



ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
FACTORS AFFECT TO SALESPERSON PERFORMANCE OF MEDICAL
REPRESENTATIVE IN THAILAND

ลีลินทร์ธร วณิชพันธุ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2562

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย



ลีลินทร์ธร วณิชพันธุ์

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACTORS AFFECT TO SALESPERSON PERFORMANCE OF MEDICAL
REPRESENTATIVE IN THAILAND



A Thesis Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2019

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ของ

ลีลินทร์ธร วณิชพันธุ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล)

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
ผู้วิจัย	ลีลินทร์ วนิชพันธุ์
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันต์อัศวกุล

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคล ความเครียดจากการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ที่ประกอบอาชีพผู้แทนยา ที่ทำงานใน 10 อันดับแรกจากจำนวนผู้แทนยาของบริษัทที่ได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์(พรีม่า) จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความเครียดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและภาวะหมดไฟในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้แทนมีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านความเปิดกว้างมากที่สุด ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ร้อยละ 100-104 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณพบว่า ความเครียดด้านลักษณะงานและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแบบมีสถิติ มีผลต่อการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านการยอมรับ มีผลต่อการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ พฤติกรรม ในส่วนของลักษณะส่วนบุคคลและภาวะหมดไฟในการทำงานไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ผลจากงานวิจัยที่ได้จะเห็นได้ว่า แม้จะมีปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานแต่ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนไปมีการแข่งขันกันสูง จำนวนคนว่างงานที่มากขึ้น ทำให้ความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทุกคนจะต้องเผชิญและฝึกฝนเอาชนะไปให้ได้

คำสำคัญ : ผลการปฏิบัติงาน ผู้แทนยา ประเทศไทย

Title	FACTORS AFFECT TO SALESPERSON PERFORMANCE OF MEDICAL REPRESENTATIVE IN THAILAND
Author	LEELINTORN WANICHAPUN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2019
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Kamrawee Anuntaakarakul

The objective of this research is to compare the differences between personal characteristics, work stress, burnout syndrome and big five personality traits affecting the salesperson performance of medical representative in Thailand. The samples used in this study were medical representatives working as employees in the top ten companies registered under the Pharmaceutical Research and Manufacturers Association (PREMA) by Proportional Sampling of the number of employees. The data were collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one-way ANOVA and multiple regression analysis. The results showed the following overall stress and burnout scores were also at a moderate level. Medical representatives had the big five personality traits of Openness to Experience. Behavioral performance overall was at medium level. In term of results-based performance, most of them were able to generate sales when compared to the target at rate of 100%-104%. The results of multiple regression analysis found that the factor intrinsic to the job and big five personality trait of conscientiousness affected the results-based performance, and big five personality trait of agreeableness affected behavioral performance. Personal characteristics and burnout syndrome did not affect performance. The results of the research can be seen that although there are factors that are likely to affect the performance, but with the changing social conditions, there is high competition. The number of people unemployed for mores. Stress, burnout becomes a part of life that everyone must face and overcome.

Keyword : Performance Medical representative Thailand

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความอนุเคราะห์ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจน์ระวี อนันตจักรกุล อาจารย์ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้อุทิศสละเวลาอันมีค่ามาเป็นที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด และอาจารย์ ดร.สันติ เต็มประเสริฐสกุล ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรักษ์ คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ จนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะอาจารย์ เจ้าหน้าที่ภาควิชาคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนต่อความสำเร็จของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

เหนือสิ่งอื่นใดขอกราบขอบพระคุณมารดา ของผู้วิจัยที่ทำให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญู กตเวทิต์แด่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่สนใจบ้างไม่มากนัก

ลีลินทร์ วนิชพันธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	11
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน	12
3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน	17
4. ความหมายและทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	20
5. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย	27
6. ภาพรวมอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย.....	31

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	39
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	39
การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานวิจัย.....	56
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา	58
2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน.....	74
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการวิจัย	94
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา.....	97
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน.....	102
อภิปรายผลการวิจัย	104
ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	128
ประวัติผู้เขียน.....	130

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ปัจจัยที่สำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ตไรท์และคูเปอร์.....	16
ตาราง 2 องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ และเกณฑ์วัดของ Norman	20
ตาราง 3 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae	22
ตาราง 4 บุคลิกภาพแบบแสดงออก ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae	23
ตาราง 5 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae	24
ตาราง 6 บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae	25
ตาราง 7 บุคลิกภาพแบบมีสติ ตามเกณฑ์การวัดของคอสตาและแมคเคร.....	27
ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance).....	51
ตาราง 9 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
ตาราง 10 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ ประสบการณ์ทำงาน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	61
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความเครียดจากการทำงาน 6 ปัจจัย	62
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน 3 ปัจจัย	66
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 5 ด้าน ...	69
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม	73
ตาราง 15 แสดงจำนวนร้อยละของผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์	74
ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่ม ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test.....	75
ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มเพศและ สถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test	76

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มอายุ ภาระทาง ครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสิทธิภาพทำงาน โดยใช้สถิติ One-way analysis of variance	78
ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่ม ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test.....	80
ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่มเพศและสถานภาพ สมรส โดยใช้สถิติ t-test	82
ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มอายุ ภาระทาง ครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสิทธิภาพทำงาน โดยใช้สถิติ One-way analysis of variance	84
ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	86
ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอย ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression	87
ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)	89
ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอย ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ โดยใช้ การวิเคราะห์ Multiple Regression.....	90
ตาราง 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	92
ตาราง 31 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	96

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย.....	9
ภาพประกอบ 2 สรุปตารางงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมยาเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตและการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในปัจจุบัน แต่การโฆษณาในประเทศไทยก็ยังมีข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย ดังที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติยา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2522 คือห้ามโฆษณาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษผ่านทางสื่อต่างๆ อันจะทำให้เข้าถึงผู้บริโภคได้โดยตรงจากเหตุผลดังกล่าวทำให้บริษัทยาต้องใช้ช่องทางอื่นในการแข่งขันเช่น การโฆษณาในวารสารการแพทย์ การจัดงานประชุมวิชาการ แต่กลยุทธ์หลักที่สำคัญของบริษัทาคือ การใช้ช่องทางการขายผ่านผู้แทนยา ดังนั้นยาของบริษัทจะออกสู่ตลาดได้มากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับผู้แทนยา

ในปีหนึ่งๆ ผู้แทนยาขององค์กรต่างๆ มีการโยกย้ายงานเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 24 (วิโรจน์ ทิพย์วิบูลย์ชัย, 2555) หลายๆ องค์กรเกิดปัญหาการขาดแคลนผู้แทนยาที่มีประสิทธิภาพ อันเนื่องมาจาก ต้องอบรมผู้แทนใหม่อยู่เสมอ รวมถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน บริษัทขาดความต่อเนื่องในการทำงาน ยอดขายตกลง ยอดขายไม่เติบโตอย่างต่อเนื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และเภสัชกับองค์กรลดลง หรือผู้แทนยาเดิม มีผลการปฏิบัติงานที่แย่ลง โดยปัญหาส่วนใหญ่ในการลาออกและผู้แทนยาที่มีขาดประสิทธิภาพคือ ความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงานจากลักษณะงานที่ต้องทำ หรือลักษณะบุคลิกภาพที่อาจไม่เหมาะสมกับงาน

ดังนั้นบุคลิกภาพของผู้แทนยาเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญ และมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก มีการศึกษาพบว่าคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของผู้แทนยาที่ประสบความสำเร็จ (Jackson. & Hisrich, 1996) การที่สามารถเลือกสรรผู้แทนยาที่มีความสามารถและมีคุณสมบัติด้านบุคลิกภาพที่ดีในการประสบความสำเร็จได้ ย่อมส่งผลด้านความสำเร็จและประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีให้กับองค์กร บริษัทยาส่วนใหญ่จึงมักจะมีแบบสอบถามเพื่อใช้ทดสอบบุคลิกภาพของผู้สมัคร ซึ่งแบบทดสอบหนึ่งๆ ที่ได้รับความนิยมก็คือ แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five)

ภาวะหมดไฟจากการทำงานเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่พบได้บ่อยในผู้แทนยา จากลักษณะงานที่มีการแข่งขันสูง ต้องใช้ความอดทนทำงานภายใต้แรงกดดันเป็นอย่างมากเพื่อให้ได้ยอดขายตามเป้าหมายที่บริษัทคาดหวังไว้ หลายครั้งที่ต้องพบทัศนคติที่ไม่ดีจากแพทย์ พยาบาลและเภสัช อีก

ทั้งอาชีพผู้แทนยาเป็นอาชีพที่ขาดความมั่นคงและมีโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่ได้ยาก ทำงานในแบบเดิมๆทุกวันต่อเนื่องกันหลายปีทำให้เกิดรู้สึกเบื่อและไม่เห็นค่าในงานที่ทำอยู่ มีการศึกษาภาวะหมดไฟในการทำงานในผู้แทนยาพบว่า ผู้แทนยามีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความสามารถในการทำงาน (วัลลภ วิชาญเจริญสุข, 2557)

ขั้นตอนการเสนอขายยานั้น ผู้แทนยาต้องพบกับปัญหาต่างๆและได้รับการความเครียดจากหลายๆปัจจัย อาชีพผู้แทนยามีแต่ทำงานหนักขึ้นๆ ไม่มีค่าว่าย่ำอยู่กับที่ เพราะถ้าอยู่กับที่คือกำลังถอยหลัง เนื่องจากต้องรับความคาดหวังคือยอดขายจากองค์กรเพิ่มขึ้นทุกปี ลักษณะงานต้องแข่งกับเวลา ไม่มีเวลาทำงานที่แน่นอน (Tander, Canbaz, Canturk, & Peksen, 2007) การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การแข่งขันกันทำยอดขายกับบริษัทอื่นๆ ความยากลำบากในการพบลูกค้าแต่ละรายซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไป รวมถึงปัญหาทางด้านจริยธรรมที่มีระหว่างผู้รับบริการและผู้แทนยา(จุฑาพรรณ สว่างแจ้ง, 2551) การทำยอดขายและการสอบวัดผลในด้านความรู้และปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายของบริษัทเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้แทนยาต้องเจอความเครียดอย่างมาก โดยงานวิจัยที่ชี้ชัดว่า ผู้แทนยามีความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยเนื่องจากลักษณะงานของพวกเขา(Scott, 2003) รวมถึงบางงานวิจัยที่บอกว่าผู้แทนยาอยู่ภายใต้ความกดดันและความเครียด ซึ่งมีเหตุผลหลักๆมาจาก ลักษณะงาน ชั่วโมงการทำงาน ความกดดันจากการที่ต้องพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง และความขัดแย้งระหว่างการทำงานและครอบครัว (Patil & Meena, 2013)

การวัดผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย (Salesperson Performance) ทางบริษัทจะแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกจะเป็นผลการปฏิบัติงานทางด้านผลลัพธ์ โดยบริษัทจะมียอดขายเป้าหมายกำหนดไว้ให้ทุกเดือน การวัดผลนั้นจะดูการทำยอดขายที่ได้ตามเป้าหมาย การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาด อัตราเติบโตของยอดขายและจำนวนครั้งในการเยี่ยมลูกค้า และส่วนที่สองจะเป็นผลการปฏิบัติงานทางด้านพฤติกรรม โดยบริษัทจะมีการสอบประเมินหรือให้คะแนนจากหัวหน้างาน ทั้งทางด้านความรู้ การวางแผน การวิเคราะห์ปัญหา ทักษะการขาย การทำงานเป็นทีมและการสอบเกณฑ์จริยธรรม

จะเห็นได้ว่าอาชีพผู้แทนยาต้องเจอกับความกดดันหลายรูปแบบด้วยลักษณะงานและจากความคาดหวังของบริษัท ความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน และลักษณะบุคลิกภาพเป็นองค์ประกอบหลักที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อยอดขายของบริษัท งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะมี

ประโยชน์เพื่อผู้บริหารองค์กรได้แนวทางในการวางแผนลดความเครียดจากการทำงานและลดภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้น ความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านความเครียดจากการทำงาน ด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา รวมถึงเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพผู้แทนยามาเป็นพนักงานในอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

1. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาด้านภาวะหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึง ความแตกต่างระหว่างด้านลักษณะส่วนบุคคล ความเครียดจากการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรได้แนวทางนำไปวางแผน ปรับปรุง แก้ไข ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความเครียดจากการทำงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
2. เพื่อให้ผู้บริหารองค์กรได้แนวทางนำไปวางแผน ปรับปรุง แก้ไข ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ช่วยเป็นข้อมูลในการตัดสินใจการเลือกผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพผู้แทนยามาเป็นพนักงานในอนาคต
5. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาถึง ลักษณะส่วนบุคคล ความเครียดจากการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ตลอดจนเปรียบเทียบความแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคล ความเครียดจากการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้ที่ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานใน 10 อันดับแรกจากจำนวนผู้แทนยาของบริษัทที่ได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ หรือ ฟรีม่า (Pharmaceutical Research and Manufacturers Association หรือ PReMA)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 22-32 ปี

1.1.2.2 33-43 ปี

1.1.2.3 44 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.4. ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล

1.1.4.1 บิดา/มารดา

1.1.4.2 บุตร 1-2 คน

1.1.4.3 บุตรมากกว่า 2 คน

1.1.4.4 ไม่มี

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 15,001-45,000 บาท

1.1.5.2 45,001-75,000 บาท

1.1.5.3 75,001-105,000 บาท

1.1.5.4 สูงกว่า 105,001 บาท

1.1.6 ประสบการณ์ทำงาน

1.1.6.1 1-3 ปี

1.1.6.2 4-6 ปี

1.1.6.3 7-10 ปี

1.1.6.4 มากกว่า 10 ปี

1.2 ความเครียดในการทำงาน

1.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน

1.2.2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

1.2.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

1.2.4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2.5 ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร

1.2.6 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

1.3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

1.3.1 ปัจจัยด้านอันล้ำทางอารมณ์

1.3.2 ปัจจัยด้านการเพิกเฉยต่องาน

1.3.3 ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงาน

1.4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

1.4.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

1.4.2 บุคลิกภาพแบบแสดงออก

1.4.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง

1.4.4 บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น

1.4.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา (Salesperson Performance of Medical Representative)

2.1 ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

2.2 ผลการปฏิบัติงานทางด้านผลลัพธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้แทนยาในประเทศไทย หมายถึง ผู้ที่ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทที่ได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ หรือ ฟรีมา จากบริษัทที่มีพนักงานขายในบริษัทที่มากที่สุด 10 อันดับ มีรายได้มากกว่า 15,001 บาท และอายุงานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

2. ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้แทนยากับงานของเขา โดยเฉพาะปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมกับเวลาในการทำงาน และความสามารถของผู้แทนยา เกิดการเปลี่ยนแปลงย้ายเขตพื้นที่รับผิดชอบ หรือการปรับเปลี่ยนโครงสร้างบริษัทอย่างกะทันหันโดยไม่สามารถคาดเดาว่าจะส่งผลกระทบต่อตัวเองหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลเสียต่อร่างกาย จิตใจและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา โดยความเครียดในการทำงานสามารถแบ่งได้ตามปัจจัยการเกิดดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน หมายถึง ปริมาณเขตรับผิดชอบที่กว้าง จำนวนโรงพยาบาลในความรับผิดชอบมากเกินไป จำนวนลูกค้าที่ต้องดูแลมากเกินไปจะไปเยี่ยมได้ทั่วถึงหรือต้องรับผิดชอบยอดขายจำนวนมาก รวมถึงลักษณะงานที่มีความเร่งด่วน ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้าตลอดเวลา และไม่มีเวลาทำงานที่แน่นอน

