี้

“..เคยมีปัญหากับระดับหัวหน้างาน เพราะเราเกิดปัญหาจากการทำงาน แต่ไม่ได้รับความยินดีหรือการสนับสนุนช่วยเหลือ ทำให้เกิดความไม่เชื่อใจกันในการทำงาน ความ professional ลดลง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

“..เคยมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน เนื่องจากปัญหาด้านการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน ทำให้เกิด Conflict แล้วส่งผลต่อความเครียดและทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง เนื่องจากทำงานไม่เต็มที่ เพราะใส่ใจต่อเนื้องานน้อยลง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

“..เคยมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน เพราะขาดความเชื่อถือในการทำงาน หัวหน้างานไม่ไว้ใจ มีอคติกับเรา และขาดการ Support หรือคำแนะนำที่เหมาะสมในการทำงานอย่างต่อเนื่องเมื่อเกิดปัญหาในเขต ทำให้เกิดความกดดันสูง และส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานจนนอนไม่หลับ เกิดความไม่มั่นคงในหน้าที่การทำงานของเรา ทำให้เราอยากจะทำเอง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 8)

“..คนที่สร้างความกดดัน ก็คือ หัวหน้างาน ส่วนใหญ่คือเค้าอยากได้แต่งงานกับยอดชาย ถามว่ามีความคิดเรื่องลาออกไหม หลักๆ น่าจะมาจากหัวหน้างานนี้แหละ..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 20)

“..ปัญหากับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน คือ เพื่อนร่วมงานที่เป็นคู่แข่ง เนื่องจากไม่ค่อยมีการสื่อสารการทำงานระหว่างกัน แต่เมื่อมีการรายงานต่อหัวหน้างานคนเดียวกัน กลับไม่ได้รับสารที่ตรงกัน และมีการเอาหน้าในผลงานที่ทำ ทำให้เกิด conflict ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จนเกิดเป็นความเครียดจากการทำงานระดับเล็กน้อย แต่ไม่ได้มีผลต่อความรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การทำงาน เนื่องจากไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับ Management level หรือผู้ที่มีอำนาจบังคับบัญชาในทีม..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 10)

4.4 คำถามส่วนที่ 4 ด้านปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวงาน

จำนวน 1 ข้อคำถาม

1. ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเองด้านใดบ้าง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน กรุณาอธิบาย

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล	10	33.33
ค่าใช้จ่าย / ภาระหนี้สิน	10	33.33
ปัญหาสุขภาพร่างกาย	5	16.67
อื่นๆ ได้แก่ การบริหารจัดการเวลาส่วนตัว	3	10.00
ไม่มีปัญหาส่วนตัวที่ส่งผลกระทบต่อ	2	6.67
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.8 แสดงถึงข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือความเครียดจากการทำงาน โดยสามารถจัดกลุ่มได้ 5 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ได้แก่ ครอบครัว ความรัก ซึ่งถูกพูดถึงเป็นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ค่าใช้จ่ายหรือภาระหนี้สิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากัน อีกทั้งปัญหาสุขภาพกาย หรือปัญหา การบริหารจัดการเวลาส่วนตัว และไม่มีปัญหาส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่องาน ตามลำดับ พบว่ามีความแตกต่างตามประสบการณ์ของกลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“..เรื่องส่วนตัวด้านความรัก ที่กระทบต่ออารมณ์โดยตรง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากจะขาดความกระฉับกระเฉง ขาดความตื่นตัวในการทำงาน จึงทำงานได้ไม่เต็มที่..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 4)

“..มีปัญหาในใจด้านความรัก ทำให้ขาดโฟกัสในงาน อยากทำตามหน้าที่ให้มันจบไปวันๆ ไม่เกิด effective call visit ในครั้งนั้นไปด้วย..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 23)

“..ภาระหนี้สินที่มี ในบางครั้งก็ทำให้เป็นเป้าหมายในการตั้งใจทำงาน แต่ส่วนมากจะทำให้เครียดมากกว่าเพราะถ้าไม่ปิดก็จะไม่มีเงินมาจ่ายหนี้ แล้วก็จะกดดันการทำงานมากไป ทำให้บางที่เกิดความผิดพลาดจากการทำงานได้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 9)

“..ภาระค่าใช้จ่ายประจำเดือนที่มีรออยู่ จะส่งผลให้เรากดดันในการทำงานจนเกิดความเครียด เนื่องจากต้อง Achieve ให้ได้ตาม Target..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 29)

“..เรื่องปวดหลัง พออายุเยอะๆ ก็ร่วมปวดหลัง ไหนจะต้องขับรถย้ายโรงพยาบาลไปเรื่อยๆ แยกของแยกคอมพิวเตอร์ พอเรื่องร่างกายกับจิตใจเราไม่อำนวย มันก็เริ่มส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำงาน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 20)

“..เป็นแค่บางช่วงจังหวะที่เกิดขึ้น เนื่องจากกำลังเตรียมงานแต่งงาน ก็มีผลกระทบทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้น เพราะต้องแบ่งเวลาทำงานได้ยากขึ้น ก่อนข้างจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในบางช่วงเวลา อาจจะมีบางเวลาที่ไม่ได้ทำงานเต็มที่..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

4.5 คำถามส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ

จำนวน 2 ข้อคำถาม

1. หากท่านเกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านจะมีวิธีการจัดการกับความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ อย่างไรบ้าง หรือองค์กรควรมีส่วนร่วมหรือแนวทางในด้านการจัดการกับความเครียดของพนักงานในองค์กรด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ตารางที่ 4.9 วิธีจัดการกับความเครียดจากการทำงานและส่วนร่วมจากองค์กรด้านการจัดการกับความเครียดของพนักงาน

รูปแบบการจัดการความเครียด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิธีการของตนเอง		
กิจกรรมส่วนตัว	29	96.67
ปรึกษาจิตแพทย์	1	3.33
รวม	30	100.00
การจัดการขององค์กร		
กิจกรรมส่วนกลาง	9	30.00
สวัสดิการจากองค์กร	8	26.67
จิตวิทยานำบัด (จิตแพทย์ / นักจิตบำบัด)	7	23.33
จัดให้มีการพูดคุยสื่อสารถึงปัญหาของการทำงานอย่างตรงไปตรงมา	5	16.67
ไม่มีความจำเป็นในการจัดการระดับองค์กร	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.9 แสดงถึงข้อมูลแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานด้วยตนเองและความคิดเห็นต่อแนวทางการจัดการความเครียดของพนักงานที่องค์กรควรจะมี พบว่ารูปแบบของการจัดการความเครียดด้วยตนเอง คือ การทำกิจกรรมส่วนตัว ซึ่งถูกพูดถึงเป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 ในที่นี้กิจกรรมส่วนตัวได้แก่ การออกกำลังกาย สปา นวด ซ็อบบี้ ทานอาหาร ระบายให้คนใกล้ชิด ท่องเที่ยวใน/ต่างประเทศ ด้านบันเทิง ได้แก่ ดูหนัง ฟังเพลง ร้องคาราโอเกะ เล่นเกม

ส่วนรูปแบบแนวทางการจัดการองค์กร คือ การจัดกิจกรรมส่วนกลาง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาประกอบด้วย การให้สวัสดิการ การเข้าพบนักจิตวิทยาหรือจิตแพทย์ และการจัดการอื่นๆ ที่จัดให้มีการพูดคุยสื่อสารถึงปัญหาของการทำงานโดยตรงไปตรงมา ตามลำดับ โดยมีความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ได้ดังนี้

“..หากิจกรรมอย่างอื่นทำการผ่อนคลาย เช่น ออกไปพบปะเพื่อน ทานข้าว hangout เพื่อลดความเครียดในการทำงานลง เพราะเมื่อเกิดความเครียดในการทำงาน จะขาดความกระตือรือร้นในการทำงานอย่างชัดเจน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

“..จัดการด้วยการทำกิจกรรมด้วยตนเอง เช่น เล่นเกม ดูหนัง ฟังเพลง การนอนหลับพักผ่อน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

“..จะออกไปวิ่ง หรือหาเพื่อนเพื่อหากิจกรรมอย่างอื่นทำร่วมกัน และท่องเที่ยวต่างประเทศประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี และการซื้อของ Online Shopping..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 12)

“...ใช้การไปนวด ไปสปา ไปเที่ยวต่างจังหวัด ห้างร้านอาหารนั่งทาน หรือทำอะไรที่มันผ่อนคลายเต็มที่ โดยไม่ต้องคิดเรื่องงาน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 20)

“..องค์กรควรมีกิจกรรมทางอ้อมที่ไม่ใช่วิชาการ เช่น Team Building ระยะเวลาสั้น 1-2 วัน เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายหรือกล้าแสดงความคิดเห็นทางการทำงานได้มากขึ้น..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

“..องค์กรควรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมให้พนักงานรู้สึกดีขึ้น คลายเครียดได้พักผ่อน เช่น การจัดสัมมนาที่เน้นการเพิ่ม Engagement กับพนักงานมากกว่าวิชาการ..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 6)

“..การจัดไปทำกิจกรรม Outing ที่ต่างจังหวัด องค์กรเป็นเสมือนหน่วยงานหนึ่งที่สามารถรับฟังพนักงาน และพนักงานได้เล่าระบายความเครียดจากการทำงานได้แต่ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขความเป็นส่วนตัว และไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงาน..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 26)

“..จัดให้มีการ Feedback ระหว่างกันในทีมก่อนเบื้องต้น เพื่อที่จะได้พูดคุยกันอย่างตรงไปตรงมา ปราศจากการใช้อารมณ์หรืออคติส่วนตัว..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 14)

“..เริ่มที่ระดับหัวหน้างานผู้ซึ่งมีระดับความใกล้ชิดจากพนักงาน ต้องมีการจัดให้พูดคุย Feedback ถึงปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆที่เกิดจากการทำงานอยู่เสมอ (เดือนละครั้ง) แต่ต้องปราศจากอคติ และเปิดใจรับฟังข้อคิดเห็นต่างๆต่อกันทั้งหัวหน้าและลูกน้องในทีม..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 23)

2. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านมีมุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยาเป็นอย่างไร หากท่านมีโอกาสแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในสายอาชีพผู้แทนยา ท่านจะแนะนำหรือไม่ ครอบคลุมอธิบาย

ตารางที่ 4.10 มุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยา

โอกาสแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จัก	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ (%)
แนะนำ	29	96.67
ไม่แนะนำ	1	3.33
รวม	30	100.00

จากตารางที่ 4.10 แสดงถึงข้อมูลมุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยา ในการแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในสายอาชีพผู้แทนยา พบว่ามี 2 รูปแบบ คือ จะแนะนำงานนี้เป็นจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.67 และไม่แนะนำ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33 โดยมีความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ดังนี้

“..แนะนำ สำหรับคนที่ชอบความยืดหยุ่นในการทำงาน และสามารถรับผิดชอบต่อการทำงานด้วยตนเองได้ และทนต่อสภาพความกดดันในอาชีพนี้ได้ เนื่องจากต้องหายอดขายเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือน ถึงแม้จะเกิดความเครียดในการทำงานอยู่บ่อยครั้ง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 1)

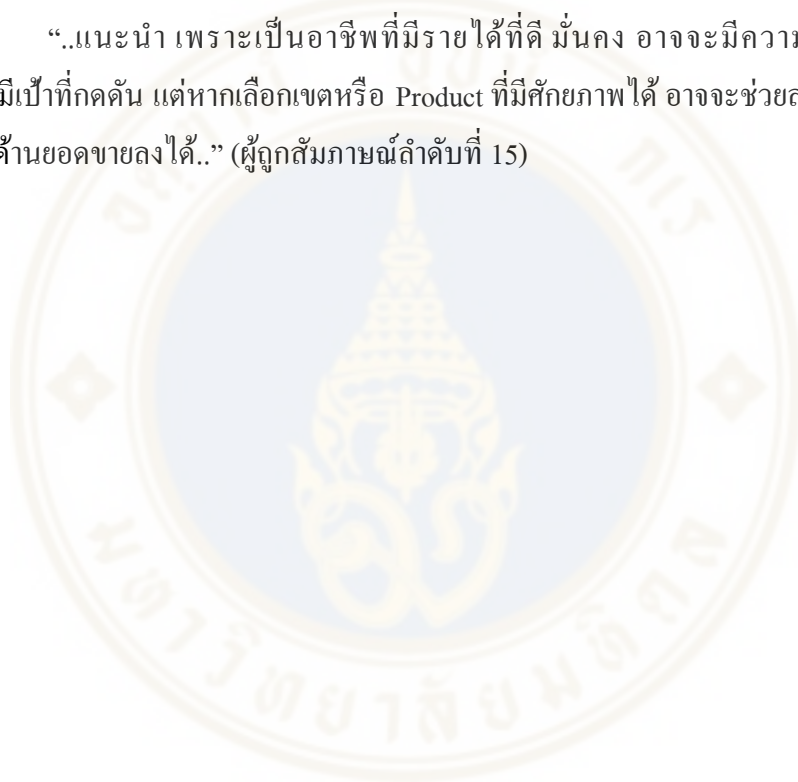
“..แนะนำ เพราะเป็นอาชีพที่มีหลายมิติในการทำงาน ต้องใช้ความสามารถหลากหลายแบบ Multifunction เช่น งานเอกสาร ความรู้ การสื่อสาร การแก้ปัญหาต่างๆ โดยเฉพาะปัญหาเฉพาะหน้าด้วย และที่สำคัญมีรายได้ดีค่อนข้างสูง..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 3)

“..เป็นอาชีพที่ดี ทำให้เราสามารถจัดการเวลาชีวิตตัวเองได้ ไม่เหมือนการนั่งทำงานในออฟฟิศ มีข้อเสียคือ การทำงานคนเดียว จะต้องแบกรับความกดดันที่เกิดขึ้นค่อนข้างมาก ทำให้เกิดผลต่อความเครียดจากการทำงานได้ ยังแนะนำอาชีพนี้หากบุคคลนั้นสามารถรับได้ในการทำงานลักษณะนี้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 5)

“..มุมมองต่ออาชีพรวมๆ เป็นอาชีพที่ดี น่าทำ แต่ต้องเลือกเข้าไปในบริษัทที่ดีด้วย ถ้ามีเพื่อนหรือคนรู้จักก็ยังสามารถแนะนำเข้ามาทำในสายอาชีพนี้ เพราะรายได้สูง หน้าที่การงานดี ถึงแม้จะเจอความกดดันหรือแบ่งเวลาชีวิตไม่ได้ คนๆนั้นจะต้องอยากได้ในสิ่งที่อาชีพนี้ให้ด้วยนะ..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 7)

“..เป็นงานที่ดี มั่นคง แต่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูง ความกดดันพอสมควร แต่แนะนำก็จะอธิบายรายละเอียดก่อนว่าลักษณะการทำงานผู้แทนขายเป็นอย่างไรบ้าง ต้อง Manage ทั้งลูกค้าที่เป็นบุคลากรการแพทย์ต่างๆ หรือการจัดการเวลาในการทำงานด้วยตนเอง โดยส่วนตัวรู้สึกว่าเป็นงานที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลต่างกันออกไป..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 11)

“..แนะนำ เพราะเป็นอาชีพที่มีรายได้ที่ดี มั่นคง อาจจะมีความเสี่ยงเกิดขึ้นได้เนื่องจากมีเป้าที่กดดัน แต่หากเลือกเขตหรือ Product ที่มีศักยภาพได้ อาจจะช่วยลดทอนความเสี่ยงเรื่องงานด้านยอดขายลงได้..” (ผู้ถูกสัมภาษณ์ลำดับที่ 15)



บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัย

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี” ผลการวิจัยที่ได้จากวิธีการสัมภาษณ์รายบุคคลแบบเชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสัมภาษณ์ปลายเปิดจากประชากรตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้แทนยาจากบริษัทชั้นนำในประเทศไทยที่มีการปฏิบัติงานในเขตพื้นที่ภาคตะวันออก บริเวณจังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เนื้อหา สอดคล้องไปกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผู้เข้าร่วมในการสัมภาษณ์มีทัศนคติต่อด้านตัวเอง มีความประทับใจจากการทำงานสายอาชีพผู้แทนยา ในด้านของรายได้ที่ดี หรือผลตอบแทนที่สูงเป็นส่วนใหญ่อ้อยละ 53.33 สำหรับด้านนี้ ส่วนด้านประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมานั้นกล่าวถึงมุมมองในแง่ที่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคจากการทำงานที่พบเจอ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานด้วยเช่นกันนั้น มาจากปัญหาหลัก อันได้แก่ ปัญหาจากภายนอกองค์กรซึ่งไม่สามารถควบคุมด้วยตนเองได้ อาจจะเป็นนโยบายของโรงพยาบาล หรือบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องเข้าพบถึงร้อยละ 40 ควบคู่กับปัญหาภายในองค์กร ในด้านภาระเบียดเบียนขององค์กร หรือกระบวนการทำงานภายในที่ต้องปฏิบัติตาม ซึ่งถูกกล่าวถึงใกล้เคียงกันร้อยละ 36.67 ในทางกลับกันผู้เข้าร่วมในการสัมภาษณ์ส่วนใหญ่ร้อยละ 60 ไม่ได้คิดว่าภาระงานที่ได้รับมอบหมายนั้นซับซ้อนหรือมีปริมาณงานที่มากเกินไป โดยในการทำงานร้อยละ 100 จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายการทำงานประจำเดือนซึ่งจะแบ่งได้เป็น 2 ส่วนงาน ได้แก่ ยอดขายที่รับผิดชอบ และด้านของส่วนงานคุณภาพ เช่น การนำเสนอข้อมูลยาแก่บุคลากรทางการแพทย์ หรือการทำงานตามตัวชี้วัดอื่นๆขององค์กร หากไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแต่ละเดือน ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 50 จะส่งผลกระทบต่อทั้งสองด้านด้วยกัน คือ ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานร่วมกับผลกระทบทางอารมณ์หรือจิตใจ จากผลที่เกิดขึ้นร่วมกันจึงทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานขึ้นมา โดยปัจจัยตัวงานที่สำคัญอีกด้านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงาน ในลักษณะการงานที่รับผิดชอบอยู่ ร้อยละ 43.33