2.2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร หมายถึง รู้สึกขาดความเป็นธรรมในการแบ่งยอดขายของทีม ขาดอิสระในการให้เหตุผลเพื่อโต้แย้งยอดขายที่ได้รับ รวมถึงการได้รับคำสั่งของหัวหน้าที่ขัดแย้งและเป็นผลทางลบต่อลูกค้า ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน

2.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมทีม รู้สึกไม่เป็นที่ยอมรับของทีม เมื่ออยู่ในเขตที่รับผิดชอบมีการแบ่งพรรคพวกจับกลุ่มกันระหว่างบริษัทต่างๆ ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากฝ่ายประสานงานทีมขาย หรือเกิดปัญหาการแก่งแย่งชิงดีกันระหว่างเพื่อนร่วมทีม

2.4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าได้รับการเลื่อนตำแหน่ง และความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้ เช่น การขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งเป็นผู้ดูแลฝ่ายขายหรือผู้ดูแลผลิตภัณฑ์

ด้วยลักษณะงานที่มีโอกาสก้าวหน้าน้อย ลักษณะงานทำอยู่ซ้ำซากจำเจทุกวัน จนเกิดเป็นความเครียดได้

2.5 ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร หมายถึง บริษัทไม่มีโครงสร้างและนโยบายที่ชัดเจน มีการลดคนหรือปรับโครงสร้างบ่อยครั้ง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะไม่มีความมั่นคงในอาชีพ มีความไม่ยุติธรรมในบริษัทและไม่มีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน แก้ปัญหาหรือให้ความเป็นธรรม จึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

2.6 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่เวลาในการทำงานไม่แน่นอน ลักษณะงานที่อาจต้องทำงานเกินเวลาถึงดึกหรืออาจต้องทำงานในวันหยุด ไม่สามารถบริหารจัดการเวลาสำหรับชีวิตส่วนตัวได้ รวมถึงบุคคลภายในครอบครัวไม่เข้าใจในลักษณะงานที่รับผิดชอบ จนเกิดเป็นความเครียด

3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน หมายถึง ภาวะที่ตอบสนองต่อความเครียดที่เกิดจากการทำงาน โดยจะประกอบไปด้วย

3.1 ปัจจัยด้านอ่อนล้าทางอารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกเหนื่อยล้าจากการทำงาน รู้สึกไม่อยากตื่นขึ้นไปทำงาน หรือหมดกำลังใจในการสร้างยอดขาย

3.2 ปัจจัยด้านการเพิกเฉยต่องาน หมายถึง ความรู้สึกสนใจในงานลดลง ไม่กระตือรือร้นทำงานตามหน้าที่ไปวันๆ ไม่เห็นความสำคัญของงานที่ทำว่าจะช่วยให้ปิดยอดขายที่ได้รับมาได้

3.3 ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกไม่อยากแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น หนีปัญหา คิดว่าตัวเองไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่สามารถทำยอดขายให้บรรลุเป้าหมายได้

4. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง รูปแบบหนึ่งในการจัดกลุ่มของบุคลิกภาพที่ได้รับ ความนิยมจากนักจิตวิทยาว่าสามารถช่วยอธิบายถึงโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลในระดับสากลได้ ซึ่งประกอบไปด้วย

4.1 บุคลิกภาพแบบห้วนใจ หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะ ชอบทำงานคนเดียว ไม่ให้ความร่วมมือในการสร้างทีม และทนต่อความกดดันได้น้อย

4.2 บุคลิกภาพแบบแสดงออก หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะเป็นมิตร ชอบพูดคุยกับคนรอบข้างทำให้รู้ข่าวสารสถานการณ์ในตลาดได้เร็ว มักมองโลกในแง่ดีก่อนเสมอ

4.3 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะกล้าแสดงออก สนใจในด้านแฟชั่น แต่งตัวน่ายมัย ใส่ใจเรื่องคำพูดของคนข้าง

4.4 บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะประณีประณอม มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ชอบช่วยเหลือคนอื่น ไม่ชอบการแข่งขัน ไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม

4.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะตรงต่อเวลา มีวินัยและรับผิดชอบต่อนหน้าที่สูงจนดูจริงจังเคร่งเครียดกับงาน มักวางแผนในการทำงานเป็นระบบ ไม่ชอบพูดเล่นและไม่ชวนคุยนอกเนื้อหาที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน คาดหวังกับความสำเร็จสูง

5. ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย หมายถึง ผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากผู้แทนขาย

5.1 ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม หมายถึง สิ่งต่างๆที่ผู้แทนขายต้องเรียนรู้ ผึกฝน และนำไปใช้ในการทำงาน เพื่อส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ อันได้แก่

5.1.1 ด้านความสามารถ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับยาและเวชภัณฑ์ ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความชำนาญในการบูรณาการขาย ทักษะการโน้มน้าวและการเจรจาต่อรอง

5.1.2 ทักษะคติ ได้แก่ คำมั่นสัญญาต่อองค์กรขาย การยอมรับนโยบายและอำนาจหน้าที่ การร่วมกันทำงานเป็นทีม

5.1.3 กลยุทธ์การขาย ได้แก่ แผนการเยี่ยมลูกค้า การสรุปงานและส่งรายงาน

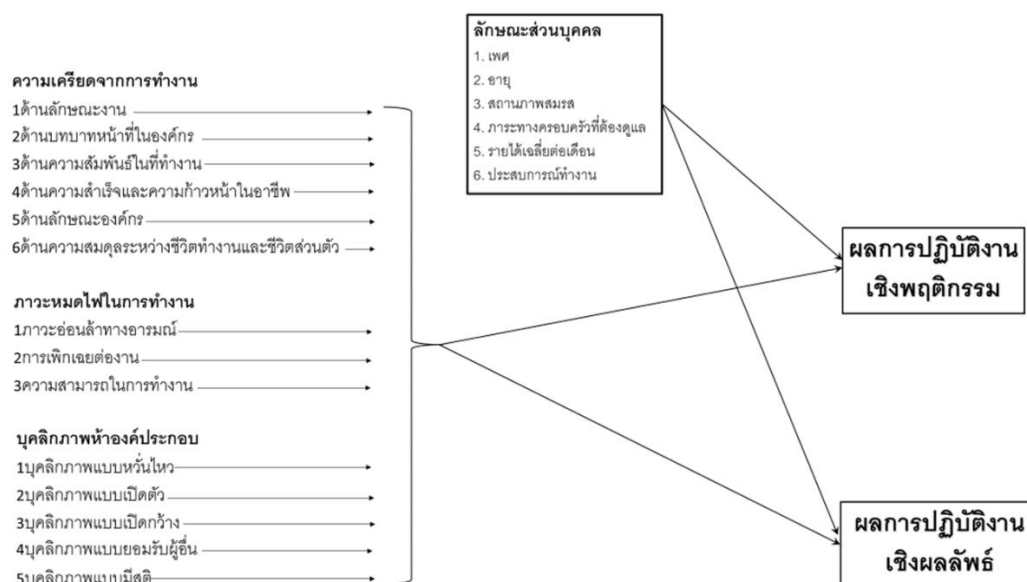
5.1.4 จริยธรรม ได้แก่ วิธีการทำงานและการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องตามกฎหมายของ

บริษัท

5.2 ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายการขาย (Achieve sales targets) โดยมาจากอัตราส่วนของจำนวนเงินที่ขายได้กับยอดขายเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
มีกรอบการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้าน **ความเครียดจากการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กร และ ความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

3. ปัจจัยด้าน **ความเครียดจากการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น และบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย” เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน
3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน
4. ทฤษฎีบุคคลิกภาพห้าองค์ประกอบ
5. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย
6. ภาพรวมอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

1.1 ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล

แนวคิดว่าคนที่มีลักษณะต่างกันจะมีพฤติกรรมในด้านต่างๆ ที่ต่างกันด้วย ลักษณะส่วนบุคคลสามารถอธิบายไปเป็นกลุ่มๆคือ บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายกันมักจะอยู่กลุ่มเดียวกัน โดยได้แบ่งตัวแปรของลักษณะส่วนบุคคลออกเป็น เพศ สถานภาพ อายุ ครอบครัว จำนวนสมาชิก ในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2538)

Nessim and Richard (2001) ได้กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มักมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม

Robbins (2000) กล่าวว่า คุณลักษณะทางชีวภาพ คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลที่มองเห็นได้ หรือการรับรู้ได้จากประวัติของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้

1.2 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2.1 Robbins (2000) ได้ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1.2.1.1 อายุ (Age) เมื่อบุคคลอายุมากขึ้น จะมีแนวโน้มของคุณภาพผลการปฏิบัติงานลดลงระยะเวลาของวัยทำงาน คือ ช่วงอายุระหว่าง 17-55 ปี บางอาชีพอาจมีช่วงเวลา

ในการทำงานน้อย เช่น อาชีพนักมวย นักฟุตบอล นางแบบ นายแบบ เป็นต้น และเมื่ออายุมากขึ้น จะมีอัตราการลาออกจากงานน้อยลง เนื่องจาก โอกาสที่จะมีสิทธิเลือกงานตามที่ชอบน้อยลง หรือ เป็นเพราะเมื่ออายุมากขึ้น เงินเดือนรวมถึงสวัสดิการต่างก็เพิ่มขึ้นจนผลตอบแทนเป็นที่พึงพอใจ อยู่แล้ว

1.2.1.2 เพศ (Gender) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะพิสูจน์ ประสิทธิภาพของการทำงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง และความแตกต่างระหว่างเพศไม่มีผล ต่อการเพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในงาน

1.2.1.3 สถานภาพสมรส (Marital status) จากการศึกษาพบว่าสถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อความสามารถในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษา พบว่าผู้ที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงานน้อยกว่า อัตราการย้ายงานน้อยกว่า และมีระดับความพึงพอใจในงานที่สูงกว่าคนโสด ทั่วไป

1.2.1.4 อายุการทำงาน (Tender) จากการศึกษา พบความแตกต่างระหว่าง บุคคลที่มีอายุการทำงานมากหรือบุคคลที่มีอายุน้อย ไม่มีต่อผลความสามารถในการทำงาน

1.2.1.5 ความสามารถ (Ability) ในองค์กรมีงานที่หลากหลายประเภทที่เหมาะสมกับ ความสามารถหลากหลายของแต่ละคน ดังนั้นองค์กรจึงต้องการคนเพื่อมาทำหน้าที่ต่างๆที่ เหมาะสมกับความสามารถของตน

ดังนั้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลเป็นคุณสมบัติเฉพาะของตน เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ มีความแตกต่างกันในแต่ละคน คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลใน การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้วิจัยขอเลือกตัวแปรซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทาง ครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงานเพื่อทำให้ทราบถึง รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้แทนยาในประเทศไทยที่แตกต่างกัน เพื่อ เป็นแนวทางในการดูปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

2.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

Margolis, Kroes, and Quinn (1974) กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานนั้น เป็น ความเครียดที่เกิดระหว่างความสัมพันธ์ของบุคคลและงาน โดยความสัมพันธ์นี้ทำลาย กระบวนการทางด้านร่างกายและจิตใจ โดยมีผลมาจากสภาพของการทำงานเป็นตัวกระตุ้นให้เกิด การทำลาย กระบวนการในร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน

Donald and DeCotiis (1983) ได้นิยามความเครียดในการทำงานว่า เป็นความกดดันและสภาพอารมณ์ด้านลบที่เกิดจากการทำงานใน 2 มิติหลัก ๆ คือ ความกดดันทางด้านเวลา และความวิตกกังวล ซึ่งความกดดันด้านเวลาจะเชื่อมโยงกับการรับรู้ว่ามีเวลาไม่เพียงพอที่จะจัดการงานต่างๆ มากมายที่ต้องทำ

ส่วนความวิตกกังวลนั้นเกี่ยวข้องกับภาวะอารมณ์ที่ไม่น่าพึงประสงค์และภาวะอารมณ์นี้จะนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน

Mary, Brief, and Schuler (1981) ให้ความหมาย ความเครียดในการทำงานไว้ว่าเป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลนั้นที่ทำให้พวกเขาเปลี่ยนไปจากภาวะปกติ

Cooper (1998) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ของงานกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียด เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป บทบาทการทำงานที่ไม่ชัดเจน สภาพการทำงานที่ไม่ดี และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ทำให้บุคคลเกิดความกดดัน มีผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายและส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต

Ross and Altmaier (1994) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับพนักงาน โดยปริมาณงานมีมากกว่าความสามารถของพนักงานที่จะทำได้ ผลที่พนักงานได้รับคือมีความเครียดมากขึ้น

จากการค้นคว้าหาข้อมูลงานวิจัยในภาษาไทย ก็พบว่า มีผู้ให้ความหมายไว้หลายแบบ ซึ่งเป็นไปในลักษณะเดียวกัน ดังเช่น นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ไม่สมดุลระหว่างบุคคลกับงานของบุคคลนั้น อันส่งผลกระทบต่อร่างกาย จิตใจ และ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้น

สิริอร วิชาวุธ (2549) ได้กล่าวว่า ความเครียดเป็นอารมณ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลซึ่งสามารถทำร้ายสุขภาพและการทำงานของบุคคล ความเครียดเป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสามารถลดพลังกำลังที่บุคคลเก็บสะสมให้หมดไปได้ สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ความกังวลกลัวว่าตนไม่สามารถทำกิจกรรมที่รับผิดชอบอยู่นั้นได้สำเร็จ ความกังวลกลัวว่าตนจะไม่ได้รับในสิ่งที่ตนปรารถนาเนื่องจากงานที่ทำนั้น มากเกินไปกำลังหรือเกินความสามารถ หรือ กำลังถูกประเมินค่าของการกระทำหรือค่าของความเป็นคน หรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ตนไม่รู้ว่าจะจะเป็นผลดีหรือผลเสียแก่ตน หรือมีความขัดแย้ง ในบทบาทที่ตนจะต้องทำ ไม่สามารถตัดสินใจว่าตนจะต้องทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง

ฐาปนี วังกานนท์ (2556) ได้กล่าวว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้และตอบสนองต่อความรู้สึก พฤติกรรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นภาระงาน บทบาทที่ไม่ชัดเจน และปัจจัยอื่น ๆ ในองค์กรที่ไม่มีความสมดุล ส่งผลเสียต่อ ร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นพอจะสรุปได้ว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานของเขา โดยเฉพาะงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ทรัพยากร และความต้องการของพนักงานหรือมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมที่ตนไม่รู้ว่าจะเป็ผลดีหรือผลเสียแก่ตน รวมถึงและปัจจัยอื่นๆ ในองค์กรที่ไม่มีความสมดุล ส่งผลเสียต่อ ร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดสามารถแบ่งออกได้ 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคลในการศึกษานี้จะมุ่งเน้นทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กรที่ส่งผลต่อความเครียดโดยเฉพาะความเครียดอันเนื่องมาจากการทำงาน Cooper and Cartwright (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ปัจจัยสำคัญ โดยที่ 5 ปัจจัยแรกจะเกี่ยวข้องกับสภาพและสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานส่วนปัจจัยสุดท้ายจะเกี่ยวข้องกับสมดุลของชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัวได้แก่