ก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน และผลกระทบทางอารมณ์หรือจิตใจ หรือแม้แต่ว่าผลกระทบต่อสุขภาพกายได้ ล้วนก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานซึ่งมาจากด้านตัวงานทั้งสิ้น

ในขณะที่เดียวกันความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรก็ส่งผลให้เกิดปัญหาหรือความกดดันตามมาได้จนเกิดเป็นความเครียดจากการทำงานถึงร้อยละ 80 ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาที่มาจากการทำงานกับระดับหัวหน้างานขึ้นไป เนื่องจากส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน นอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับส่วนบุคคลโดยตรงในสัดส่วนเท่ากันที่ ร้อยละ 33.33 คือ ด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและด้านภาระค่าใช้จ่ายหรือหนี้สินนั้น ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานซึ่งก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานได้เช่นเดียวกัน

ส่วนผลการวิจัยด้านแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์ แสดงความคิดเห็นถึงวิธีการของตนเองที่ใช้การทำกิจกรรมส่วนตัว หรืองานอดิเรกต่างๆ เพื่อช่วยจัดการความเครียดจากการทำงานถึงร้อยละ 96.67 และให้ความเห็นว่าหากองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดการเรื่องนี้ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ได้แก่ การจัดกิจกรรมส่วนกลางในองค์กร (กิจกรรม Outing, กิจกรรมในต่างจังหวัด) ร้อยละ 30 การให้สวัสดิการแก่พนักงาน (Voucher โรงแรมที่พัก, ร้านอาหาร, ฟิตเนส) ร้อยละ 26.67 และการเป็นส่วนร่วมดูแลสุขภาพจิตของพนักงานที่เป็นจิตวิทยาบำบัด ร้อยละ 23.33 ตามลำดับ และหากกล่าวถึงมุมมองที่มีต่ออาชีพนี้แล้ว ร้อยละ 96.67 มีความเห็นว่าจะแนะนำเพื่อนหรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในอาชีพผู้แทนยาหากมีโอกาสหรือมีความเหมาะสมกับบุคคลนั้นๆ จากการสรุปผลการวิจัยสามารถนำมาสู่การตอบคำถามงานวิจัยได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 รูปแบบความเครียดจากการทำงานแบบใดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ความเครียดจากการทำงานในอาชีพผู้แทนยาจังหวัดชลบุรี อาจมีรูปแบบที่แตกต่างกัน โดยลักษณะของการเกิดความเครียดจากการทำงานส่วนใหญ่นั้นมาจากปัญหาหรืออุปสรรคที่พบเจอระหว่างการทำงานในด้าน ปัญหาจากภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งไม่สามารถควบคุมด้วยตนเองได้แต่เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขให้ลุล่วงเพื่อการทำงานให้สำเร็จ โดยส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการศึกษาความเครียดในการทำงานที่มีการจำลองรูปแบบการเรียกร้องและควบคุมงาน (Job Demand-Control Model) ของ Robert Karasek (Karasek Jr, 1979) ได้กล่าวว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วยข้อเรียกร้องจากงานด้านจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาวะความกดดันทางอารมณ์อันเนื่องมาจากการแก้ไขปัญหาหรือข้อขัดแย้งที่เกิดจากผู้อื่นทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ทั้งนี้งานวิจัยของ Rahul Sharma et. Al., (2021) พบว่าความเครียดจากการทำงาน

เกิดขึ้นได้จากความต้องการของงาน (Job Demand) กับทรัพยากรที่มีและความสามารถหรือศักยภาพของพนักงานแต่ละคนที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างลงตัวโดยเกิดขึ้นได้เฉพาะบุคคล และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์กรได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกานดา จันทร์แย้ม (2561) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการควบคุมงาน โดยความเครียดจากการทำงานจะส่งผลให้เกิดความกดดันทางด้านจิตใจ และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ จนถึงผลกระทบในระดับองค์กร เช่น คุณภาพงาน การขาดงาน การลาออกจากรางาน และนอกจากนี้งานวิจัยของนิคมมาลัยทอง (2560) พบว่าปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพิชญา แก้วสระแสน (2560) ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านนโยบายในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะของงานที่รับผิดชอบก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานจนเกิดความเครียดจากการทำงาน ซึ่งงานวิจัยของ Putu Irma Yunita et. Al., (2019) ได้กล่าวว่าแม้ว่าการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายหน้าที่การทำงานภายในองค์กรจะช่วยให้ผลการทำงานดีขึ้น แต่ขณะเดียวกันย่อมมีผลกระทบก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่เป็นคนยูคิมิตเลนเนี่ยลดลงได้ เนื่องจากเกิดความอึดอัดใจต่อการเปลี่ยนแปลง

นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัญหาที่มาจากการทำงานร่วมกับระดับหัวหน้างานขึ้นไป เป็นสาเหตุของการเกิดความเครียดจากการทำงานของผู้แทนยาที่ปฏิบัติงานในจังหวัดชลบุรีอีกหนึ่งรูปแบบ เนื่องจากสามารถส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในหน้าที่การงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี ของ Cooper and Cartwright (1997) ได้อธิบายถึงปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร มีส่วนทำให้เกิดความเครียด คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with Boss) หมายถึง การไม่ได้รับการเอาใจใส่หรือไม่ได้รับการช่วยเหลือจากหัวหน้างาน จนเกิดความไม่ลงรอยกัน และนำไปสู่ความเครียดซึ่งจะตรงข้ามกับหัวหน้างานที่เอาใจใส่และคอยให้ความช่วยเหลือ และงานวิจัยของพิชญา พรคทองสุข (2552) พบว่าการสนับสนุนทางสังคม อันได้แก่ การขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ย่อมเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการนำมาสู่ความเครียดจากการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นครเศศ เพ็ชรเมธี (2561) ที่พบว่าการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องงานหรือการแก้ไขปัญหา งาน ตลอดจนเรื่องทั่วไปจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานทำงานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและการให้คำปรึกษาโดยตรง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานได้

5.1.2 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงาน ที่ช่วยรักษาประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรีเป็นอย่างไร

แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงาน ที่ส่งผลต่อการรักษาประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดชลบุรีนั้น ส่วนใหญ่จะเลือกใช้การทำกิจกรรมส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความเครียดและการเผชิญความเครียด Lazarus & Folkman (1984) ได้กล่าวถึง กลวิธีการเผชิญปัญหาเป็นความพยายามของบุคคลทั้งด้าน พฤติกรรม จิตใจ และสังคม ในการจัดการลดภาวะความเครียดจากสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งกลวิธีการเผชิญปัญหาที่มุ่งจัดการด้านอารมณ์ (Emotion-focused coping Strategies) เป็นวิธีการเผชิญปัญหาที่มุ่งจัดการอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ตึงเครียด รวมถึงกลวิธีในการหลีกเลี่ยงปัญหา เช่น การถอยห่างออกมาจากสถานการณ์ การทำงานอดิเรกหรือกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของกองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (2558) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมที่พึงประสงค์การจัดการความเครียด หมายถึงความสามารถในการป้องกัน และขจัดความเครียดตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งตามความเหมาะสมด้านสุขภาพทางกาย และวิถีชีวิตของแต่ละบุคคล เช่น การออกกำลังกาย การพักผ่อน การทำกิจกรรมบันเทิง หรือทำกิจกรรมร่วมกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

นอกจากนี้หากองค์กรให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการจัดการและแนวทางที่เหมาะสมเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาได้ โดยแสดงความเห็นว่า องค์กรควรจัดกิจกรรมส่วนกลางภายในองค์กร หรือการให้สวัสดิการแก่พนักงาน และการดูแลสุขภาพจิตของพนักงานด้านจิตวิทยาบำบัด ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีของ Sauter, Murphy, and Hurrell (1992) ได้กล่าวว่าแนวทางป้องกันความเครียดจากการทำงาน คือ การเฝ้าระวังความผิดปกติทางจิตใจและปัจจัยเสี่ยง เพื่อตรวจหาและตอบสนองต่อความผิดปกติทางจิตใจที่อาจเกิดขึ้น โดยการสังเกตหรือจัดการประเมินสุขภาพจิตของพนักงาน รวมไปถึงการเพิ่มการให้บริการด้านสุขภาพจิตสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงการบริการด้านสาธารณสุข และได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง และงานวิจัยของ Unlana, N. et. AL., (2018) แสดงความเห็นว่าการควรศึกษาพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อทำการวางแผนบริหารจัดการความเครียดให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม เพราะปัญหาจากการทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดและความกดดัน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและองค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการดำเนินงานจนบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang, Z. et. AL., (2020) การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ หากสามารถจัดการสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ให้เป็นพิษต่อบุคลากรได้ หากไม่สามารถจัดการสภาวะ

ขององค์กรได้ อาจนำมาสู่ความเครียดจากการทำงานที่นำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตและร่างกายของพนักงาน เช่น ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล และภาวะการนอนไม่หลับ และส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน การให้การสนับสนุนจัดการความเครียดจากองค์กร จึงสามารถบรรเทาผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นได้

5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1. สำหรับการบริหารงานในระดับ Middle Manager ซึ่งจัดเป็นระดับหัวหน้างานที่มีความใกล้ชิดต่อพนักงานมากกว่าผู้บริหารระดับ Top Management พอสมควร ดังนั้นควรจะทำให้ความใส่ใจ ดูแลด้านความเป็นอยู่หรือสุขภาพจิตของพนักงาน ไม่ใช่แค่วัด Performance หรือ Result จากการทำงานเพียงอย่างเดียว ยกตัวอย่างเช่น มีการประเมินพนักงานเพิ่มเติมในด้านที่เกี่ยวกับสุขภาพใจ เพื่อสังเกตว่ามีพนักงานคนไหนที่อาจจะต้องการความช่วยเหลือ หรือต้องการการสนับสนุนทางด้านจิตใจหรือไม่ และเพื่อจะร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขหรือป้องกันปัญหาจากการทำงานที่อาจจะตามมาภายหลัง หรือปัญหาด้านความเครียดจากการทำงานที่สะสมเป็นเวลานาน ซึ่งการร่วมมือกับผู้บริหารองค์กรในแต่ละระดับย่อมเป็นส่วนสำคัญในการช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต และเรื่องสุขภาพจิตของพนักงานให้ดีขึ้นได้ หากสุขภาพจิตดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี และประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับด้านครอบครัว ด้านภาระหนี้สิน ปัญหาทางเศรษฐกิจ และบุคลิกภาพ หรือเรื่องเกี่ยวกับปัญหาส่วนตัวอื่นๆ ที่เข้ามามีส่วนในการทำงาน ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจำเป็นต้องทำความเข้าใจในปัญหาส่วนตัวของพนักงานที่ทำให้เกิดความเครียด เพราะปัญหาส่วนตัวกับประสิทธิภาพของการทำงานนี้อาจไม่สามารถแยกออกจากกันได้ โดยเฉพาะในบุคคลที่ไม่สามารถรับมือหรือจัดการกับความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้ จึงควรต้องยอมรับว่าแม้จะเป็นเรื่องส่วนตัวก็ต้องให้ความสนใจ และให้คำปรึกษาที่สมควรเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้

5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้ไม่ครอบคลุมตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานขึ้นไปในสายงานอาชีพผู้แทนยา โดยเก็บข้อมูลเฉพาะในส่วน of ตำแหน่งผู้แทนยาจากบริษัทยาชั้นนำรูปแบบยาออริจินอล และยาสามัญที่จำหน่ายในประเทศไทยเท่านั้น

2. ผลสรุปของงานวิจัยนี้ ไม่สามารถใช้อ้างอิงในส่วนแผนงานอื่นๆ ขององค์กร ประเภทบริษัทฯ ได้เนื่องจากมีลักษณะหน้าที่รับผิดชอบ การดำเนินงานตามหน่วยงานแตกต่างกัน ออกไป ดังนั้น หากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจะนำผลงานวิจัยนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาข้อมูล ควรทำการเก็บข้อมูลใหม่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับแผนงานนั้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยถัดไป

1. การทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการศึกษาครั้งถัดไป เพื่อเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติมได้มากยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้ผลงานวิจัยครั้งนี้ สำหรับการอ้างอิงกรอบงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน เพื่อยกระดับเข้าสู่งานวิจัยเชิงปริมาณในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดจากการทำงานในอนาคตต่อไป

2. ควรทำการศึกษาในกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานระดับสูง หรือระดับที่เป็นหัวหน้างานเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นข้อมูลต่อยอดในการสร้างแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานขององค์กร และหาความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยต่อไป

3. ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมในแผนงานอื่นๆ ที่อยู่ในองค์กร หรือกลุ่มธุรกิจด้านสุขภาพว่ามีรูปแบบความเครียดจากการทำงานที่คล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกัน และหาแนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานที่เหมาะสมกับแผนงานนั้นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

- Agarwal, B., Brooks, S. K., & Greenberg, N. (2020). The role of peer support in managing occupational stress: A qualitative study of the sustaining resilience at work intervention. *Workplace Health & Safety*, 68(2), 57-64.
- Bowling, N. A., Alarcon, G. M., Bragg, C. B., & Hartman, M. J. (2015). A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work & stress*, 29(2), 95-113.
- Chatcharaporn, N., & Suppakitiporn, S. (2019). Work stress among employees of steel import companies in Bangkok. *Chulalongkorn Medical Bulletin*, 1(1), 37-48.
- Colin J. MacKay, Rosanna Cousins, Peter J. Kelly, Steve Lee & Ron H. McCaig (2004). Management Standards and work-related stress in the UK. policy background and science, *Work & Stress*, 18(2), 91-112.
- Cooper, C. L., & Davidson, M. (1987). Sources of stress at work and their relation to stressors in non-working environments. *Psychological factors at work and their relation to health*, 99-123.
- Daniel, C. O. (2019). Effects of job stress on employee's performance. *International Journal of Business, Management and Social Research*, 6(2), 375-382.
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., Yang, T., & Tian, X. (2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental health and preventive medicine*, 24(1), 1-11.
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(1), 171-193.
- Hackman, J. R., Oldham, G., Janson, R., & Purdy, K. (1975). A new strategy for job enrichment. *California Management Review*, 17(4), 57-71.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Health and Safety Executive. (2001). *Tackling Work-related Stress: A Managers Guide to Improving and Maintaining Employee Health and Well-being. HS (g) 218*. HSE Books.
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Lasarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress Coping and Appraisal*. New York: Springer.
- Phakthongsuk, P. (2009). Construct validity of the Thai version of the job content questionnaire in a large population of heterogeneous occupations. *Journal of The Medical Association of Thailand*, 92(4), 564.
- Phongam, P., & Lormphong, S. (2022). A Study on the Effectiveness of Applying Online Stress Management Program on the Mindfulness-Based Stress Reduction Resulting in Reduction of Stress and Burnout Among Nurses: Case Study in a Hospital, Chonburi Province (Doctoral dissertation, Burapha University). *Journal of Mental Health of Thailand 2022*, 30(4), 276-85.
- Pozo-Antúnez, D., Joaquín, J., Ariza-Montes, A., Fernández-Navarro, F., & MolinaSánchez, H. (2018). Effect of a job demand-control-social support model on accounting professionals' health perception. *International journal of environmental research and public health*, 15(11), 2437.
- Yunita, P. I., & Saputra, I. G. N. W. H. (2019). Millennial generation in accepting mutations: Impact on work stress and employee performance. *International journal of social sciences and humanities*, 3(1), 102-114.
- Rasool, S. F., Wang, M., Zhang, Y., & Samma, M. (2020). Sustainable work performance: the roles of workplace violence and occupational stress. *International journal of environmental research and public health*, 17(3), 912.
- Ratri, K. G. R., & Wahjudono, D. B. K. (2021). The role of employee demographics, work stress, and rewards on job satisfaction and employee performance. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(3), 634-648.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Ricciardelli, R., & Carleton, R. N. (2021). A qualitative application of the Job Demand-Control-Support (JDCS) to contextualize the occupational stress correctional workers experience. *Journal of Crime and Justice*, 1-17.
- Selye, H. (1979). *The stress of my life: A scientist's memoirs*. New York; Toronto; Van Nostrand Reinhold.
- Sharma, Rahul & Sharma, Ms & Agarwal, P.K.. (2021). Effect of Stress at Workplace and its Management. *The International Journal of Business and Management Research*. 11. 1-12.
- Sudaboot S., Chuangpeng, S., & Pocharee, L. (2017). The Study of factors affecting work-stress among hotel front office staff in Pattaya, Chonburi Province. *Chophayom Journal*, 28(2), 48-56.
- Tan, S. Y., & Yip, A. (2018). Hans Selye (1907-1982): Founder of the stress theory. *Singapore Medical Journal*, 59(4), 170–171.
- Thitaree, K., & Chaiwong, W. (2019). A Study on Prevalence of Work-related Stress and Relating Factors among Staff in a Private Hospital. *Thammasat Medical Journal*, 19(1), 115-132.
- Tumad, S., & Jedsadaluck, V. (2018). Stress and its Affect on the Employees' Performance in an Institution Focused on the Cultural Arts of a State-Run University. *Institute of Culture and Arts Journal*, 19(2), 151-165.
- Unlama, N., Thermtiptaweekul, K., & Chienwattanasook, K. (2018). Stress Management in the Workplace to Maximize Employee Efficiency. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 5(1), 104-117.
- Wang, Z., Zaman, S., Rasool, S. F., Zaman, Q. U., & Amin, A. (2020). Exploring the relationships between a toxic workplace environment, workplace stress, and project success with the moderating effect of organizational support: Empirical evidence from Pakistan. *Risk management and healthcare policy*, 1055-1067.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- กรมสุขภาพจิต. (2564). กระทรวงสาธารณสุข. ข้อมูลการประเมินภาวะสุขภาพจิตของคนไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2564. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://checkin.dmh.go.th/dashboards>
- กรมสุขภาพจิต. (2563). กระทรวงสาธารณสุข. รายงานประจำปีกรมสุขภาพจิต ปีงบประมาณ 2563. สืบค้น 16 กุมภาพันธ์ 2566, จาก https://www.dmh.go.th/report/dmh/rpt_year/view.asp?id=461
- กานดา จันทร์แย้ม. (2561). ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน: สาเหตุ ผลกระทบและแนวทางการป้องกัน. *วารสารปริชาต, มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 31(1), 23-41.
- ณัฐธิดา สุพรรณภพ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงานและความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการกรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชลฤดี เพชรขว้าง. (2551). ปัจจัยด้านจิตสังคมในการทำงานและความเครียดจากการทำงานของแรงงานเยาวชนที่ทำงานร้านสะดวกซื้อ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ต่อลาภ อยู่พงษ์พิทักษ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.
- นิคม มาลัยทอง. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักข่าวไทยทีวีสีช่อง 3 มหาวิทยาลัยธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- พิชญา แก้วสระแสน. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- พิชญา พรรคทองสุข. (2552). ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมิน ความเครียดจากงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย ใน ประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ, *จดหมายเหตุทางแพทยสมาคม แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์*. 92(4), 564-572.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน สายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (บัณฑิตวิทยาลัย). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- อนนท์ พละหงษ์. (2558). ความเครียดในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนากอำเภอมูลนาก จังหวัดพิจิตร. มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, พิจิตร.
- นฤตวัน ชัยราภรณ์ และ ศิริลักษณ์ สุภปีติพร. (2562). ภาวะเครียดจากการทำงานของพนักงานบริษัทนำเข้า เหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนชัย ยมจินดา, ลดาวัลย์ ยมจินดา, กรรณิการ์ แฉกแสงรัตน์ และ เรืองรัก จำปาเงิน. (2564). ผลของการจัดการพฤติกรรมองค์กรที่มีต่อความเครียดในการทำงานในภาวะการณั้โควิด-19 ของพนักงานบริษัทในกรุงเทพมหานคร. จันทรเกษมสาร, 27(1), 141-157.
- นนธณกฤต นวลศรี, มนต์รีพีริยะกุล และ นรพล จินันท์เดช. (2563). อิทธิพลการกำกับของความเครียดในการทำงานเชิงบวกที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธ์ภาพในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมกาให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต. วารสารการพัฒนาศาสตร์พยาบาลมนุษย และองค์การ. 13(1), 57-79.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2565). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมยาปี 2566-2568. วิจัยธนาคารกรุงศรีอยุธยา.
- นิภาพร คำหลอม. (2563). การป้องกันและควบคุมความเครียดจากการทำงานตามหลักการยศาสตร์. สมาคมอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน. สืบค้น 15 มีนาคม 2566, จาก <https://www.ohswa.or.th/17694457/ergonomics-make-it-simple-series-ep7>
- คณิน จินดนาปราโมทย์, พรชัย สิทธิศรีณย์กุล และ เดชา ลลิตอนันต์พงศ์. (2563). ความชุกของความเครียดจากการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในแพทย์ประจำบ้านโรงเรียนแพทย์แห่งหนึ่ง. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 65(3), 307-218.
- ศิริลักษณ์ สุธรรม และ วิฐิตมา ไชยะกุล. (2563). อิทธิพลของปัจจัยในการทำงานต่อความเครียดในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 16(2), 77-95.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ทนงศักดิ์ ยิ่งรัตนสุข, กาญจนา พิบูลย์, ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์ และ พวงทอง อินใจ. (2563). ลักษณะงานและปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดชลบุรี. *บูรพาเวชสาร*. 7(1), 32-45.