2.2.1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน (Factor intrinsic to the job) ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ

2.2.1.1 สภาพการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยทั่วไปได้แก่เสียงรบกวน แสงสว่างที่ไม่เหมาะสม กลิ่นและตัวกระตุ้นอื่นๆ ที่สามารถมีผลกระทบต่อ อารมณ์และสภาวะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งแต่ละอาชีพจะมีสภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมที่เป็นสาเหตุของความเครียดแตกต่างกัน

2.2.1.2 ลักษณะงานที่เป็นกะ (Shift work) หมายถึง ลักษณะงานที่มีการหมุนเวียนของช่วงเวลาทำงานตามตารางเวลาตลอด 24 ชั่วโมง ลักษณะของงานเช่นนี้จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย สภาพจิตใจและแรงจูงใจในการทำงาน และยังส่งผลต่อรูปแบบการนอนและการใช้ชีวิตในสังคมด้วย

2.2.1.3 ลักษณะงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน (Long hours) จะส่งผลกระทบต่อระบบการทำงานของร่างกาย เกิดเป็นปัญหาสุขภาพและส่งผลกระทบต่อศักยภาพการทำงานในที่สุด

2.2.1.4 การเดินทาง (Travel) อุปสรรคในการเดินทางเกิดจากสภาพการจราจรติดขัดบนท้องถนน นอกจากจะสูญเสียเวลาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นแล้วยังพลาดโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายขององค์กรอีกด้วย

2.2.1.5 เทคโนโลยีใหม่ (New technology) การนำเทคโนโลยีระบบการทำงานหรืออุปกรณ์การทำงานใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ๆ เหล่านั้น เกิดเป็นความกดดันและความเครียดในการทำงานได้เช่นกัน

2.2.1.6 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Work overload) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

2.2.1.6.1 ปริมาณงานที่มากเกินไป (Quantitative overload) หมายถึง ปริมาณงานที่มากเกินไปเกินความสามารถของคนทำงาน ทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น

2.2.1.6.2 คุณภาพงานที่สูงเกินไป (Qualitative overload) หมายถึง งานที่เกินความสามารถของคนทำงาน

2.2.1.7 ปริมาณงานที่น้อยเกินไป (Work underload) ทำให้เกิดความรู้สึกว่างานไม่มีความท้าทายความสามารถทำให้เกิดความเครียด

2.2.1.8 ลักษณะงานที่มีความเสี่ยงต่อร่างกาย (Physical danger) การทำงานที่มีความเสี่ยงจะทำให้มีระดับความเครียดสูงด้วย เนื่องจากการระวังตัวและต้องเตรียมพร้อมเพื่อตอบสนองต่ออันตรายที่จะเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2.2.2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (Role in the organization) ถ้าองค์กรกำหนดบทบาทหน้าที่ให้แก่พนักงาน และทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในบทบาทหน้าที่นั้นอย่างชัดเจนก็จะไม่เกิดความขัดแย้งหรือความเครียดในการทำงาน โดยปัจจัยด้านบทบาทในองค์กรที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานมีดังนี้

2.2.2.1 ความไม่ชัดเจนหรือสับสนในบทบาทหน้าที่ (Role ambiguity)

2.2.2.2 ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ (Role conflict)

2.2.2.3 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบต่อสิ่งของ และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อบุคคล

2.2.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน (Relationships at work) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร อันได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง ล้วนแต่มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความเครียดของบุคคล ซึ่งการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและองค์กรดำเนินไปด้วยดี สัมพันธภาพในที่ทำงานที่ก่อให้เกิดความเครียดแบ่งออกเป็น 3 แบบคือ

2.2.3.1 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationships with boss) หมายถึง การที่พนักงานได้รับมิตรภาพ ความไว้วางใจ ความช่วยเหลือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หากพนักงานไม่ได้รับสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความคับข้องใจและเกิดเป็นความเครียดได้

2.2.3.2 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (Relationships with subordinates) หมายถึง การที่หัวหน้างานเห็นความสำคัญของลูกน้อง โดยการให้เวลา ความสนใจ จะทำให้ลูกน้องเกิดความรู้สึกที่ดีหากหัวหน้าที่เห็นความสำคัญของงานมากกว่า และไม่ใส่ใจ ไม่เห็นความจำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกน้อง ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความเครียดสูง

2.2.3.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationships with colleagues) หมายถึงความเครียดที่เกิดจากแข่งขันและความขัดแย้งทางบุคลิกภาพ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต

2.2.4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career development) หมายถึง ความคาดหวังในด้านความก้าวหน้าและความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งหากไม่เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้แล้วจะเกิดเป็นความเครียด

2.2.5 ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร (Organizational structure and climate) หมายถึง องค์กรไม่มีโครงสร้างและบรรยากาศที่เหมาะสม พนักงานขาดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรและไม่ได้รับโอกาสที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ขาดความอิสระในการแสดงพฤติกรรมและการถูกกีดกันจากการสื่อสารภายในองค์กรด้วย จึงเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน

2.2.6 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว (Non-Work factors) หมายถึง ความขัดแย้งระหว่างการทำงานกับครอบครัว (ด้านเวลา) บางครั้งการทำหน้าที่สองอย่างอาจเกิดปัญหา จึงอาจเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานเช่นกัน

ตาราง 1 ปัจจัยที่สำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของคาร์ตไรท์และคูเปอร์

ปัจจัยที่สำคัญทั้ง 6 ที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของ คาร์ตไรท์และคูเปอร์

ปัจจัยด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร

ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

3. ภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.1 ความหมายของภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout Syndrome) หรือภาวะเหนื่อยล้าจากการทำงาน เป็นปัญหาทางจิตวิทยาอย่างหนึ่ง เป็นผลที่เกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่การทำงานเป็นหลัก มักเกิดขึ้นกับคนที่ต้องเผชิญกับปัญหาการทำงานหนักต่อเนื่องเป็นเวลายาวนาน (Maslach & Jackson, 1981) โดย American Thoracic Society(2016) ได้แบ่งภาวะหมดไฟในการทำงานนี้ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่แบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

3.1.1 ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) ความรู้สึกสูญเสียหรือหมดกำลังในการทำงานเป็นภาวะเหนื่อยล้าทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการทุ่มเทเวลาไปกับการทำงานที่ไม่เห็นว่าเกิดประโยชน์ต่อเนื่องเป็นเวลานาน

3.1.2 ทศนคติเชิงลบหรือการลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) มีการปฏิสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานในทางลบ อาจแสดงความไม่พอใจหรือแสดงความคิดเห็นในด้านลบหรือมองเห็นบุคคลอื่นเป็นวัตถุไม่มีชีวิต

3.1.3 การลดค่าความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ (Reduced personal accomplishment) ลดทอนคุณค่าของตัวเอง ซึ่งลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลเสียต่อบุคคลเอง สุขภาพจิตและร่างกาย เช่น วิตกกังวล ผิดหวัง ซึ่งสามารถส่งผลต่อเนื่องไปยังร่างกายเช่น ปวดหัว นอนไม่หลับ เครียดและปวดกล้ามเนื้อ นอกจากนั้นอาจจะส่งผลต่อองค์กร เช่น การขาดงานบ่อย การก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน คุณภาพงานตกต่ำและการตัดสินใจลาออก

3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

3.2.1 The Job Demands - Control (JDC) Theory ของ Karasek (Karasek, 1979) อธิบายถึงภาระงานที่หนักเกินไป ทั้งในเรื่องของปริมาณและเวลา อันไม่สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานที่มี ก็จะไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ โดยรวมแล้วภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นภาวะที่เกิดจากความเครียดของบุคคลจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Schaufeli and Enzmann (1998) ได้ระบุไว้ใน 4 ลักษณะที่จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานคือ

3.2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล อันเกิดจากความคาดหวังในการทำงานของบุคคลที่ไม่ได้รับการสนอง หรือบุคลิกของบุคคล ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน

3.2.1.2 ลักษณะของความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ซึ่งหมายถึงการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือกับผู้บริหาร และข้อปฏิบัติในการทำงานที่ทำให้ต้องฝืนความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงออก

3.2.1.3 ลักษณะขององค์กร ซึ่งหมายถึง ภาระงานที่มากเกินไป รางวัลหรือผลตอบแทนจากการ ทำงานที่ไม่เหมาะสม ความไม่ชัดเจนในงาน การขาดอำนาจและความไว้วางใจ โครงสร้างงานที่ไม่สอดคล้องกับการเจริญเติบโต

3.2.1.4 ลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งหมายถึงภาวะหมดไฟในการทำงานที่มาจากสิ่งภายนอก องค์กร เป็นเรื่องของสังคมและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมให้บุคคลมีบุคลิกและความคิดที่อาจสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานได้

3.2.2 Silva, Fonseka, and Hewage (2009), ได้พิจารณาในแง่ของการจัดการภายในองค์กร พบว่าสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแสดงแบ่งได้เป็น 3 สาเหตุหลักคือ

3.2.2.1 ลักษณะทางปัจเจกของบุคคล (Personnel Characteristic) ซึ่งลักษณะทางปัจเจกบุคคลนั้น เกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพและความคิดหรือทัศนคติที่แตกต่างกัน อันจะ ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น the five factor model (FFM), locus of control และ Cloninger's biosocial model of personality แต่ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa & McCrae (Costa & McCrae, 1992) ซึ่งได้รวบรวมบุคลิกภาพรูปแบบอันมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานไว้

3.2.2.2 ลักษณะงาน (Job Characteristic) สำหรับลักษณะงานจะเกี่ยวข้องกันกับ The Job Demands-Resources Model ซึ่งกล่าวในอีกทางก็คือ ความต้องการจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่อ บุคคล(Job Demands) และ ความต้องการของบุคคลต่อสภาวะแวดล้อม (Job Resources) (Haghani, Bahrami, & Sarkhosh, 2012) ลักษณะงานที่ไม่ดีไม่พึงประสงค์ ส่งผลให้ความต้องการของบุคคล ไม่ได้รับการสนอง จึงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่นงานที่มีภาระมากเกินไป มีบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ ทับซ้อนกันของพนักงานงานไม่มีความชัดเจนมีความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความสัมพันธ์ในการทำงานที่ไม่ดี ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา และการไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงานนั้น สิ่งเหล่านี้ ก่อให้เกิดความไม่สมดุลกันของอุปสงค์และทรัพยากร เป็นเหตุให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Chemiss, 1980)

3.2.2.3 ลักษณะขององค์กร (Organization Characteristic) สำหรับลักษณะขององค์กรนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับวัฒนธรรมองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน การมีลักษณะองค์กรต่างกันหรือวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันนั้น มีผลให้เกิดความแตกต่างในความพอใจในการทำงาน อันมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่น โครงสร้างองค์กรที่ไม่มีความก้าวหน้า

ความไม่เป็นธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการทุจริตในองค์กร อันไม่เป็นที่ยอมรับได้ของบุคคล สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นที่พึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากขาดความยุติธรรมอันเป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งในท้ายที่สุดจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานกับพนักงานได้ (Torfi, Alam, & Nikbakhsh, 2014)

3.3 การประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน

แบบประเมินภาวะหมดไฟที่ได้รับการวิจัยว่ามีคุณสมบัติในทางจิตวิทยาในเรื่องภาวะหมดไฟและเป็นที่ยอมรับใช้คือ Maslach Burnout Inventory (MBI) เป็นแบบประเมินที่สร้างโดย Maslach and Jackson (1981) ประเมินภาวะหมดไฟทั้ง 3 มิติ คือ 1) อ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) 2) ทัศนคติเชิงลบหรือการลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) 3) การลดค่าความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ (Reduced personal accomplishment) และได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบวัดมาตรฐานในการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยในแบบประเมินที่ใช้ในกลุ่มอาชีพการบริการ เช่น แพทย์ พยาบาล กลุ่มอาชีพด้านการสังคมสงเคราะห์จะใช้แบบประเมิน Maslach Burnout Inventory-General survey (MBI-GS) โดยยังคุณสมบัติการวัดภาวะหมดไฟในการทำงานทั้ง 3 องค์ประกอบตามนิยามของภาวะหมดไฟในการทำงาน ทำการแบ่งการประเมินเป็น 3 ส่วนคือ

3.3.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์

3.3.2 การเพิกเฉยต่องาน (Cynicism) แทนทัศนคติเชิงลบหรือลดค่าความเป็นบุคคล

3.3.3 ความสามารถในการทำงาน (Professional efficacy) แทน การลดค่าความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ

แบบประเมินชนิด MBI-GS ได้ทำการแปลในรูปแบบภาษาไทยโดย ชัยยุทธ กลีบบัว ประกอบด้วย คำถามจำนวน 16 ข้อ โดยประเมินภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้านคือ

- 1) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ 5 ข้อ
- 2) การเพิกเฉยต่องาน 5 ข้อ
- 3) ความสามารถในการทำงาน 6 ข้อ

4. ความหมายและทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

4.1 ความหมายของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวของบุคคลและกลุ่มบุคคล เนื่องจากความคงที่ (Consistency) ความซับซ้อน (Complexity) และความหลากหลายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คือรูปแบบหนึ่งในการจัดกลุ่มของบุคลิกภาพที่ได้รับ ความนิยมจากนักจิตวิทยาว่าสามารถช่วยอธิบายถึงโครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลในระดับ สากลได้

Pervin (1989) ศึกษาโดย อ้างอิงจากการวิจัยของ Allport, Cattell และผลการศึกษา ขึ้นอื่นๆ Norman ใช้วิธีประเมินโดยผู้อื่นในการศึกษาองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ การศึกษายืนยันถึงองค์ประกอบห้าประการ ของบุคลิกภาพและได้ สรุปลักษณะนิสัยที่ใช้วัด บุคลิกภาพ องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ และเกณฑ์วัดของ Norman

ตาราง 2 องค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ และเกณฑ์วัดของ Norman

ชื่อองค์ประกอบ	ลักษณะที่ใช้เกณฑ์วัด
การแสดงออก (Extraversion or Surgency)	ช่างเจรจา – เงียบขี้อาย ชอบเปิดเผย – เก็บความลับ ชอบการผจญภัย – มักจะเก็บตัว ชอบเข้าสังคม พบปะผู้คน – อยู่ลำพัง สันโดษ
การยอมรับผู้อื่น (Agreeableness)	อารมณ์ดี แจ่มใส – โกรธง่าย วางใจผู้อื่น – วิตกกังวล หวาดระแวง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น – หัวแข็ง ต่อด้าน ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม – ไม่ให้ความร่วมมือกับกลุ่ม
การมีสติ (Conscientiousness)	ความละเอียดละออ ประณีต – หยาดกระด้าง มีความรับผิดชอบ – ไม่มีความรับผิดชอบ ศีลธรรม – ไม่มีศีลธรรม อดทนทำงาน – ไม่มีความพยายาม
วัฒนธรรม (Culture)	ชอบศิลปะ – ไม่ชอบศิลปะ หลักแหลม มีไหวพริบ – ความคิดคับแคบ ไม่ยืดหยุ่น สุภาพ อ่อนน้อม – หยาดกระด้าง มีจินตนาการ – ไม่มีความคิดสร้างสรรค์

4.2 ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa & McCrae

องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) จะมีลักษณะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเกิดด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญร่วมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุดคือ การพัฒนาของ Costa & McCrae (Costa & McCrae, 1992) มีลักษณะดังต่อไปนี้

4.2.1 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) เป็นแนวโน้มในการเกิดประสบการณ์อารมณ์ทางลบของบุคคล เป็นความบกพร่องในการปรับตัวทางอารมณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นแนวโน้มที่จะเกิดภาวะความเครียดทางจิตใจ เช่น ความรู้สึกวิตกกังวล โกรธง่าย ท้อแท้ ประหม่า หุนหันพลันแล่นและมีอารมณ์แปรปรวน

4.2.1.1 ความรู้สึกวิตกกังวล (Anxiety)

4.2.1.2 ความโกรธ (Angry Hostility)

4.2.1.3 ความท้อแท้ (Discouragement)

4.2.1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self-Consciousness)

4.2.1.5 การถูกกระตุ้น (Impulsiveness)

4.2.1.6 ความเปราะบาง (Vulnerability)

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูง เป็นผู้ที่มีปฏิกิริยาโต้ตอบทันที (Reactive) ต่อสิ่งเร้า มีแนวโน้มที่จะมีความคิดที่ขาดเหตุผล มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองน้อย และเผชิญต่อความเครียดได้ไม่มีเท่าคนอื่น และอาจเสี่ยงต่อการมีปัญหาทางจิตบางชนิดได้ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น นักสังคมสงเคราะห์ผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า สมาชิกสภา เป็นต้น

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้ต่ำ เป็นผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) ไม่ค่อยซึมเศร้าง่าย ไม่ค่อยมีอาการทางลบ ค่อนข้างเป็นคนที่สูงบ มีความมั่นคงทางอารมณ์ และมีอารมณ์ลบคงอยู่ได้ไม่นาน อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบินสอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงินและวิศวกร เป็นต้น

ตาราง 3 บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวสูง
ความวิตกกังวล	ผ่อนคลาย	ไม่ผ่อนคลาย
ความโกรธ	สุขุม โกรธยาก	โกรธง่าย
ความท้อแท้	ท้อแท้สิ้นหวังยาก	ท้อแท้สิ้นหวังง่าย
การถูกกระตุ้น	ทนต่อแรงกระตุ้นได้ดี	ถูกยั่วยุง่าย
คำนึงถึงแต่ตนเอง	ไม่ค่อยรู้สึกอึดอัดใจ ไม่ค่อยเครียด	รู้สึกอึดอัดใจง่าย
การถูกกระตุ้น	ทนต่อแรงกระตุ้นได้ดี	ถูกยั่วยุง่าย
ความเปราะบาง	จัดการกับความเครียดได้ดี	ไม่สามารถจัดการกับความเครียดได้

4.2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงออก (Extraversion) เป็นลักษณะของบุคคลที่ชอบเข้าสังคม ชอบการพบปะพูดคุยกับผู้อื่น ชอบอยู่ในกลุ่มคน มีลักษณะนิสัยเป็นมิตรความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น เป็นคนเปิดเผยตนเองตรงไปตรงมา การชอบมีกิจกรรม กระตือรือร้น ชอบเหตุการณ์ที่ตื่นเต้นเร้าใจ มีอารมณ์ทางบวก

4.2.2.1 การเป็นผู้มีนิสัยเป็นมิตร (Warmth)

4.2.2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness)

4.2.2.3 การแสดงออกแบบเปิดเผยตนเองตรงไปตรงมา(assertiveness)

4.2.2.4 การชอบมีกิจกรรม (Activity)

4.2.2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking)

4.2.2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูง เป็นผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว (Extravert) หมายถึง มีความเป็นมิตร มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำสูง ชอบการแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ มีกิจกรรมทางกายภาพ และการพูดมากกว่าคนส่วนใหญ่ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าวเช่น นักแสดง นักการเมือง นักสังคมศาสตร์ พนักงานขาย

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้ต่ำ เป็นผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว (Introvert) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะรักสันโดษ ชอบความเป็นอิสระ สงบเสงี่ยม มั่นคง และชอบทำอะไรคนเดียว

มากกว่า แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า เป็นคนที่ขาดทักษะทางสังคมหรือซ้ำร้าย หากแต่เป็นบุคคลที่ ต้องการอยู่คนเดียว ไม่ชอบการกระตุ้นจากสังคม จึงดูเหมือนกับคนที่ไม่เป็นมิตรหรือไม่สนใจผู้อื่น อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

ตาราง 4 บุคลิกภาพแบบแสดงออก ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae

บุคลิกภาพแบบแสดงออก	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบแสดงตัวสูง
ความอบอุ่น (Warmth)	ถือตัว มีความเป็นพิธีการ	เป็นที่รัก ที่มีความเป็นมิตร สุภาพ การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น
ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness)	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
ชอบมีกิจกรรม (Activity)	ไม่เร่งรีบในการทำกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่าง กระฉับกระเฉง
แสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking)	ไม่ต้องการความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
มีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)	ไม่ร่าเริง ไม่ยุ่งเกี่ยวกับใคร ช่างสงสัย พูดออกมาโดยไม่คำนึงถึงผลที่จะ ตามมา	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี เป็นที่ น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เลือก คำพูดที่ ถูกต้อง

4.2.3 บุคลิกแบบเปิดกว้าง (Openness to Experience) มีลักษณะเป็นคนช่าง
ฝัน ชอบความสุนทรีย์ การเปิดเผยความรู้สึก การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด การยอมรับ
ค่านิยม

4.2.3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy)

4.2.3.2 อารมณ์สุนทรีย์ภาพ (Aesthetics)

4.2.3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings)

4.2.3.4 การปฏิบัติ (Actions)

4.2.3.5 การมีความคิด (Ideas)

4.2.3.6 การยอมรับค่านิยม (Values)

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูง เป็นคนที่เปิดกว้างเป็นนักสำรวจ (Explorer) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจกว้าง หลงใหลไปกับประสบการณ์แปลกใหม่ หรือ นวัตกรรมใหม่ๆ จะเป็นคนที่ค่อนข้างมีจินตนาการ ใฝ่ต่อความรู้สึก รับรู้ความงามของศิลปะ ใฝ่ต่อความงาม ชอบใช้สติปัญญา ใช้อารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้ดี อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น สถาปนิก ศิลปิน นักบริหาร ตัวแทนแลกเปลี่ยนและนักวิทยาศาสตร์

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้ต่ำ คือ นักอนุรักษ์ (Preserver) มักชอบมีความคิดแบบอนุรักษ์นิยม ชอบคิดตามกรอบประเพณีดั้งเดิม ชอบสิ่งที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อนหรือลึกซึ้งมากนัก ไม่สนใจด้านศิลปะหรือวิทยาศาสตร์ การตอบสนองทางอารมณ์ไม่มากนัก ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงรู้สึกสะดวกใจเมื่ออยู่ร่วมกับครอบครัวคนรู้จัก อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการทางการเงิน ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้จัดการโครงการ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์

ตาราง 5 บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae

บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างสูง
ช่างฝัน (Fantasy)	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	จินตนาการ ชอบฝันกลางวัน
อารมณ์สุนทรีภาพ (Aesthetics)	ไม่สนใจศิลปะ	ไม่สนใจศิลปะ
การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings)	เพิกเฉย ไม่สนใจความรู้สึก	เห็นคุณค่าของอารมณ์ต่างๆ
การปฏิบัติ (Actions)	ชอบทำสิ่งที่เคยชิน	ความหลากหลาย ชอบลองของใหม่
การมีความคิด (Ideas)	เน้นที่ความคิดแคบๆ	ความคิดหลากหลาย
การยอมรับค่านิยม (Values)	ยึดกับกฎเกณฑ์เดิม เป็นแบบอนุรักษ์นิยม ชอบความเรียบง่าย สนใจในรายละเอียด	พร้อมรับค่านิยมใหม่ ค้นหาความยุ่งยากซับซ้อน มีทัศนคติที่เปิดกว้าง

4.2.4 บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น (Agreeableness) มีลักษณะเป็นผู้ที่ไว้วางใจผู้อื่น ความตรงไปตรงมา ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ การยอมตามผู้อื่น ความสุภาพและความมีจิตใจอ่อนโยน เป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะยอมตามผู้อื่น ชอบที่จะร่วมมือ ชอบความกลมกลืนทางสังคม เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นก่อนตนเอง

4.2.4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust)

4.2.4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness)

4.2.4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism)

4.2.4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance)

4.2.4.5 ความสุภาพ (Modesty)

4.2.4.6 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูง เป็นนักปรับตัว ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ไว้วางใจได้ จึงมักจะมีลักษณะนิสัยที่มีความเป็นกันเอง ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ชอบความปรองดอง ยอมรับตามบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่ายืนกรานตามบรรทัดฐานของตนเอง อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้ต่ำ เป็นนักท้าทาย(Challenger) มักจะสนใจในผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักมากกว่าการได้อยู่ร่วมกับผู้อื่น ไม่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น บางครั้งมีความสงสัยในแรงจูงใจของการกระทำของผู้อื่น ไม่เป็นมิตร และไม่ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้นำทางทหาร ผู้จัดการนักโฆษณา

ตาราง 6 บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น ตามเกณฑ์การวัดของ Costa & McCrae

บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นสูง
การเชื่อใจผู้อื่น (Trust)	ชอบเยาะเย้ยถากถาง ช่างระแวง	เห็นใจผู้อื่น ซื่อสัตย์ และมีเจตนาดี
ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness)	ระแวงระวัง พุดเกินความจริง	ตรงไปตรงมา เปิดเผย
ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism)	หวงของ ไม่แบ่งปัน	เห็นใจผู้อื่น มีน้ำใจ
การยอมตามผู้อื่น(Compliance)	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม คล้อยตาม
ความสุภาพ (Modesty)	รู้สึกว่าคุณเหนือกว่าผู้อื่น	ซื่อๆ ถ่อมตัว
การมีจิตใจอ่อนไหว (Tender-mindedness)	ยึดเหตุผล แสดงความ คิดเห็น ออกมา ชอบการเป็นผู้นำ	อ่อนโยน เก็บความคิดเห็นของตนเอาไว้ ชอบอยู่เบื้องหลัง

4.2.5 บุคลิกภาพแบบมีสติ (Conscientiousness) เป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงความมีวินัยในตนเอง รู้จักหน้าที่ มีจุดมุ่งหมายที่จะประสบความสำเร็จ หมายถึง การมีความสามารถ ความเป็นระเบียบ การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความมีวินัยต่อตนเองและแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน

4.2.5.1 การมีความสามารถ (Competence)

4.2.5.2 ความเป็นระเบียบ (Order)

4.2.5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness)

4.2.5.4 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving)

4.2.5.5 ความมีวินัยต่อตนเอง (Self –Discipline)

4.2.5.6 แนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้สูง การเป็นผู้ที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) มักจะชอบวางแผนล่วงหน้า ส่งผลให้เป็นคนที่มีการควบคุมการกระทำของตนเอง และกำหนดทิศทางความต้องการภายในให้มีการแสดงออกอย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงที่จะไม่กระทำในสิ่งที่มองเห็นว่าจะมีปัญหาเกิดขึ้น ถูกมองจากผู้อื่นว่าเป็นคนฉลาด เชื่อถือได้ ส่วนในแง่ลบ มีลักษณะทำงาน มุ่งมัน ยากต่อการทำให้ไขว่เขว มีแนวโน้มต้องการความสมบูรณ์แบบ จริงจังกับทุกเรื่อง จึงดูเป็นคนเคร่งเครียดตลอดเวลา ไม่มีชีวิตชีวา น่าเบื่อ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำและผู้ประสบความสำเร็จ

บุคคลที่มีบุคลิกภาพด้านนี้ต่ำ ผู้ที่สามารถปรับตัวยืดหยุ่นได้ (Flexible) เป็นผู้ที่ยืดหยุ่นต่อการกวาดแวกออกจากเป้าหมาย จะเป็นคนที่ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน ไม่มีจุดมุ่งหมายในชีวิต ดูไม่น่าเชื่อถือ ดำรงชีวิตไปตามความต้องการระยะสั้นของตนเอง ไม่สามารถทำตามแบบแผนที่ถูกกำหนดได้ แต่ก็จะเป็นบุคคลที่ไม่น่าเบื่อและไม่เครียดเครียดกับสิ่งต่างๆ มากเกินไป อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น นักวิจัย ที่ปรึกษา นักสอบสวน

ตาราง 7 บุคลิกภาพแบบมีสติ ตามเกณฑ์การวัดของคอสตาและแมคเคร

บุคลิกภาพแบบมีสติ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติต่ำ	ลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง
การมีความสามารถ (Competence)	รู้สึกว่าตนเองไม่มีความพร้อม	รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถและมีประสิทธิภาพ
การมีระเบียบ (Order)	ไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด
การมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness)	ไม่เอาใจใส่หน้าที่	มีความสำนึกในหน้าที่ มีความไว้วางใจได้
การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving)	มีความต้องการประสบความสำเร็จในระดับต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้ประสบความสำเร็จ
ความมีวินัยต่อตนเอง (Self – Discipline)	ผัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งการปฏิบัติให้สำเร็จ
การมีความสุขรอบคอบ (Deliberation)	ตัดสินใจอย่างเร่งรีบ	คิดอย่างรอบคอบก่อนที่จะปฏิบัติ

จากแนวคิดองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีนักจิตวิทยาหลายท่านทำการศึกษาเพื่อค้นหาองค์ประกอบหลักของบุคลิกภาพ แม้ว่าชื่อขององค์ประกอบของบุคลิกภาพจะแตกต่างกันในแต่ละแนวคิด แต่หลักการสำคัญขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพและการมีอยู่ขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพนั้นปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในการวิจัยทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้ทฤษฎีบุคลิกภาพห้าประการของคอสตาและแมคเครมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาต่อไป

5. แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย

5.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงานทางการขาย

ผลการปฏิบัติงานทางการขาย (Sales Performance) ซึ่งมีความหมายในทำนองเดียวกันนั้น เป็นผลจากการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากผู้แทนขาย มีนักวิจัยได้อธิบายความหมายของผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายไว้ใน มุมมองต่างๆได้แก่

Markose and Jayachandran (2009) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่ถูกประเมินในด้านที่พฤติกรรมนั้นมีส่วนในการทำให้เป้าหมายขององค์กรนั้นบรรลุผล เช่นเดียวกับ Shahhosseini, Silong, Ismail, and Uli (2012) กล่าวว่า โดยทั่วไปผลการปฏิบัติงาน จะเกิดขึ้นจากกิจกรรมต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายองค์กร โดยผลการปฏิบัติงานนั้นจะสามารถถูกประเมินได้จากว่ากิจกรรมที่พนักงานกระทำนั้นจะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างไร

5.2 แนวคิดองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพ

ธนเดช ได้สรุปแนวคิดองค์ประกอบของความสำเร็จในอาชีพว่าสามารถพิจารณาได้จากองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ (Gattiker & Larwood, 1986 อ้างถึงใน ธนเดช ชุชนะพานิช, 2553)

5.2.1 ด้านบทบาทการทำงาน (Job Success) เป็นการรับรู้ภายในจากการรวบรวม พฤติกรรมที่ปฏิบัติงานสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ จากการรับรู้แนวคิดอาชีพของตนเอง (Occupational Self Concept) โดยพบว่ามี การรับรู้ความสำเร็จในอาชีพจากบทบาทการทำงาน ของ ตนเอง เช่น รับรู้ถึงความสำคัญของงาน มีความชำนาญในงานอาชีพ ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายที่ เกี่ยวข้องว่ามีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บริหารระดับสูง ได้รับ มอบหมายให้ รับผิดชอบเต็มที่ในงานที่ทำ สามารถแสดงความสามารถด้านการบริหารงานเพื่อ ประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ทำงานด้วยใจรักและรับผิดชอบในหน้าที่