นคเรศ เพ็ชรมณี. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีที่ปฏิบัติงานที่บ้านกรณีศึกษา: บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)* (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์). คณะวิทยาการจัดการ, ภาควิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตารางแสดงรายละเอียดการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
1	ธนชัย ชมจินดา (2564)	ผลของการจัดการพฤติกรรม องค์กรที่มีต่อความเครียดในการ ทำงานในภาวะการณ์โควิด-19 ของ พนักงานบริษัทใน กรุงเทพมหานคร	พนักงานบริษัท ต่างๆใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	เชิงปริมาณ	ความเครียดของพนักงานบริษัทในเขต กรุงเทพมหานครในภาวะการณ์ โควิด-19 อยู่ในระดับ ปานกลาง และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ในด้านอายุ, ตำแหน่งงานในกลุ่ม ตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับต้น, อายุ งาน ช่วง 2-4 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่า, แผนการเงิน / บัญชี / การขาย / การตลาด / ทรัพยากรมนุษย์ โดยปัจจัยเหล่านี้จะมีระดับ ความเครียดที่สูงกว่า ส่วนการจัดการพฤติกรรมใน ระดับบุคคล เช่น ปริมาณงานที่เหมาะสม ขอบเขต งานที่ต้องรับผิดชอบ หรือการสนับสนุนต่างๆที่เอื้อ ต่อการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความเครียดของ พนักงานบริษัทได้มากที่สุด

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
2	นนธณกฤต นวลศรี (2563)	อิทธิพลการกำกับของความเครียด ในการทำงานเชิงบวกที่มีผลต่อ ความสัมพันธ์ระหว่าง สัมพันธภาพในการทำงาน การ รับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานของ พนักงานในอุตสาหกรรมการ ให้บริการด้านธุรกิจประกันชีวิต	ตัวแทนประกัน ชีวิตจำนวน 300 คน	แบบ ผสมผสาน เชิงปริมาณ และเชิง คุณภาพ	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัย เชื่อมโยงสัมพันธภาพในการทำงานสู่ผลการ ปฏิบัติงาน โดยเชื่อมโยงจากการมีสัมพันธภาพที่ดี ยิ่งเฉพาะกับหัวหน้างาน ตัวแทนประกันชีวิตจะรับรู้ ถึงการสนับสนุนจากระดับสูงได้ ส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3	Thitaree, K., Chaiwong, W. (2019)	A Study on Prevalence of Work- related Stress and Relating Factors among Staff in a Private Hospital	บุคลากรที่ ปฏิบัติงานจริงใน โรงพยาบาล กรุงเทพพระ ประแดง จำนวน 272 คน	เชิงปริมาณ	โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการ ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา, ความเพียงพอของ รายได้, สาขาอาชีพ, ข้อเรียกร้องจากงานด้านงานใช้ ร่างกาย, อันตรายหรือความเสี่ยงจากงาน, แรง สนับสนุนทางสังคม หรือการรับรู้แรงสนับสนุนจาก หัวหน้างาน และความมั่นคงในหน้าที่การงาน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
4	คณิน จินตนา ปราโมทย์ (2563)	ความชุกของความเครียดจากการ ทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องใน แพทย์ประจำบ้าน โรงเรียนแพทย์ แห่งหนึ่ง	แพทย์ประจำบ้าน ทุกภาควิชาที่ศึกษา ในโรงเรียนแพทย์ แห่งหนึ่งจำนวน 262 ราย	เชิงปริมาณ	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อ ความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ การเคยมีโรคหรือ ภาวะทางจิตเวช, ความคิดลาออกจากการศึกษา, งาน ใช้แรงกาย, ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์โดยเป็นปัจจัย ป้องกันความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ชั้นปี การศึกษาแพทย์ประจำบ้านที่สูงขึ้น และการ สนับสนุนจากสังคม ความเครียดจากการทำงานใน แพทย์ประจำบ้านอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง โดยมี สาเหตุเกี่ยวเนื่องทั้งจากปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัย ที่เกี่ยวข้องจากงาน เช่น ภาควิชา ชั้นปี งานใช้ แรงกาย ความคิดลาออกจากการศึกษา
5	ศิริลักษณ์ สุ ธรรม และฐิติ มา ไชยะกุล (2563)	อิทธิพลของปัจจัยในการทำงาน ต่อความเครียดในการทำงานที่ ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการโรงงาน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยาน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยาน	พนักงานระดับ ปฏิบัติการโรงงาน อุตสาหกรรมผลิต ชิ้นส่วนยานยนต์ ในนิคม อุตสาหกรรม	เชิงปริมาณ	ลักษณะของงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชา, โครงสร้างและสภาพแวดล้อม องค์การ พื้นที่การทำงานและการปรับตัวต่อการ เปลี่ยนแปลง ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
		ยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	แหลมฉบัง จำนวน 400 คน		
6	ทนงศักดิ์ ยี่งรัตนสุข, กาญจนา พิบูลย์, ธนิตา จุลวนิชย์พงษ์ และ พวงทอง อินใจ (2563)	ลักษณะงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชลบุรี	ครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดชลบุรี 12 โรงเรียน จำนวน 250 คน	เชิงปริมาณ	ครูมีโอกาสในการตัดสินใจ มีการแสดงความคิดเห็นในงานได้ค่อนข้างสูง รวมทั้งมีแรงสนับสนุนทางสังคมสูง ครูเพศหญิงมีความสามารถพบความเครียดจากการทำงานได้มากกว่าครูเพศชาย และครูที่มีตำแหน่งชำนาญการขึ้นไป มีความเครียดจากการทำงานมากกว่าครูที่มีตำแหน่งครูผู้ช่วย และครูระดับปฏิบัติการ
7	Chatcharaporn, N., & Suppakitiporn, S. (2019).	Work stress among employees of steel import companies in Bangkok	พนักงานบริษัทนำเข้าเหล็กในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน	เชิงปริมาณ	ปัจจัยที่สัมพันธ์กับภาวะเครียดจากการทำงาน ด้านปัจจัยเดียวในการทำงาน ได้แก่ อายุ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ย นโยบายการบริหารงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ ความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
8	สุรัชัย ทูหมัด และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2561)	ความเครียดและผลกระทบต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานใน หน่วยงานด้านศิลปวัฒนธรรม ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	พนักงานสาย สนับสนุนวิชาการ ในระดับ ปฏิบัติการ จำนวน 340 คน	เชิงปริมาณ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานส่งผลต่อ ความเครียดในระดับปานกลาง 1) ด้านระบบบริหาร ขององค์กรไม่เอื้อต่อความก้าวหน้า 2) ด้านภาระการ ประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ การศึกษา 3) ด้านความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ภายในองค์กร ส่วนด้านการได้รับมอบหมายงานที่ไม่ตรงตาม ความสามารถ ส่งผลต่อความเครียดในระดับน้อย
9	นเศรษฐ เพ็ช รมณี (2561)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานบัญชีที่ ปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	พนักงานบัญชีที่ ปฏิบัติงานที่บ้าน ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 116 คน	เชิงปริมาณ	การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องงาน หรือการแก้ไข ปัญหาจนตลอดจนเรื่องทั่วไปจากเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้พนักงานทำงานสำเร็จ ได้ตามเป้าหมายและเกิดความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและการให้ คำปรึกษาโดยตรง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพการ ทำงานได้