5.2.2 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Success) เป็นการรับรู้ ภายใน ว่าเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ยอมรับความชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง ผู้บริหาร ระดับสูงให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน มอบหมายหน้าที่สำคัญให้ดูแลรับผิดชอบ ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพนับถือ ยกย่อง เต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง และสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

5.2.3 ด้านการเงิน (Financial Success) เป็นการรับรู้ภายนอกจากการได้รับ ผลประโยชน์หรือค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรมเหมาะสมกับผลงาน เมื่อเปรียบเทียบความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บริหารระดับเดียวกัน ค่าตอบแทนอยู่ในระดับที่พึงพอใจตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

5.2.4 ด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง (Hierarchical Success) เป็น การรับรู้ ภายนอกเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งเกิดจากช่วงเวลาและการทำงานที่องค์กรเป็นผู้ กำหนด ได้รับ การส่งเสริมในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น โดยการเตรียมความรู้ความสามารถ และทักษะจนประสบความสำเร็จในหน้าที่เป็นที่ยอมรับ

Churchill, Hartley, Walker, and Ford (1985) ที่ได้ทำการวิเคราะห์ห่อภิมานเพื่อศึกษาปัจจัยที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย เพื่อเรียบเรียงเป็นหมวดหมู่ที่สามารถบริหารจัดการได้ โดยได้พบว่า จากการศึกษามากกว่าร้อยการศึกษา มีการใช้ปัจจัยที่คิดว่ามีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายอยู่อย่างกว้างขวาง ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้สามารถจัดหมวดหมู่ตามเทคนิคการแบ่ง ประเภทที่พัฒนาโดย Churchill et al (Churchill et al., 1985) ได้เป็น

ความสามารถในการเรียนรู้ (Aptitude)
 ระดับของทักษะ (Skill Level)
 แรงจูงใจ (Motivation)
 การรับรู้ในบทบาท (Role Perceptions)
 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors)
 ตัวแปรทางองค์กรและภาวะแวดล้อม (Organizational Environmental Variables)

จากการวิเคราะห์ห่อภิมานพบว่า การรับรู้ในบทบาทและระดับของทักษะ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก ซึ่งทั้งสองสิ่งนี้สามารถได้รับผลกระทบได้อย่างมากจากบทบาทในการควบคุมดูแลของผู้จัดการฝ่ายขาย และแม้ว่าผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายจะเป็นหัวข้องานวิจัยที่เป็นที่สนใจของนักการศึกษาและนักปฏิบัติทางการตลาดกันมาก รวมถึงนักปฏิบัติและนักวิจัยทางการขายที่มีความพยายามที่จะระบุวิเคราะห์ และเข้าใจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย และรวมไปถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย

5.3 การวัดความสำเร็จหรือวัดประสิทธิภาพการทำงาน

Piercy, Cravens, and Lane (2012) ได้ศึกษาเปรียบเทียบวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย ตามแนวทางพฤติกรรมและผลลัพธ์ โดยใช้องค์ประกอบของการประเมินคือ ความสามารถ ทักษะ แรงจูงใจ กลยุทธ์การขาย และผลการดำเนินงาน โดยวิธีการประเมินผลงานของผู้แทนขาย ตามแนวทางพฤติกรรมจะเน้น ดังนี้

5.3.1 ความสามารถ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ความรู้เกี่ยวกับบริษัท ความชำนาญในการบูรณาการขาย และความเป็นมืออาชีพ

5.3.2 ทักษะ ได้แก่ คำมั่นสัญญาต่อองค์กรขาย การยอมรับนโยบายและอำนาจหน้าที่ การร่วมกันทำงานเป็นทีม การยอมรับการทบทวนงานและการยอมรับความเสี่ยง

5.3.3 แรงจูงใจ ได้แก่ แรงจูงใจจากภายในตัวนักขาย แรงจูงใจจากการยกย่องจากเพื่อน ร่วมงาน และ แรงจูงใจให้นักขายทำงานให้กับองค์กรขาย

5.3.4 กลยุทธ์การขาย ได้แก่ แผนการเยี่ยมลูกค้า จำนวนครั้งในการเยี่ยมลูกค้า อัตราส่วนของ ยอดขายที่ได้จากการไม่ได้เยี่ยมลูกค้า เวลาที่นักขายใช้สนับสนุนการขาย การใช้ทักษะการขาย เทคนิคการขาย และ กลยุทธ์การมุ่งลูกค้า ในขณะที่วิธีการประเมินผลงานของผู้แทนขายตามผลลัพธ์จะเน้นผลลัพธ์ เช่น ยอดขาย เป็นต้น โดยผู้แทนขายที่มีผลการปฏิบัติงานดี และผู้แทนขายที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ดี จะมีความแตกต่าง ด้านผลลัพธ์การปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมตาม พฤติกรรม ได้แก่ การกำกับ ประเมินผล และการให้รางวัล การผูกพันกับองค์กร และการออกแบบเขตการขาย อย่างไรก็ตาม การติดตามและเงินเดือนที่ให้กับผู้แทนขายจะไม่มี ความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มผู้แทนขายที่ปฏิบัติงานดี และกลุ่มผู้แทนขายที่ปฏิบัติงานไม่ดี

กึ่งแก้ว พรอภีรภักษกุล (2560) กล่าวถึงการศึกษาของ Churchill et al (Churchill et al., 1985) พบว่าตัวกำหนดผลการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามลำดับได้ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ทักษะ บทบาท อุปนิสัย แรงจูงใจ และสิ่งแวดล้อมขององค์กร นอกจากนั้นการศึกษาดังกล่าว ยังกล่าวถึง ปัจจัยที่ใช้ประเมินความพึงพอใจของพนักงานขายสินค้าอุตสาหกรรม ได้แก่ งาน เพื่อน ร่วมงาน หัวหน้างาน นโยบายและการสนับสนุนของบริษัท การเลื่อนตำแหน่ง และ ความก้าวหน้า และ ลูกค้ำ

Rudolph and Peluchette (1993) ได้แบ่งความสำเร็จในอาชีพไว้เป็น 2 ด้านเช่นกัน คือ ด้านความรู้สึกภายใน เช่น ความพึงพอใจ และด้านความรู้สึกภายนอกหรือด้านวัตถุที่บุคคล ได้รับ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน ยศหรือตำแหน่ง

Dubrin and Ireland (1994) แบ่งเกณฑ์การวัดความสำเร็จในอาชีพออกเป็น 2 ด้าน คือ เกณฑ์ภายใน (Internal measure) ได้แก่ ความพึงพอใจ และเกณฑ์ภายนอก (External measure) ได้แก่ รายได้ เงินเดือน

กึ่งแก้ว พรอภีรภักษกุล (2560) ได้ศึกษาผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายใน 2 มิติ ได้แก่ ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม และ ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ โดยเป็นการศึกษา ผลกระทบของแรงจูงใจของผู้แทนขายต่อการรับรู้ต่อบทบาท และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย เช่นเดียวกับการศึกษาของ Ryerson (2008) ที่ศึกษาผลการปฏิบัติงานการขายของผู้แทนขายใน อุตสาหกรรมยา โดยใช้มาตราวัดแบบรายงานผลเอง (self-report scale) ซึ่งประยุกต์มาจาก งานวิจัย ของ Wang and Netemyer (2002) โดยแบบสอบถามแบบให้ผู้ตอบรายงานผลหรือตอบ

เองนั้นเป็นที่ยอมรับได้ โดยเฉพาะที่เป็นมาตรฐานวัดแบบหลายมิติ ซึ่งสนับสนุนโดย Behrman and Perreault (1984)

ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมต่างๆที่แสดงออกของผู้แทนขายที่บรรลุน้ำหนักรับผิดชอบในงานของเขา (Rutherford, Park, & Han, 2011) การประเมินผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมเป็นเรื่องที่สำคัญเนื่องจากว่าผู้แทนขายสามารถควบคุมกิจกรรมและวิธีการต่างๆของเขาได้มากกว่าผลลัพธ์ของการกระทำเหล่านี้ ตัวอย่างของกิจกรรมในงานของผู้แทนขาย ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การปรับตัวในการขาย การสนับสนุนด้านการขาย และการนำเสนอการขาย กิจกรรมเหล่านี้อาจเป็นกิจกรรมที่นำไปสู่การสร้างยอดขายโดยตรง เช่น ความรู้ทางเทคนิค และการนำเสนอการขาย หรืออาจส่งผลโดยอ้อมถึงปานกลาง เช่น การสนับสนุนด้านการขาย เป็นต้น

กึ่งแก้ว พรอภีรภักษกุล (2560) กล่าวว่าปกติแล้ว การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย มักเน้นที่ผลงานหรือผลลัพธ์ในการขาย แม้ผลลัพธ์นั้นจะมีความสำคัญสำหรับผู้จัดการฝ่ายขาย แต่งานวิจัยจำนวนมากชี้ว่าผู้จัดการหลายคนให้ความสนใจกับกิจกรรมการสร้างทีมและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของผู้แทนขายมากกว่า กับผลงานการขายในระยะสั้น ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์เป็นมิติที่แยกออกมาของผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย ซึ่งสัมพันธ์และแตกต่างจากผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์นั้นจะสัมพันธ์กับผลงานการขายของผู้แทนขายโดยตรง (Churchill et al., 1985) มีงานวิจัยที่ได้สนับสนุนว่าผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์นั้นมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก (Piercy et al., 2012)

6. ภาพรวมอุตสาหกรรมยาในประเทศไทย

6.1 ตลาดผู้ขายยา

ตลาดยาในประเทศไทยที่มีอัตราการเติบโตเฉลี่ยร้อยละ 5-6 ต่อปี และมีมูลค่าการตลาดรวมกว่า 1.8 แสนล้านบาท ประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทยซึ่งคาดว่าจะเพิ่มมากขึ้นไปสู่ระดับ 10.3 ล้านคน ในปีพ.ศ.2562 ก็เป็นปัจจัยเสริมให้มีความต้องการใช้ยาเพิ่มขึ้นด้วย อีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ตลาดยาในไทยขยายตัวต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความเจ็บป่วยที่เพิ่มขึ้นของคนไทย โดยเฉพาะจำนวนผู้ป่วยจากโรคเฉพาะทาง ทั้งโรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง และโรคมะเร็ง ประเด็นที่น่าสนใจอยู่ที่ข้อเท็จจริงที่ว่า ค่าใช้จ่ายด้านยาของประเทศไทยดำเนินไปในทิศทางที่สูงกว่าการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ท่ามกลางความไม่ชัดเจนในเชิงนโยบายว่าด้วยการกำหนดราคายา การขาดระบบ

ควบคุมราคายาที่มีประสิทธิภาพ ไม่มีหน่วยงานที่กำกับดูแลการกำหนดราคายาให้เหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งกรณีเช่นนี้ก่อให้เกิดปัญหาการเข้าถึงยา โดยเฉพาะยาที่มีราคาแพงและยาที่ผูกขาดตลาดโดยเจ้าของรายเดียวหรือน้อยราย

จากกรณีดังกล่าวส่งผลให้รัฐมีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพิ่มขึ้นถึง 2 เท่า ดังจะเห็นได้จากข้อมูลรายจ่ายสวัสดิการผู้สูงอายุซึ่งอยู่ที่ระดับ 2.81 แสนล้านบาทในปีพ.ศ.2559 และจะเพิ่มเป็น 4.64 แสนล้านบาท ในปีพ.ศ. 2564 ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้สะท้อนผ่านความต้องการใช้ยาเฉพาะทาง และบริการทางการแพทย์ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จึงทำให้เกิดเรื่องของ พรบ.จัดซื้อจัดจ้างฉบับใหม่ ที่เคยเสนอในเวทีต่างๆ และผลักดันในอดีเมื่อ 10-20 ปีก่อน จนเลิกผลักดันไป แล้วสุดท้ายก็มาเกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน กรมบัญชีกลางจะเร่งการทำประกวดราคาลดต้นทุน หรือที่เรียกกันว่า e-bidding ในวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ.2559 ทั่วประเทศ กระทรวงสาธารณสุขออกแนวทางเกี่ยวกับเรื่อง Price performance (ราคาต่ำสุด/คะแนนสูงสุด) ว่าแต่ละ รพ.จะกำหนดอย่างไร ไม่ให้มีปัญหาเวลา สดง.มาตรวจตามด้วย พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 มีการแก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ 3 สำคัญ คือเอาผิด ข้าราชการถึง โทษประหาร และ เอาผิดลูกจ้าง ภาคเอกชน จำคุก 1-5 ปี นอกจากนั้นบริษัทต้องโดนปรับ เป็นเงินที่ทำให้รัฐเสียหาย 1-2 เท่า เปิดโอกาสให้ยาที่ผลิตภายในประเทศ(Local made) หรือยาสามัญ(Generic Drugs)นำเข้าจากต่างประเทศ เข้ามาทำ e-bidding ได้ง่ายขึ้น พุดง่ายๆตามต้นแบบ (Original) ของบริษัทวิจัยและพัฒนาฯข้ามชาติทยอยหลุดออกจากบัญชี รพ. รัฐบาล ซึ่งทำให้การแข่งขันในตลาดอุตสาหกรรมยารุนแรงขึ้นไปอีก บริษัทยักษ์ใหญ่ที่วิจัยและพัฒนาฯข้ามชาติต้องพยายามรักษาดูแลเพื่อสร้างยอดขาย เนื่องด้วยนโยบายของรัฐบาลที่เข้มงวดและเอื้อต่อยาที่ผลิตภายในประเทศ(Local made) หรือยาสามัญ(Generic Drugs)นำเข้าจากต่างประเทศ รวมถึงการปรับตัวรับกับสภาพปัจจุบันทำให้หลายบริษัทอาจจะต้อง Downsize ลดคน ลดจำนวนผู้แทนยา และลดตำแหน่งที่ไม่จำเป็นต้องมี

จากการแข่งขันกันอย่างรุนแรงในอุตสาหกรรมยา ทำให้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อให้ได้เป็นฝ่ายได้เปรียบในทางธุรกิจเริ่มแยบยล และความพยายามดังกล่าวส่งผลให้บริษัทฯและผู้แทนยาได้พยายามหาวิธีการต่างๆในการจูงใจเพื่อให้แพทย์เกิดการตัดสินใจเลือกใช้ยาและเวชภัณฑ์ของตน ซึ่งในหลายๆวิธีเป็นแนวทางที่ไม่เหมาะสมและขาดจริยธรรมในทางธุรกิจ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดการรวมตัวกันของบริษัทฯชั้นนำเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจด้วยจริยธรรมอย่างถูกต้องและมีมาตรฐานเดียวกับระดับสากล องค์การดังกล่าวมีชื่อว่า สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ หรือ ฟรีมา (Pharmaceutical Research

and Manufacturers Association หรือ PReMA) ซึ่งในปัจจุบันมีบริษัทที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกทั้งสิ้น 43 บริษัท แน่นอนว่า 10 บริษัทแถวหน้าของประเทศได้เข้าร่วมอยู่ในพรีม่าด้วย และหนึ่งในหลักเกณฑ์สากลที่พรีมานำมาปฏิบัติคือ “หลักเกณฑ์ทางการขายและการตลาด ของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์” ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ด้านจริยธรรมที่พรีม่าและบริษัทสมาชิกได้นำมาปฏิบัติกันอย่างเคร่งครัดนานกว่า 20 ปีมาแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่าสมาชิกทำการตลาดผลิตภัณฑ์ยาได้อย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม พรีม่าได้เริ่ม “โครงการ MRAP” ซึ่งเป็นโครงการที่จะรับรองผู้แทนยาที่มีความเข้าใจและความรู้ในระดับที่เหมาะสมเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเภสัชภัณฑ์ หลักเกณฑ์ทางการขายและการตลาด และจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างมาตรฐานที่ดีให้เกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมแล้ว ยังเป็นการยกระดับภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้แทนยาของประเทศไทยอีกด้วย