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
10	Unlama, N., Thermtiptawee kul, K., & Chienwattanas ook, K. (2018)	Stress Management in the Workplace to Maximize Employee Efficiency		การทบทวน วรรณกรรม เชิงบรรยาย	ผู้บริหารควรศึกษาพฤติกรรมของบุคลากร เพื่อทำ การวางแผนบริหารจัดการความเครียดให้กับ บุคลากรในองค์กรอย่างเหมาะสม เพราะปัญหาจาก การทำงานส่งผลให้เกิดความเครียดและความกดดัน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรและองค์กร เนื่องจากทรัพยากรบุคคล ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งของการ ดำเนินงานจนบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
11	กานดา จันทร์ แย้ม (2561)	ความเครียดจากการทำงานตาม แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การ ควบคุมในงาน สาเหตุผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน			ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดจากการทำงาน ได้แก่ ข้อเรียกร้องจากงาน และความสามารถในการ ควบคุมงาน โดย ความเครียดจากการทำงานจะ ส่งผลให้เกิดความกดดันทางด้านจิตใจ และเพิ่ม ความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ จนถึงผลกระทบใน ระดับองค์กร เช่น คุณภาพงาน การขาดงาน การ ลาออกจากงาน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
12	Sudaboot S., Chuangpeng, S., & Pocharee, L. (2017)	The Study of factors affecting work-stress among hotel front office staff in Pattaya, Chonburi Province	พนักงานต้อนรับ ส่วนหน้า โรงแรม ระดับ 3-5 ดาว ใน เขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 234 คน	เชิงปริมาณ	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดมากที่สุด คือ ด้าน ครอบครัว การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่าความแตกต่างที่ เกี่ยวข้องปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และระดับมาตรฐานของ โรงแรมที่มีอิทธิพลต่อระดับภาวะความเครียดของ พนักงานแต่ละคน
13	ต่อลาก อยู่พงษ์ พิทักษ์ (2560)	ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความเครียดในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่	มี กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 368 คน	เชิงปริมาณ	ปัจจัยความเครียด ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายการ บริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านผลตอบแทน และสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05
14	พิชญา แก้ว สระแสน (2560)	ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงานความเครียด และประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ใน กรุงเทพมหานคร	พนักงานบริษัท อสังหาริมทรัพย์ ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน	เชิงปริมาณ	ปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ปัจจัย ด้านการวางแผนและพัฒนาอาชีพ ปัจจัยด้าน โครงสร้างและบรรยากาศขององค์การปัจจัยด้าน นโยบายในการบริหารงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ ระหว่างครอบครัวกับงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทน มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานโดยรวม

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
					ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ
15	นิคม มาลัยทอง (2560)	ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานชาวไทยที่วีลชีช่อง 3	เจ้าหน้าที่สำนักงานชาวไทยที่วีลชีช่อง 3 จำนวน 220 คน	เชิงปริมาณ	ปัจจัยด้านความเครียดที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายองค์กร ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ โดยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่าปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการการทำงาน
16	ณัฐธิดา สุพรรณภพ (2559)	ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้คุณค่าของงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ของบุคลากรสายวิชาการ	บุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขต	เชิงปริมาณ	ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ในขณะที่คุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน และการรับรู้คุณค่า

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
		กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร จำนวน 262 คน		ของงานมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในการ ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
17	สุรพงษ์ ฉันท พัฒน์พงศ์ (2559)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานสาย เทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง	พนักงานสาย เทคโนโลยีของ ธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 400 คน	เชิงปริมาณ	พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มี ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัย ด้านแรงจูงใจประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยก้ำ จูน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย การ มีส่วนร่วมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ
18	Phongam, P., & Lormphongs, S. (2022)	A Study on the Effectiveness of Applying Online Stress Management Program on the Mindfulness-Based Stress	พยาบาลวิชาชีพ ของโรงพยาบาล แห่งหนึ่งใน จังหวัดชลบุรี จำนวน 80 คน	แบบกึ่ง ทดลอง	สามารถลดความเครียดและภาวะหมดไฟในการ ทำงานด้านการเงินเฉยต่องานของพยาบาลวิชาชีพ ได้ จากการใช้โปรแกรมสติบำบัดแบบสั้น ประกอบด้วยกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การฝึกสมาธิ ทบทวนการฝึกสติในชีวิตประจำวัน และควบคุม

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
		Reduction Resulting in Reduction of Stress and Burnout Among Nurses : Case Study in a Hospital, Chonburi Province			อารมณ์ ซึ่งสามารถนำการพัฒนาจิตด้วยสมาธิ หรือ การฝึกสติ มาประยุกต์ใช้กับแนวทางการจัดการ ความเครียดจากการทำงานได้
19	Pozo-Antúnez et al. (2018)	Effect of a job demand-control-social support model on accounting professionals' health perception	ผู้สอบบัญชี จำนวน 739 คน	เชิงปริมาณ	ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุน จากผู้จัดการหรือหัวหน้างาน สามารถยับยั้งผลของ ข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อการรับรู้ความเครียดของ พนักงาน และข้อเรียกร้องจากงาน รวมทั้งการ สนับสนุน จากผู้จัดการหรือหัวหน้างาน มี ความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความเครียดเช่นกัน
20	Anastasios D. Diamantidis and Prodromos Chatzoglou (2019)	Factors affecting employee performance.		เชิงปริมาณ	ความเป็นอิสระในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และการสนับสนุนด้านการจัดการ มี ผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน ในขณะที่ความสามารถใน การปรับตัว และแรงจูงใจภายในองค์กรส่งผล โดยตรงต่อประสิทธิภาพของงาน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
21	Wang, Z., Zaman, S., Rasool, S. F., Zaman, Q. U., & Amin, A. (2020)	Exploring the relationships between a toxic workplace environment, workplace stress, and project success with the moderating effect of organizational support.	พนักงานของบริษัทโครงการพลังงานหมุนเวียน จำนวน 30 ราย		สภาพแวดล้อมในที่ทำงานเป็นพิษมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความสำเร็จของโครงการและความเครียดในที่ทำงาน การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ หากสามารถจัดการสภาพแวดล้อมในที่ทำงานไม่ให้พิษต่อบุคลากรได้ โครงการที่ดำเนินการในภาคส่วนพลังงาน มีกำหนดเวลาที่ค่อนข้างรีบเร่งและไม่ยืดหยุ่น ซึ่งสร้างความเครียดจากการทำงานที่นำไปสู่ปัญหาสุขภาพจิตและร่างกายได้ เช่น ภาวะซึมเศร้า วิตกกังวล และนอนไม่หลับต่างๆ และส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงาน การให้การสนับสนุนจัดการความเครียดจากองค์กร จึงสามารถบรรเทาผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นได้
22	Rasool, S. F., Wang, M., Zhang, Y., &	Sustainable work performance : The roles of workplace violence and occupational stress		เชิงปริมาณ	สภาวะความรุนแรงในที่ทำงาน อาจทำให้กำลังใจของพนักงานลดลง ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานลดลงอย่างต่อเนื่อง และยังเพิ่มระดับความเครียด ความวิตกกังวล ความซึมเศร้า เกิด