6.2 ผู้แทนยา

ผู้แทนยา หรือพนักงานขายยา (Medical Representative) หมายถึงตัวแทนของบริษัทยาที่มีหน้าที่เข้าพบผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อนำเสนอข้อมูลยา (ThailandPMACodeThai, 2015) เป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับความนิยม เพราะให้ผลตอบแทนที่สูงเมื่อเทียบกับการเป็นพนักงานขายสินค้าชนิดอื่นๆ ผู้แทนยาส่วนมากจะจบเภสัช หรือจบทางด้านวิทยาศาสตร์ ผู้แทนใหม่พอได้รับคัดเลือกเข้ามาแล้ว ก็ต้องไปเทรนก่อนเริ่มงานกว่าจะออกตลาดได้ เพราะอาชีพนี้ต้องอาศัย product knowledge ในการทำงานเยอะมาก ผู้แทนยาจะเป็นผู้ให้รายละเอียดข้อมูลยาแก่แพทย์ เภสัชกร และบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อให้ตัดสินใจเลือกใช้ยากับผู้ป่วยและออกคำสั่งซื้อยาจากบริษัท การที่แพทย์จะเลือกใช้ยาของบริษัทใดนั้นขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิเช่น ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และราคา ซึ่งถ้าปัจจัยดังกล่าวไม่แตกต่างกัน การโฆษณา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแพทย์ในการก่อให้เกิดแรงจูงใจ ในการเลือกใช้ยา แต่การโฆษณายาในประเทศไทยก็ยังมีข้อจำกัดทางด้านกฎหมาย ดังที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติยา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2522 คือ ห้ามโฆษณายาอันตรายหรือยาควบคุม พิเศษผ่านทางสื่อต่างๆ อันจะทำให้เข้าถึงผู้บริโภคได้โดยตรง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้บริษัทยาต้อง ใช้ช่องทางอื่นในการแข่งขัน เช่นการขายยาผ่านทางผู้แทนยาเป็นกลยุทธ์หลักในการนำสินค้าออกสู่ตลาด

อนุชา ครุฑทามาส (2558) กล่าวว่ามีการสำรวจแพทย์ในคณะแพทยศาสตร์ในประเทศไทย เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลยาใหม่หรือนวัตกรรมยาใหม่ๆ พบว่าร้อยละ 51.7 ของอาจารย์แพทย์ และร้อยละ 63.0 ของแพทย์ใช้ทุนจะได้รับข้อมูลยาและเวชภัณฑ์ซึ่งเป็นตัวแทนจากบริษัท

ยา จะเห็นได้ว่าผู้แทนยาในประเทศไทยนั้น มีบทบาทสำคัญในการนำข้อมูลยาใหม่ๆ ไปสู่การรักษาผู้ป่วย

6.2.1 มาตรฐานการอบรมของผู้แทนยา

ในการออกไปปฏิบัติงานในเขตการขายที่ผู้แทนยารับผิดชอบ ผู้แทนยาทุกคน จะต้องผ่านการอบรมหลายขั้นตอนเพื่อให้มีความรู้อย่างลึกซึ้ง ซึ่งบริษัทที่มีมาตรฐานจะมีการอบรมเรื่อง หลักๆ อยู่ 5 เรื่อง ดังนี้

6.2.1.1 Disease & Product Knowledge เรื่องของความรู้เกี่ยวกับการรักษาโรคนั้น ๆ คือโรคที่เราต้องเข้าไปขายยา โดยจะมีการอบรมทบทวนตั้งแต่เรื่อง เกสัชวิทยา Pharmacokinetics Pharmacodynamics Anatomy Physiology การทำงานของอวัยวะต่าง ๆ เช่นยาโรคกระเพาะ หรือยาโรคเมะเร็งก็ต้องรู้ว่าเกิดจากอะไร มีวิธีการรักษาอย่างไร แล้วจึงเข้าสู่เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ต้องแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างจากคู่แข่ง ซึ่งคนที่มีหน้าที่มาให้ความรู้ไม่ใช่ใครที่ไหน ก็คือ Product Manager และ Medical Director

6.2.1.2 Selling Skills คือ เรื่องของทักษะการขาย ก็จะมีการสอนตั้งแต่การวางแผนการขาย การสร้างบรรยากาศในการสนทนา การควบคุมการสนทนา การเสนอขาย การถามความต้องการ การขจัดข้อโต้แย้ง การปิดการขาย และการสร้างความสัมพันธ์

6.2.1.3 Personality คือการพัฒนาบุคลิกภาพเสริมด้วย เพราะบางครั้งจะเห็นว่าการมีบุคลิกภาพที่ดีก็สร้างความประทับใจไปได้ส่วนหนึ่งแล้ว

6.2.1.4 Territory Management การวางแผนการทำงานและการเดินทาง การบริหารข้อมูลเขตการขาย การจัดลำดับความสำคัญของลูกค้า และความถี่ในการเข้าพบ

6.2.1.5 Laws & Regulations รวมไปถึง Guideline Code of Conduct และ Compliance ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากๆ เนื่องจากบุคลากรในวงการยาจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ในการทำการขายและการตลาดยา เช่นเดียวกับบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องมีความรู้ในการรักษาผู้ป่วย เนื่องจากเกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นความตาย นอกเหนือจากกฎระเบียบที่สำคัญที่ของบริษัทเองแล้ว ที่ควรมีการอบรมคือ PRoMA, Code of Sales & Marketing Practices, IFPMA, ระเบียบการโฆษณาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล

ณัฐวรรณ เลาะสันเทียะ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติและพฤติกรรมการขายของพนักงานขายอสังหาริมทรัพย์ที่มีอิทธิพลต่อผลการทำงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน การศึกษา

รายได้ ประสบการณ์ทำงานในอาชีพขาย มีอิทธิพลต่อผลการทำงานด้านยอดขาย รายได้ประจำมีอิทธิพลต่อผลการทำงานด้านความสามารถในการทำงาน

กัลยา วงษ์ลัมัย (2556) ทำศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษาสูง สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน และตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

Banjo and Ogunkoya (2014) ได้ทำการศึกษาตัวแปรทางประชากรศาสตร์และผลการปฏิบัติงานในพนักงานขายประกัน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน คือ สถานภาพสมรสและประสบการณ์การทำงาน โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าประสบการณ์การทำงานน้อย

7.2 งานวิจัยด้านความเครียดจากการทำงาน

ธีรณัย ศิริเลขอนันต์ (2552) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน

ปวีตรา ลาภละมูล (2557) ทำการศึกษาความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ.ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด พบว่าปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ย และภาระทางครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพและลักษณะขององค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

นิมนวล ทองแสน (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด

7.3 งานวิจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน

Jeffrey and Jeffrey (2007) ได้ทำการศึกษา รูปแบบกระบวนการของภาวะหมดไฟในการทำงานในพนักงานขาย พบว่า รูปแบบภาวะหมดไฟในกลุ่มพนักงานขาย จะพบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความสามารถในการทำงานสูงเป็นอันดับแรก และด้านความพึงพอใจต่องาน

เป็นลำดับต่อมา เป็นผลให้สององค์ประกอบที่พบร่วมกันมากที่สุดในกลุ่มพนักงานขายคือ ด้านความสามารถในการทำงานและด้านความเพิกเฉยต่องาน

Ashtari, Farhady, and Khodaei (2009) ได้ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สุขภาพจิตชาวอิหร่าน พบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานกับการไร้ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างสูงคือ มีนัยสำคัญยิ่งทางสถิติ ($P < 0.001$; $r = 0.64$) เมื่อภาวะหมดไฟในการทำงานมีอัตราสูงขึ้น อัตราของการไร้ประสิทธิภาพการทำงานก็จะสูงตามกัน การเพิ่มอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านทัศนคติเชิงลบและความรู้สึกของความล้มเหลว ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลง

Gorji (2011) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน พบว่า ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์และทัศนคติเชิงลบมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยประสิทธิภาพการทำงานจะลดลง เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์และทัศนคติเชิงลบ นอกจากนี้ก็เป็นที่ยืนยันว่า การลดค่าความสำเร็จของตัวเองไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

7.4 งานวิจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ประไพพรรณ ศรีปาน (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพสมรสและอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบทั้งโดยรวม และรายด้าน ได้แก่แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สลิลดา ปิ่นสุวรรณ (2555) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศองค์การ ค่านิยมในงาน และบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ และบุคลิกภาพแบบเปิดตัว บุคลิกภาพแบบมีสติ บรรยากาศองค์การด้านเทคโนโลยีที่ใช้ในองค์การ บรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ บรรยากาศองค์การด้านการเอาใจใส่ต่อพนักงาน บรรยากาศองค์การด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนสามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จใน

ธนเดช ชุษณะพานิช (2553) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพของผู้แทนเวชภัณฑ์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็มเอสดี (ประเทศไทย) พบว่าพนักงานที่มีความสำเร็จในอาชีพผู้แทน เวชภัณฑ์ มีบุคลิกภาพในด้านความห้วนไหว ด้านการแสดงออก และด้านการมีสติแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีความสำเร็จในอาชีพผู้แทนเวชภัณฑ์ มีบุคลิกภาพในด้านความเปิดกว้าง และด้านการยอมรับผู้อื่น ไม่แตกต่างกัน

ภณทิรา นรเศรษฐกร (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลงานการขายประกันชีวิต ของพนักงานสาขาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า อายุ อายุงาน ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และความยืดหยุ่นทางใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลงานการขายประกันชีวิตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Judge, Higgins, Thoresen, and Barrick (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประสบความสำเร็จในอาชีพ ซึ่งเป็นการศึกษาตลอดช่วงชีวิต (Across the Life Span) โดยพิจารณาถึงความสามารถในการ ทำนายของบุคลิกภาพแบบ “The Big Five” และความสามารถทางสติปัญญา พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประสบความสำเร็จในอาชีพทั้งแบบภายใน (ความพึงพอใจในงาน) และแบบภายนอก (รายได้และสถานภาพทางอาชีพ) และบุคลิกภาพ แบบห้วนไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสบความสำเร็จในอาชีพแบบภายนอก ทั้งนี้โดยการ ควบคุมตัวแปรความสามารถทางสติปัญญา

ปัจจัยที่ทำการศึกษา	ณัฐวรรณ เลาะสันต๊ะ (2552)	กัลยา วงษ์มัย (2556)	Hassan, Olabisi (2014)	ธีรชัย ศรีเลขาพันธ์ (2552)	ปวีตรา ลาภละมูล (2557)	นันทวน ทองแสง (2559)	Lewin JF, Sager JK (2007)	Ashtari, Farhady, Khodaei (2009)	Gorji (2011)	ประไพพรรณ ศรีปาน (2555)	สลลดา ปิ่นสุวรรณ (2555)	ชนเดช ชุมนะพานิช (2555)	ภันทิรา และคณะ (2559)	Judge and etc. (1999)
ลักษณะส่วนบุคคล														
อายุ		✓			✓									
เพศ			✓		✓									
สถานภาพสมรส		✓			✓									
รายได้เฉลี่ย	✓				✓									
ภาระทางครอบครัว					✓									
ประสบการณ์การทำงาน	✓	✓	✓											
ความเครียดจากการทำงาน														
ลักษณะงาน					✓	✓								
บทบาทหน้าที่ในองค์กร					✓	✓								
สัมพันธภาพในที่ทำงาน				✓	✓									
ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ					✓									
ลักษณะขององค์กร				✓	✓									
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว														
ภาวะหมดไฟในการทำงาน														
ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์							✓	✓	✓					
การเพิกเฉยต่องาน							✓	✓	✓					
ความสามารถในการทำงาน							✓	✓						
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ														
บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว										✓	✓	✓		
บุคลิกภาพแบบแสดงออก										✓	✓	✓		
บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง										✓	✓			
บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น										✓	✓		✓	
บุคลิกภาพแบบมีสติ										✓	✓	✓	✓	✓

ภาพประกอบ 2 สรุปตารางงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ความเครียดจากการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยผลการศึกษาที่ได้รับจะมีประโยชน์เพื่อผู้บริหารองค์กรได้แนวทางในการวางแผนลดความเครียดจากการทำงานและลดภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้น ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ด้านความเครียดจากการทำงาน ด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา รวมถึงเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการเลือกผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับอาชีพผู้แทนยามาเป็นพนักงานในอนาคต สำหรับวิธีดำเนินการวิจัย มีดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. จัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้ที่ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานใน 10 อันดับแรกจากจำนวนผู้แทนยาของบริษัทที่ได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (Pharmaceutical Research and Manufacturers Association หรือ PReMA) โดยในปี 2559 มีพนักงานขายรวมทั้งสิ้น 2,166 คน (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2560)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึง ใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรแบบทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane (Taro, 1973) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

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

เมื่อ n คือ จำนวนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนผู้แทนยา = 2,166

ในที่นี้คือ ผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติและได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ หรือพรีมาจำนวน 10 บริษัทโดยในปี 2559 มีพนักงานขายรวมทั้งสิ้น 2,166 คน (สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์, 2558)

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน = 5% = 0.05

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับ ได้เท่ากับ 5% หรือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,166 คน สามารถ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้ดังนี้

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{2,166}{1 + (2,166)(0.05)^2}$$

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ คือ 337.65 = 338 คน

หากแต่การพิจารณากำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับเทคนิคทางสถิติที่ใช้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามอาจได้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์จากความผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นการสำรองข้อมูลสำหรับความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่พิจารณาคือ จำนวน 400 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามบริษัทที่สังกัด โดยเลือกบริษัทที่มีพนักงานขายมากที่สุด 10 อันดับแรก

ขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยในแต่ละบริษัทจะเก็บตัวอย่างจากผู้แทนในเขตกรุงเทพฯ 2 คนต่อผู้แทนในเขตต่างจังหวัด 1 คน

ตาราง 7 รายชื่อบริษัทและจำนวนผู้แทนขายตามการจัดสรรแบบสัดส่วน

บริษัท	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	ร้อยละ
1 บริษัททีเคเอสเอช (ประเทศไทย) จำกัด	609	112	28
2. บริษัทเอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด	290	54	13
3. บริษัทไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด	252	47	12
4. บริษัทแกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด	226	42	10
5. บริษัทโนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด	167	31	8
6. บริษัทซานofi-อเวนติส (ประเทศไทย) จำกัด	143	26	7
7. บริษัทแอสตรา เซเนกา (ประเทศไทย) จำกัด	134	25	6
8. บริษัทโรช (ประเทศไทย) จำกัด	125	23	6
9. บริษัททาเคดา (ประเทศไทย) จำกัด	114	21	5
10. บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด	106	20	5
รวม	2,166	400	100

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วนคือ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 1

คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้แทนยา ผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) ให้ผู้ตอบเลือกเพียงข้อเดียว ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ให้เลือกดังนี้