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
	Samma, M. (2020)				การมีส่วนร่วมในการทำงานที่ลดลง เกิดการขาดงาน และการเหยียดเชื้อชาติในที่ทำงาน ลดแรงจูงใจในหมู่พนักงานและองค์กร ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จากภาพลักษณ์ที่ไม่ดีและนำความเป็นพิษมาสู่เพื่อนร่วมงานและคนรอบข้าง ความเครียดจากการทำงานจึงถือเป็นสิ่งคุกคามที่ต้องเผชิญ หากพนักงานมีความสุขและมีสุขภาพจิตที่ดี จะส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
23	Rosemary Ricciardelli and R. Nicholas Carleton (2021)	A qualitative application of the Job Demand-Control-Support (JDCS) to contextualize the occupational stress correctional workers experience.	เจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์จำนวน 158 คน	เชิงคุณภาพ	สภาวะแวดล้อมที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง แต่ความสามารถในการควบคุมงาน และการสนับสนุนทางสังคมต่ำ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้เมื่อต้องเผชิญต่อความเครียดจากการทำงานในระดับสูง
24	Putu Irma Yunita and I	Millenial generation in accepting mutations : Impact on work	พนักงานในศูนย์ทัณฑ์จรจำนวน	เชิงปริมาณ	แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายหน้าที่การทำงานภายในองค์กรจะช่วยทำให้ผลการทำงานดีขึ้น แต่

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
	Gusti Ngurah Widya Hadi Saputra (2019)	stress and employee performance.	108 คน แบ่งเป็น เพศหญิง 68 คน และเพศชาย 40 คน ที่เกิดในช่วง ค.ศ. 1979 - 1994		ขณะเดียวกันย่อมมีผลกระทบก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่เป็นคนยุคมิลเลนเนียลลดลงได้ เนื่องจากเกิดความอึดอัดใจต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะเพศหญิงจะเกิดความเครียดจากการทำงานและกังวลที่มากกว่าเพศชาย
25	Cross Ogohi Daniel (2019)	Effects of job stress on employee's performance.		การทบทวนวรรณกรรมเชิงบรรยาย	ความเครียดจากการทำงานส่งผลกระทบในเชิงลบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร และเป็นสาเหตุหลักของการลาออก หรือการขาดงาน โยไม่จำเป็น ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความไม่พึงพอใจต่อองค์กร และอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรได้ ถึงแม้ที่ระดับความเครียดปานกลางจะช่วยส่งเสริมเชิงบวกในการทำงาน แต่หากเกินระดับที่รับมือได้ ย่อมจะส่งผลกระทบในเชิงลบต่อการทำงานเช่นกัน
26	Jianwei Deng, Yilun Guo, Tengyang Ma,	How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers.	บุคลากรทางการแพทย์ชาวจีนที่ทำงาน	เชิงปริมาณ	บุคลากรทางการแพทย์เป็นสิ่งสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์เมื่อบุคลากรมีความเครียดในงานระดับสูง ย่อมนำไปสู่การขาด

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
	Tianan Yang and Xu Tian (2019)		โรงพยาบาลรัฐใน ภูมิภาคกลาง, ตะวันออก และ ตะวันตก จำนวน 1,594 คน		ประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานและการบริการ ผู้บริหารจึง ต้องให้ความสนใจในการจัดการด้านลดความเครียด ที่เป็นอุปสรรค และแรงจูงใจการให้บริการ โดยการ แทรกแซงหาวิธีเพื่อให้เกิดการปรับปรุงสภาวะการ ทำงานที่เหมาะสมต่อบุคลากรมากที่สุด ส่วนระดับ ความเครียดที่เป็นด้านทำลายที่เหมาะสม จะช่วย ส่งเสริมการพัฒนาตนเองในการทำงานได้
27	Rahul Sharma, Richa Sharma and Pankaj Kumar Agarwal (2021)	Effect of stress at workplace and its management.		การทบทวน วรรณกรรม เชิงบรรยาย	ความเครียดจากการทำงานเกิดขึ้นได้จากความ ต้องการของงาน (job demand) กับทรัพยากรที่มีและ ความสามารถหรือศักยภาพของพนักงานแต่ละคนที่ไม่ สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างลง ตัวโดยเกิดขึ้นได้เฉพาะบุคคล และส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานทั้งในระดับบุคคล และ ระดับองค์กรได้ จึงได้นำเสนอแนวทางการจัดการ ความเครียดในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มผลิตผล การทำงานและประสิทธิภาพองค์กร เช่น การนอน

ลำดับ	ชื่อผู้วิจัย	หัวข้องานวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง	วิธีการวิจัย	ผลการวิจัย
					หลับพักผ่อนอย่างเพียงพอ ออกกำลังกาย การผ่อนคลายพูดคุยกับคนที่ไว้วางใจได้ เป็นต้น
28	Kinanthi Gusti Reina Ratri and Denny Bernardus Kurinia Wahjudono (2021)	The role of employee demographics, work stress, and rewards on job satisfaction and employee performance.	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 197 คน แบ่งเป็น อาจารย์ผู้สอน จำนวน 101 คน และเจ้าหน้าที่บุคลากรทางการศึกษาจำนวน 96 คน	เชิงปริมาณ	ความเครียดจากงานส่งผลต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งที่แตกต่างกัน อันเนื่องจากรูปแบบเนื้องานที่ซับซ้อนมากกว่า ทำให้สรุปได้ว่าความเครียดจากการทำงานจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในงานที่มีลักษณะที่ต้องปฏิสัมพันธ์ทางสังคมสูง ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังพบปัจจัยอื่นด้วย เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านนโยบายการทำงานขององค์กร

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์การวิจัย (สำหรับผู้สัมภาษณ์)

เรื่อง กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยา
ในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ตามหลักสูตร ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัย
การจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทั้งหมดจำนวน 12 คำถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน มี
รายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อคำถาม ได้แก่ :

รหัสผู้ถูกสัมภาษณ์ _____

1. อายุ _____ ปี

2. อายุงาน _____ ปี _____ เดือน

3. ตำแหน่งงาน _____

ส่วนที่ 2 ทรรศนะเกี่ยวกับด้านตัวงาน จำนวน 5 ข้อคำถาม

1. ท่านคิดว่าความประทับใจจากการทำงานในสายอาชีพผู้แทนยาของท่านคืออะไร รบกวน
อธิบายเพิ่มเติม

2. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดจากการทำงานที่
ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดจาก
การทำงานอาชีพผู้แทนยา กรุณาเล่ารายละเอียด

3. ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือรู้สึกว่ามีปริมาณงานที่มากเกินไปหรือไม่
อย่างไรบ้าง

4. ในการทำงานแต่ละเดือนท่านมีเป้าหมายหรือไม่ หากท่านไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือนได้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบาย

5. จากประสบการณ์ทำงานของท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจ หรือผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของท่านหรือไม่อย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร จำนวน 1 ข้อคำถาม

1. ท่านเคยมีปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในที่ทำงานเกิดขึ้นหรือไม่ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สภาพจิตใจ ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน หรือสถานการณ์ไม่มั่นคงในงานของท่านอย่างไรบ้าง

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 1 ข้อคำถาม

1. ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเองด้านใดบ้าง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน กรุณาอธิบาย

ส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ จำนวน 2 ข้อคำถาม

1. หากท่านเกิดความเครียดจากการทำงาน ท่านจะมีวิธีการจัดการกับความเครียดจากการทำงานที่เกิดขึ้นได้หรือไม่อย่างไรบ้าง หรือองค์กรควรมีส่วนร่วมหรือแนวทางในด้านการจัดการความเครียดของพนักงานในองค์กรด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้าง

2. จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านมีมุมมองหรือทัศนคติต่องานผู้แทนยาเป็นอย่างไร หากท่านมีโอกาสแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในสายอาชีพผู้แทนยา ท่านจะแนะนำหรือไม่ รบกวนอธิบาย

ภาคผนวก ค
แบบประเมินคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
ดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย
(Content Validity Index : CVI)

งานวิจัยเรื่อง กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1) แนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้อยู่ในขั้นตอนการศึกษาวิจัย เรื่อง กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2) แนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางการสัมภาษณ์ข้อมูลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3) แบบประเมินคุณภาพของเครื่องมือวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน โดยมีแบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทั้งหมดจำนวน คำถาม และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ทักษะคิดเกี่ยวกับด้านตัวงาน

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวงาน

ส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน ค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Index : CVI)

- คะแนน 4 หมายถึง สอดคล้องอย่างยิ่ง
- คะแนน 3 หมายถึง สอดคล้องมาก
- คะแนน 2 หมายถึง ไม่สอดคล้อง
- คะแนน 1 หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพิมพ์มาศ รัตนเปสละ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแนวทางการสัมภาษณ์ข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		4	3	2	1
1	ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์				
1.1	อายุ				
1.2	อายุงาน				
1.3	ตำแหน่งงาน				