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยใช้มาตรฐานการจัดกลุ่มอายุตาม Standard International Age Classification ขององค์การสหประชาชาติเป็นหลักในการพิจารณา ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่ม 10 ปีเป็นหลักในการแบ่งความกว้างของช่วงอายุ (ปิยนุช รัตนกุล. 2552: 3) และเพื่อให้ได้คำตอบที่มีคุณภาพจึงขอเริ่มแจกแบบสอบถามตั้งแต่อายุ 22 ปีขึ้นไป ดังนี้

1. 22-32 ปี
2. 33-43 ปี
3. 44 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1. โสด
2. สมรส

ข้อที่ 4 ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล

1. ไม่มี
2. 1-3 คน
3. มากกว่า 3 คน

ข้อที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) กำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากข้อมูลฐานเงินเดือนขั้นต่ำของผู้แทนยาในประเทศไทย เริ่มต้นที่ 30,000 บาท โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. 15,001-45,000 บาท
2. 45,001-75,000 บาท
3. 75,001-105,000 บาท
5. สูงกว่า 105,001 บาท

ข้อที่ 6 ประสบการณ์การทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีคำตอบให้เลือก ดังนี้

1. 1-3 ปี
2. 4-6 ปี
3. 7-10 ปี
4. มากกว่า 11 ปี

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือขึ้นที่2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน 6 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร, ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน, ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ, ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรและปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยเป็นแบบสอบถามในรูปแบบ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2538) เป็นการวัดข้อมูลด้วยสเกลอันดับกลาง (Interval Scale) เป็นคำถามปลายปิดมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสามารถใช้หลักเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละลำดับ และหลักเกณฑ์การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ระดับความคิดเห็น/รู้สึก	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลอันดับกลาง ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของขั้นดังนี้ (กัลยา วงษ์รัมย์, 2556)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันดับ} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00

3.41-4.20

2.61-3.40

กลาง

1.81-2.60

1.00-1.80

การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ

มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก

มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปาน

มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

มีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 3

แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทย แบบประเมินชนิด MBI-GS ได้ทำการแปลในรูปแบบภาษาไทย โดย ชัยยุทธ กลีบบัว ประกอบด้วยคำถามจำนวน 16 ข้อ โดยประเมินภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้านคือ

ข้อ 1-5	ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion)
ข้อ 6-10	การเพิกเฉยต่องาน (Cynicism)
ข้อ 11-16	ความสามารถในการทำงาน (Professional efficacy)

แทนการลดค่าความสำเร็จในงานที่รับผิดชอบ (Reduced personal accomplishment)

ระดับความรู้สึก	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ทำการรวบรวมคะแนนแต่ละด้าน แล้วสามารถนำมาประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานได้ดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00
3.41-4.20
2.61-3.40
1.81-2.60
1.00-1.80

การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ

มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับมาก
มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แนวคิดของ Costa & McCrae (อ้างใน Costa & Widgier, 1992) เป็นข้อคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) องค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความหวั่นไหว การแสดงออก ความเปิดกว้าง การยอมรับผู้อื่นและการมีสติ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพผู้แทน มีลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคะแนน คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าดังนี้

ระดับพฤติกรรม/การปฏิบัติ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00

3.41-4.20

2.61-3.40

1.81-2.60

1.00-1.80

การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ

มีพฤติกรรม/การปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด

มีพฤติกรรม/การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

มีพฤติกรรม/การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

มีพฤติกรรม/การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

มีพฤติกรรม/การปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือขึ้นที่ 5

แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย ผู้วิจัยใช้มาตรวัดจากงานวิจัยของ Behrman and Perreault (1984) และ Piercy et al. (2012), โดยลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า โดยมีค่า 5 ระดับ ได้แก่

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
ดีที่สุด หรือ เป็นประจำ	5
ดีมาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับ 1) ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม 2) ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ จำนวน 7 ข้อคำถาม ตัวอย่างคำถาม เช่น มีความรู้เกี่ยวกับ ลักษณะและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ของบริษัทในผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ มีทักษะและความสามารถในการขายโดยรวมสามารถบรรลุผลสำเร็จของเป้าหมายในการขายโดยรวม สามารถสร้างยอดขายในระดับสูงเป็นต้น

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับ โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (กัลยา วงษ์มัย, 2556)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าคะแนนเฉลี่ย

4.21-5.00

3.41-4.20

2.61-3.40

1.81-2.60

1.00-1.80

การแปลความหมายจัดอยู่ในอันดับ

ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีที่สุด หรือเป็นประจำ

ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก

ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย

ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของผู้แทนยาในประเทศไทย เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของผู้แทนยาในประเทศไทย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท และคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการปริญญาโท
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) สูตรของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ซึ่งใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก โดยคัดเลือกเฉพาะที่สมบูรณ์เท่านั้น

2. ทำการลงรหัส (Coding) ข้อมูล โดยแบ่งเป็นกลุ่มตามตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำข้อมูลบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยดำเนินการตามขั้นตอน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยความเครียดในการทำงาน 5 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร, ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน, ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยด้านลักษณะขององค์กรของผู้แทนยา โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 20 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การวิเคราะห์ภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยประเมินภาวะหมดไฟทั้ง 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน ของผู้แทนยา โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 16 ข้อ

4.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบของบุคลิกภาพ 5 ด้าน ประกอบด้วย ความหวั่นไหว การกล้าแสดงออก ความเปิดกว้าง การมีสติ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale questions) รวมจำนวน 25 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.5 การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม รวมจำนวน 9 ข้อ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลที่ใช้ในวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความเครียด ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟจากการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.1.1 การหาร้อยละ (Percentage) (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่ม
-------	------	-----	----------------------------------

ตัวอย่าง (Standard Deviation)

				$\sum x^2$	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
				$(\sum x)^2$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
				n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
โดยที่	$N_i - N_j$				
				Df = N-k	
โดยที่	$n_i = n_j$				
	เมื่อ	LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i	
	และ j				
ระดับ				$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่

5.1.4 สถิติที่ใช้ทดสอบค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test)

	$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k-1) \text{ covariance / variance}}$				
	เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ	
		k	แทน	จำนวนคำถาม	
		$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วม	
ระหว่างคำถามต่างๆ					
		$\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของ	
คำถาม					

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)
ประกอบด้วย

5.2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศชายกับเพศหญิง โดยมีสูตรในการหาค่า t (กัลยา วงษ์รัมย์, 2556) ดังนี้

$$\text{กรณีที่ } S_1^2 = S_2^2$$

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$\text{โดยที่ Degree of freedom (df) = } n_1 + n_2 - 2$$

$$\text{กรณีที่ } S_1^2 \neq S_2^2$$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ Degree of freedom (df) = } \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Oneway analysis of variance)

ใช้ค่า F-Ratio กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วงษ์ดมัย , 2556)) มีสูตรดังนี้

ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{k-1}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n - k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	SS _(B)	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)
	SS _(W)	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)
	MS _(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
	MS _(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
	n - k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วงษ์ลัมัย, 2556)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; N-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

โดยที่ $N_i - N_j$

$$Df = N-k$$

โดยที่ $n_i = n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n - k$

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

5.2.3 สถิติ Brown-Forsythe (B) คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001) มีสูตรดังนี้

$$B = \beta = \frac{MS(B)}{MS(W)} \quad \text{โดยค่า} \quad MS(W) = \sum_{i=1}^k \left[1 - \frac{n_j}{N} \right] S_1^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS(B)$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

$MS(W)$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2543) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_j}{MS(W) \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$MS(W)$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างกลุ่มที่ j

5.2.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ ($\alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่า ค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error : ϵ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_2 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่ม

ตัวอย่าง โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS)

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์

ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึงอัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y) เมื่อตัวแปรอิสระนั้นเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1 X_1 - b_2 X_2 - \dots - b_k X_k$$

$$b_1 = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

การวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ

ปกติ

จะต้องเท่ากัน

1. ความผิดพลาด (error) ต้องเป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้ง
2. ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X)
3. ค่าความผิดพลาดของตัวแปรตาม (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระกัน
4. ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระกัน



บทที่ 4

ผลการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ซึ่งการแปรผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Unstandardized)
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ (Standardized)
SE	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานสัมประสิทธิ์การถดถอย (Standard Error of Mean)
R^2	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R-squared)
SS	แทน ค่าผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน องศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้แทนยา นำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ความเครียดจากการทำงาน 6 ปัจจัย นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร, ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน, ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ, ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร และปัจจัยทางด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 3 ภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทย นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ประกอบด้วย ความอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน

ส่วนที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ประกอบด้วย ความห้วนไหว การแสดงออก ความเปิดกว้าง การยอมรับผู้อื่นและการมีสติ

ส่วนที่ 5 ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย นำเสนอในรูปตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและอันดับ ในส่วนของผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม และในส่วนของผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์จะนำเสนอในรูปตารางแจกแจง ความถี่ ร้อยละ

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2. ปัจจัยด้าน

ความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การ
เพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพ
แบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติ มี
ผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

สมมุติฐานข้อที่ 3. ปัจจัยด้าน

ความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ใน
องค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความ
สมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การ
เพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพ
แบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบมีสติ มีผล
ต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตาราง 9 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	130	32.5
หญิง	270	67.5
รวม	400	100
1.2 อายุ		
22-32 ปี	188	47.0
33-43 ปี	166	41.5
44 ปีขึ้นไป	46	11.5
รวม	400	100

ตาราง 9 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.3 สถานภาพสมรส		
โสด	281	70.3
สมรส	119	29.7
รวม	400	100
1.4 ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล (บิดา มารดา หรือบุตร)		
ไม่มี	205	51.2
1-3 คน	132	33.0
มากกว่า 3 คน	63	15.8
รวม	400	100
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001-45,000	83	20.8
45,001-75,000	232	58.0
75,001-105,000	53	13.2
สูงกว่า 105,000	32	8.0
รวม	400	100
1.6 ประสบการณ์ทำงาน		
1-3 ปี	189	47.4
4-6 ปี	117	29.1
7-10 ปี	74	18.5
มากกว่า 10 ปี	20	5.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเป็นเพศชายจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-32 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 33-43 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และมีอายุ 44 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และสถานภาพสมรส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ตามลำดับ

ภาระครอบครัวที่ต้องดูแล (บิดา มารดา หรือบุตร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีภาระที่ต้องดูแล จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือมีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล 1-3 คน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแลมากกว่า 3 คน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45,001-75,000 บาท จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาอยู่ระหว่าง 15,001-45,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 75,001-105,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และสูงกว่า 105,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ 4-6 ปี บาท จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ประสบการณ์ทำงาน 7-10 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 9 พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน มีจำนวนค่อนข้างน้อย จึงขอจัดกลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 10 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ
ประสบการณ์ทำงาน ที่จัดกลุ่มใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,001-45,000	83	20.8
45,001-75,000	232	58.0
สูงกว่า 75,001	85	21.2
รวม	400	100
1.6 ประสบการณ์ทำงาน		
1-3 ปี	189	47.4
4-6 ปี	117	29.1
มากกว่า 6 ปี	94	23.5
รวม	400	100

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 10 พบว่าข้อมูลที่จัดกลุ่มใหม่ของ ด้านรายได้ต่อเดือนและ
ด้านประสบการณ์ทำงาน เป็นดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45,001-75,000 บาท จำนวน 232 คน
คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือสูงกว่า 75,001 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีรายได้
เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001- 45,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ
47.4 รองลงมาคือ 4-6 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 6
ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

1.2 ความเครียดจากการทำงาน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความเครียดจากการทำงาน 6 ปัจจัย

ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น/รู้สึก
ปัจจัยด้านลักษณะงาน			
1. จำนวนโรงพยาบาลหรือจำนวนลูกค้าที่ท่านต้องรับผิดชอบมากเกินไปจนจะทำได้ครบ	3.25	1.133	ปานกลาง
2. ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	3.21	1.373	ปานกลาง
3. ต้องรับผิดชอบต่อยอดขายให้เป็นไปตามเป้า	3.81	1.120	มาก
4. ขั้นตอนในการทำงานมีมากเกินไป เช่น ด้านเอกสารการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดประชุมวิชาการ จนรู้สึกยุ่งยาก	3.45	0.990	มาก
รวม	3.43	1.154	มาก
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร			
5. ลักษณะงานไม่ชัดเจน ต้องทำหน้าบทบาทนอกเหนือจากการขาย	2.95	1.157	ปานกลาง
6. ได้รับ Target อย่างไม่สมเหตุสมผล	3.46	1.197	มาก
7. ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในด้านที่ตรงข้ามกับคำสั่งของหัวหน้า	3.07	1.136	ปานกลาง
8. การขาดอิสระในวิธีการทำงาน	2.81	1.137	ปานกลาง
รวม	3.07	1.157	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น/รู้สึก
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน			
9. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในเขต ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือ จากหัวหน้า	2.80	1.165	ปานกลาง
10. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากทีมอื่นในที่อยู่ในเขต	2.18	1.020	น้อย
11. ปัญหาระหว่างคู่แข่งเขต เกิดการทำงานเอาหน้า การ จับผิด	3.78	1.244	มาก
12. ถูกกีดขวางจากเลขา เจ้าหน้าที่หรือพยาบาล ใน การเข้าพบแพทย์	2.38	1.037	ปานกลาง
รวม	2.79	1.117	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าใน อาชีพ			
13. ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง	3.08	1.033	ปานกลาง
14. ตำแหน่งผู้จัดการขายไม่ค่อยเปิดรับ	2.97	1.168	ปานกลาง
15. งานที่ทำลักษณะเดิมๆ ไม่ได้โอกาสในการทำงาน ด้านอื่น	2.48	1.290	น้อย
16. ไม่ได้มีโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม	2.48	0.993	น้อย
รวม	2.75	1.121	ปานกลาง
ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร			
17. บริษัทมีข่าวลือคน ยุบทีม	2.87	1.093	ปานกลาง
18. หัวหน้าไม่เป็นธรรม ไม่มีหน่วยงานรับร้องเรียน ความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น	2.68	1.238	ปานกลาง
19. บรรยาการในบริษัทเคร่งเครียด ไม่เป็นมิตร	2.55	1.158	น้อย
20. บริษัทไม่มีความชัดเจนเรื่อง โบนัส incentive หรือรายได้พิเศษอื่นๆ	2.82	1.170	ปานกลาง
รวม	2.73	1.164	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัจจัยความเครียดจากการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น/รู้สึก
ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว			
21. เวลาในการทำงานไม่แน่นอน บางวันต้องอยู่จนดึก	2.91	0.918	ปานกลาง
22. ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้เนื่องจากต้องออกนอกในวันหยุด	2.10	0.941	น้อย
23. เกิดความไม่เข้าใจในครอบครัวอันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องดูแลลูกค้า	1.75	0.929	น้อยที่สุด
24. ขาดเวลาส่วนตัว	2.24	0.956	น้อย
รวม	2.25	0.936	น้อย
ความเครียดรวม	2.84	1.108	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้แทนยา มีระดับความเครียดจากการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีความเครียดในด้านลักษณะงานมากที่สุด โดยมีระดับความเครียดอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 2.79 และ 2.75 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน พบว่า ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องรับผิดชอบต่อยอดขายให้เป็นไปตามเป้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือขั้นตอนในการทำงานมีมากเกินไป เช่น ด้านเอกสารการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดประชุมวิชาการ จนรู้สึกยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยทั้งคู่มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวนโรงพยาบาลหรือจำนวนลูกค้าที่ท่านต้องรับผิดชอบมากกว่าจะทำได้ครบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยทั้งคู่มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ระดับปานกลาง