ส่วนที่ 2 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับด้านตัวงาน จำนวน 6 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		4	3	2	1
2	ทักษะที่เกี่ยวข้องกับด้านตัวงาน				
2.1	ท่านคิดว่าความประทับใจจากการทำงานในสาขาอาชีพผู้แทนยาของท่านคืออะไร ระบุขอบเขตขยายเพิ่มเติม				
2.2	จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน หรืออารมณ์และจิตใจของท่านส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานในอาชีพผู้แทนยา กรุณาเล่ารายละเอียด				
2.3	ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือรู้สึกว่ามีปริมาณงานที่มากเกินไปหรือไม่อย่างไรบ้าง				

ส่วนที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับด้านตัวงาน จำนวน 6 ข้อคำถาม (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		4	3	2	1
2	ทักษะเกี่ยวกับด้านตัวงาน				
2.4	ในการทำงานแต่ละเดือนท่านมีเป้าหมายหรือไม่ หากท่านไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือนได้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบาย				
2.5	จากประสบการณ์ทำงานของท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจหรือผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของท่านหรือไม่ อย่างไรบ้าง				

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร จำนวน 1 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		4	3	2	1
3	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร				
3.1	ท่านเคยมีปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในทีมงานเกิดขึ้นหรือไม่ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สภาพจิตใจ ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน หรือสถานการณ์ไม่มั่นคงในงานของท่านอย่างไรบ้าง				

ส่วนที่ 4 ด้านปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวงาน จำนวน 1 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		4	3	2	1
4	ปัจจัยส่วนบุคคล				
4.1	ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเองด้านใดบ้าง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน กรุณาอธิบาย				

ส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ จำนวน 2 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		4	3	2	1
5	แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่ออาชีพ				
5.1	หากท่านเกิดความเครียดในการทำงาน ท่านจะมีวิธีการจัดการกับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ อย่างไรบ้าง หรือองค์กรควรมีส่วนร่วมหรือแนวทางในด้านการจัดการความเครียดของพนักงานในองค์กรด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้าง				
5.2	จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านมีมุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยาเป็นอย่างไร หากท่านมีโอกาสแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในสายอาชีพผู้แทนยา ท่านจะแนะนำหรือไม่ รบกวนอธิบาย				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบประเมินคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
ดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย
(Index of Item Objective Congruence : IOC)

งานวิจัยเรื่อง กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1) แนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้อยู่ในขั้นตอนการศึกษา เรื่อง กรณีศึกษาความเครียดจากการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนยาในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี

2) แนวทางการสัมภาษณ์ฉบับนี้มุ่งตรวจสอบเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) และข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแนวทางการสัมภาษณ์ข้อมูลให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3) แบบประเมินคุณภาพของเครื่องมือวิจัยฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ส่วน โดยมีแบบสัมภาษณ์ข้อมูลสำหรับการวิจัยทั้งหมดจำนวน คำถาม และข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ทศนคติเกี่ยวกับด้านตัวงาน

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร

ส่วนที่ 4 ปัจจัยที่นอกเหนือจากตัวงาน

ส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสายอาชีพ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ทรงคุณวุฒิ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC)

- คะแนน 1 หมายถึง ประเมินว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับงานวิจัย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- คะแนน 0 หมายถึง ประเมินว่าไม่แน่ใจข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับงานวิจัย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
- คะแนน -1 หมายถึง ประเมินว่าข้อคำถามนั้นมีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพิมพ์มาศ รัตนเปสละ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจ

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำชี้แจง ขอให้ท่านผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญ ได้กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อแนวทางการสัมภาษณ์ข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยกรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแบบสัมภาษณ์สำหรับงานวิจัยต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
1	ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ถูกสัมภาษณ์				
1.1	อายุ				
1.2	อายุงาน				
1.3	ตำแหน่งงาน				

ส่วนที่ 2 ทักษะคติเกี่ยวกับด้านตัวงาน จำนวน 6 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
2	ทัศนคติเกี่ยวกับด้านตัวงาน				
2.1	ท่านคิดว่าความประทับใจจากการทำงานในสายอาชีพผู้แทนยาของท่านคืออะไร รบกวนอธิบายเพิ่มเติม				
2.2	จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านคิดว่าปัญหาหรืออุปสรรคใดจากการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน หรืออารมณ์และจิตใจของท่าน ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานในอาชีพผู้แทนยา กรุณาเล่ารายละเอียด				
2.3	ท่านคิดว่าภาระงานที่ได้รับมีความซับซ้อนหรือรู้สึกรู้สึกว่ามีปริมาณงานที่มากเกินไปหรือไม่อย่างไรบ้าง				

ส่วนที่ 2 ทักษะเกี่ยวกับด้านตัวงาน จำนวน 6 ข้อคำถาม (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
2	ทัศนคติเกี่ยวกับด้านตัวงาน				
2.4	ในการทำงานแต่ละเดือนท่านมีเป้าหมายหรือไม่ หากท่านไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในแต่ละเดือนได้ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง กรุณาอธิบาย				
2.5	จากประสบการณ์ทำงานของท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่าง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์หรือจิตใจ หรือผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายของท่านหรือไม่อย่างไรบ้าง				

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร จำนวน 1 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
3	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร				
3.1	ท่านเคยมีปัญหาหรือความกดดันในการร่วมงานกับบุคคลในที่ทำงานเกิดขึ้นหรือไม่ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน อารมณ์ สภาพจิตใจ ส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน หรือสถานการณ์ไม่มั่นคงในงานของท่านอย่างไรบ้าง				

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 1 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
4	ปัจจัยส่วนบุคคล				
4.1	ท่านคิดว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านเองด้านใดบ้าง ที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือส่งผลให้เกิดความเครียดจากการทำงาน กรุณาอธิบาย				

ส่วนที่ 5 แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่อสาขาอาชีพ จำนวน 2 ข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			
		1	0	-1	ข้อเสนอแนะ
5	แนวทางการจัดการความเครียดจากการทำงานและทัศนคติต่ออาชีพ				
5.1	หากท่านเกิดความเครียดในการทำงาน ท่านจะมีวิธีจัดการกับความเครียดในการทำงานที่เกิดขึ้นได้หรือไม่ อย่างไรบ้าง หรือองค์กรควรมีส่วนร่วมหรือแนวทางในด้านการจัดการความเครียดของพนักงานในองค์กรด้วยหรือไม่ อย่างไรบ้าง				
5.2	จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านมีมุมมองหรือทัศนคติต่องานของผู้แทนยาเป็นอย่างไร หากท่านมีโอกาสแนะนำเพื่อน หรือคนรู้จักเข้ามาทำงานในสาขาอาชีพผู้แทนยา ท่านจะแนะนำหรือไม่ ปรบกวอนอธิบาย				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาคผนวก ง
เอกสารรับรองโครงการวิจัย
จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนชุดกลาง มหาวิทยาลัยมหิดล

	COE No. MU-CIRB 2023/120.1407
Mahidol University Central Institutional Review Board (MU-CIRB) <i>Certificate of Exemption</i>	
Protocol No.: MU-CIRB 2023/145.0105	
Title of Project: A Case Study of Work Stress Affects the Performance of Medical Representatives in Chonburi Province	
The criteria of Exemption: Research involving the use of interview procedures:	
<ul style="list-style-type: none"> - Recorded information CANNOT readily identify the subject (directly or indirectly/linked) OR - Any disclosure of responses outside of the research would NOT place subject at risk (criminal, civil liability, financial, employability, educational advancement, reputation) 	
Approval Includes:	
<ol style="list-style-type: none"> 1) Principal Investigator: Mr. Thanakrit Choobanjong Affiliation: College of Management, Mahidol University Research Site: College of Management, Mahidol University 2) Submission Form Version Date 29 June 2023 3) Protocol Version Date 23 May 2023 4) Participant Information Sheet Version Date 18 May 2023 5) Informed Consent Form Version Date 18 May 2023 6) Interview Guideline Version Date 20 June 2023 7) Recruitment Material Version Date 20 June 2023 	
<p>MU-CIRB is in full compliance with International Guidelines for Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)</p> <p>Date of Approval: 14 July 2023</p>	
Signature of Chairperson:	 (Associate Professor Dr. Penchan Pradubmook Sherer) MU-CIRB Chair
* See list of Co-Investigators at the back page	
Page 1 of 8	

ภาคผนวก จ

สำเนาใบรับรองการผ่านการอบรม CITI Program



Completion Date 16-Apr-2023
 Expiration Date 16-Apr-2027
 Record ID 55435770

This is to certify that:

PIMPAMAS RATANAPESALA

Has completed the following CITI Program course:

Not valid for renewal of
 certification through CME.

Human Subjects Research
 (Curriculum Group)
IRB Staff Social, Behavioral & Humanity Panel
 (Course Learner Group)
1 - Basic Stage
 (Stage)

Under requirements set by:

Mahidol University

CITI
 Collaborative Institutional Training Initiative

101 NE 3rd Avenue, Suite 320
 Fort Lauderdale, FL 33301 US
www.citiprogram.org

Verify at www.citiprogram.org/verify/?waf1eea94-8c97-407f-bd6f-202d4343d698-55435770