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับ Target อย่างไม่สมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.46 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในด้านที่ตรงข้ามกับคำสั่งของหัวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ลักษณะงานไม่ชัดเจน ต้องทำหน้าบทบาทนอกเหนือจากการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และในข้อการขาดอิสระในวิธีการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อปัญหาระหว่างคู่เขตเกิดการทำงานเอาหน้า การจับผิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในเขตไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ถูกกีดขวางจากเลขา เจ้าหน้าที่หรือพยาบาล ในการเข้าพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และไม่ได้รับความร่วมมือจากทีมอื่นในบริษัทที่อยู่ในเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการขายไม่ค่อยเปิดรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง งานที่ทำลักษณะเดิมๆ ไม่ได้โอกาสในการทำงานด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ซึ่งเท่ากับข้อไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทมีข่าวลือคน ยุบทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 รองลงมาคือบริษัทไม่มีความชัดเจนเรื่อง โบนัส incentive หรือรายได้พิเศษอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 หัวหน้าไม่เป็นธรรม ไม่มีหน่วยงานรับร้องเรียนความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศในบริษัทเคร่งเครียด ไม่เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เวลาในการทำงานไม่แน่นอน บางวันต้องอยู่จนดึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือขาดเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้เนื่องจากต้องออกนอกบ้านวันหยุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย และเกิดความไม่เข้าใจในครอบครัวอันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องลูกแลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน 3 ปัจจัย

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้สึก
ปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์			
1. ฉันรู้สึกเซ็งจากการทำงานเดิมๆซ้ำๆ	3.65	0.788	มาก
2. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อต้องแก้ปัญหาต่างๆในเขต	3.19	0.967	ปานกลาง
3. ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องไปทำงานในเขต หรือ เข้าประชุมที่ออฟฟิศ	4.32	0.821	มากที่สุด
4. การทำงานอยู่ในโรงพยาบาลคนเดียวทั้งวันเป็นเรื่องที่กดดัน	2.84	0.808	ปานกลาง
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานที่ต้องรองรับอารมณ์ต่างๆ	4.42	0.494	มากที่สุด
รวม	3.68	0.776	มาก
ปัจจัยด้านการเพิกเฉยต่องาน			
6. ความสนใจในการไปพบลูกค้าลดลง	3.20	0.737	ปานกลาง
7. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำสร้างยอดขายลดลง	2.97	0.894	ปานกลาง
8. ฉันแค่อยากทำงานของฉัน โดยไม่สนใจเพื่อนรอบข้าง	3.45	1.044	มาก
9. ฉันรู้สึกข้องใจว่างานที่รับผิดชอบมีประโยชน์หรือไม่	3.00	0.981	ปานกลาง
10. ฉันรู้สึกเฉยๆไม่ใส่ใจ รู้สึกว่าไม่มีฉันยอดขายก็มีอยู่ตามปกติ	2.91	0.961	ปานกลาง
รวม	3.10	0.923	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้สึก
ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงาน			
11. ฉันไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่รับผิดชอบ	2.77	0.826	ปานกลาง
12. ฉันรู้สึกว่าทำงานไปวันๆ ทำงานตามเงินเดือน ไม่กระตือรือร้น	3.23	0.708	ปานกลาง
13. ในความเห็นของฉัน ฉันไม่ได้เป็นผู้แทนที่มีทักษะใดๆ	2.68	0.998	ปานกลาง
14. ฉันรู้สึกเฉยๆ ในบางทีที่ปิดยอดขายได้เกิน 100%	3.03	0.935	ปานกลาง
15. หลายครั้งที่ฉันรู้สึกว่าการงานที่ได้ ไม่คุ้มค่ากับแรงที่ลงไป	3.32	1.091	ปานกลาง
16. ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะสามารถทำยอดขายได้ตามที่บริษัทตั้งไว้	3.55	0.946	มาก
รวม	3.10	0.917	ปานกลาง
ภาวะหมดไฟรวม	3.29	0.872	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้แทนยามีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากที่สุด โดยมีระดับภาวะหมดไฟอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือด้านการเพิกเฉยต่องานและด้านความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.10

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรวมมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รู้สึกเหนื่อยล้าจากงานที่ต้องรองรับอารมณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องไปทำงานในเขต หรือเข้าประชุมที่ออฟฟิศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมากที่สุด รู้สึกเซ็งจากการทำงานเดิมๆ ซ้ำๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก รู้สึกหมดแรงเมื่อต้องแก้ปัญหาต่างๆ ในเขตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และการทำงานอยู่ใน

โรงพยาบาลคนเดียวทั้งวันเป็นเรื่องที่กดดัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับ โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง

ด้านการเพิกเฉยต่องาน โดยรวมมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยากทำงานโดยไม่สนใจเพื่อนรอบข้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก รองลงมาคือความสนใจในการไปพบลูกค้าลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 รู้สึกขี้ใจกว้างงานที่รับผิดชอบมีประโยชน์หรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ความกระตือรือร้นในการทำสรวงยอดขายลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และรู้สึกเฉยๆไม่ใส่ใจ รู้สึกว่าไม่มีจรรยาบรรณก็อยู่ตามปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง

ด้านความสามารถในการทำงาน โดยรวมมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่นั่นใจว่าฉันจะสามารถทำยอดขายได้ตามที่บริษัทตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก รองลงมาคือในหลายครั้งที่รู้สึกว่าผลงานที่ได้ ไม่คุ้มค่ากับแรงที่ลงไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รู้สึกว่าทำงานไปวันๆ ทำงานตามเงินเดือน ไม่กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 รู้สึกเฉยๆ ในบางที่ที่ปิดยอดขายได้เกิน 100% มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และรู้สึกว่าไม่ได้เป็นผู้แทนที่มีทักษะใดๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ตามลำดับ โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง

1.4 บุคคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ บุคคลิกภาพห้าองค์ประกอบ 5 ด้าน

บุคลลิกภาพห้าองค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม/ การปฏิบัติ
ด้านความหวั่นไหว			
1.ฉันเป็นคนโกรธง่าย หายเร็ว	2.58	0.710	น้อย
2. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและตื่นเต้นได้ง่าย เมื่อต้องออกไปพูดในที่ประชุม	2.87	1.132	ปานกลาง
3. เมื่อเกิดปัญหาในเขต ฉันมักจะหมกมุ่นกับปัญหาเหล่านั้นทั้งวัน จนกว่าปัญหานั้นจะหมดไป	2.52	0.841	น้อย
4. ฉันรู้สึกไม่มั่นใจ หรือ กังวลเมื่อต้องออกไปแก้ปัญหา	2.81	0.843	ปานกลาง
5. ฉันรู้สึกชอบทำงานคนเดียว	3.06	1.345	ปานกลาง
รวม	2.77	0.974	ปานกลาง
ด้านการแสดงออก			
6. เมื่อฉันพบว่าวิธีใดเป็นวิธีการขายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ฉันมักจะใช้วิธีการนั้นประจำ	3.19	0.736	ปานกลาง
7. ฉันมีความกระตือรือร้นในการสร้างยอดขายและหาลูกค้าใหม่ๆ	2.94	0.671	ปานกลาง
8. ฉันเป็นที่รักของเพื่อนร่วมทีมและเพื่อนในเขต	3.47	0.847	มาก
9. ฉันพยายามศึกษาหาความต้องการของลูกค้า ปัญหาในเขต และขยันทำงานมาก เพื่อสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมาย	2.75	0.804	ปานกลาง
10. ฉันชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น	3.51	1.437	มาก
รวม	3.17	0.899	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

บุคคลิกภาพห้วงค์ประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม/ การปฏิบัติ
ด้านความเปิดกว้าง			
11. ฉันมักจะคิด Key message ใหม่ๆ เพื่อให้แพทย์ จดจำข้อดีของยาที่ฉันขายได้	2.90	0.777	ปานกลาง
12. ฉันมักจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้คนอื่นเสียใจ	3.80	0.864	มาก
13. ฉันสนใจในแฟชั่นและแต่งตัวของฉันโดดเด่น นำ สมัย	3.35	1.496	ปานกลาง
14. ฉันมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใส คุยเก่ง	3.38	1.362	ปานกลาง
15. ฉันไม่กลัวที่จะเปลี่ยนงานไปบริษัทใหม่ๆ	2.84	0.838	ปานกลาง
รวม	3.25	1.067	ปานกลาง
ด้านการยอมรับ			
16. ฉันมักจะมองทุกคนในแง่บวกกว่าความเป็นจริง เสมอ	2.81	0.849	ปานกลาง
17. ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานเป็นทีมมากกว่า ต้องแข่งขันกับเพื่อนร่วมทีม	3.99	0.816	มาก
18. ฉันเชื่อว่าการปล่อยใจให้เพื่อนร่วมทีมทะเลาะกัน คือ การแก้ปัญหาที่ดีที่สุด	2.67	0.993	ปานกลาง
19. ฉันมักจะแอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม หรือเพื่อน ในเขตโดยที่ไม่ได้อยากให้ใครรู้	2.96	0.893	ปานกลาง
20. บ่อยครั้งที่ฉันเลือกที่จะไม่เสนอข้อเสนอแนะใดๆ ทั้งที่มีความคิดดีๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการโต้แย้งของทีม	3.64	0.940	มาก
รวม	3.21	0.904	ปานกลาง

ตาราง 13 (ต่อ)

บุคลิกลักษณะข้อประกอบ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม/ การปฏิบัติ
ด้านการมีสติ			
21. ปกติฉันจะเป็นคนที่วางแผนการทำงาน ก่อนที่จะ ออกไปพบลูกค้าเสมอ	2.74	0.797	ปานกลาง
22. ฉันส่งงานตรงเวลาทุกครั้ง	3.17	0.716	ปานกลาง
23. คนรอบข้างมักรู้สึกว่าคุณเป็นคนจริงจังในการ ทำงาน จนดูเคร่งเครียดมากเกินไป	2.13	1.234	น้อย
24. ก่อนที่ฉันจะแก้ปัญหา ฉันจะคิดอย่างรอบครอบ ถึง ถั่ว เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในด้านบวกและ ด้านลบ	2.97	0.648	ปานกลาง
25. ฉันจะระวังและสุภาพกับคนที่ต้องเจอเสมอ แม้ว่า จะเป็น แม่บ้าน ยามในโรงพยาบาล หรือ คู่แข่งในเขต	3.35	0.648	ปานกลาง
รวม	2.87	0.809	ปานกลาง
บุคลิกลักษณะข้อประกอบรวม	3.05	0.930	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้แทนยามีบุคลิกลักษณะข้อประกอบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีบุคลิกลักษณะข้อประกอบด้านความเปิดกว้างมากที่สุด โดยมีระดับบุคลิกลักษณะข้อประกอบปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมาคือด้านการยอมรับ ด้านการแสดงออกและด้านการมีสติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 3.17 และ 2.87 ตามลำดับ

ด้านความหวั่นไหว โดยรวมมีบุคลิกลักษณะในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันรู้สึกชอบทำงานคนเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 รองลงมาคือบ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและตึงเครียดได้ง่าย เมื่อต้องออกไปพูดในที่ประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 รู้สึกไม่มั่นใจ หรือ กังวลเมื่อต้องออกไปแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ โดยมีบุคลิกลักษณะในระดับปานกลาง ฉันเป็นคนโกรธง่าย หายเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และเมื่อเกิดปัญหาในเขต ฉันมักจะหมกมุ่นกับปัญหาเหล่านั้นทั้งวัน จนกว่าปัญหานั้นจะหมดไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดยมีบุคลิกลักษณะในระดับน้อย

ด้านการแสดงออก โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือเป็นที่รักของเพื่อนร่วมทีมและเพื่อนในเซต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยมีบุคลิกภาพในระดับมากเมื่อค้นพบว่าวิธีใดเป็นวิธีการขายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ฉันมักจะใช้วิธีการนั้นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 มีความกระตือรือร้นในการสร้างยอดขายและหาลูกค้าใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และฉันพยายามศึกษาหาความต้องการของลูกค้า ปัญหาในเซต และขยันทำงานมาก เพื่อสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ตามลำดับ โดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง

ด้านความเปิดกว้าง โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันมักจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้คนอื่นเสียใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.80 โดยมีบุคลิกภาพในระดับมาก รองลงมาคือฉันมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใส คุยเก่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ฉันสนใจในแฟชั่นและแต่งตัวของฉันโดดเด่น น่าสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ฉันมักจะคิด Key message ใหม่ๆ เพื่อให้แพทย์จดจำข้อดีของยาที่ฉันขายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และฉันไม่กลัวที่จะเปลี่ยนงานไปบริษัทใหม่ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับโดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง

ด้านการยอมรับ โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานเป็นทีมมากกว่าต้องแข่งขันกับเพื่อนร่วมทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือบ่อยครั้งที่ฉันเลือกที่จะไม่เสนอข้อเสนอแนะใดๆ ทั้งที่มีความคิดดีๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการโต้แย้งของทีมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยมีบุคลิกภาพในระดับมาก

ด้านการมีสติ โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันจะระวังและสุภาพกับคนที่ต้องเจอเสมอ แม้ว่าจะเป็น แม่บ้าน ยามในโรงพยาบาล หรือ คู่แข่งในเซต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือฉันส่งงานตรงเวลาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ก่อนที่ฉันจะแก้ปัญหา ฉันจะคิดอย่างรอบครอบ ถัดวัน เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในด้านบวกและด้านลบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และปกติฉันจะเป็นคนที่วางแผนการทำงาน ก่อนที่จะออกไปพบลูกค้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ โดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง คนรอบข้างมักรู้สึกว่าเป็นคนจริงจังในการทำงาน จนดูเคร่งเครียดมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 มีบุคลิกภาพในระดับน้อย

1.5 ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับผลการปฏิบัติงาน
ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม			
1. ฉันมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะและรายละเอียดของยาและเวชภัณฑ์ที่ฉันรับผิดชอบ	3.58	0.663	มาก
2. ฉันมีทักษะและความสามารถในการขายได้ตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง	3.12	0.869	ปานกลาง
3. ฉันมีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่ฉันรับผิดชอบ	3.35	0.748	ปานกลาง
4. ฉันมีความเข้าใจในความต้องการและข้อกังวลที่แท้จริงของลูกค้า	2.78	0.659	ปานกลาง
5. ฉันสามารถปฏิเสธคำขอของลูกค้าได้อย่างนุ่มนวล	2.74	0.799	ปานกลาง
6. ฉันสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยม	3.90	0.828	มาก
รวม	3.25	0.761	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้แทนขายมีผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยม โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 รองลงมามีความรู้เกี่ยวกับลักษณะและรายละเอียดของยาและเวชภัณฑ์ที่ฉันรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่ฉันรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีทักษะและความสามารถในการขายได้ตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 มีความเข้าใจในความต้องการและข้อกังวลที่แท้จริงของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และสามารถปฏิเสธคำขอของลูกค้าได้อย่างนุ่มนวล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 15 แสดงจำนวนร้อยละของผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์

ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ความสามารถในการสร้าง ยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ (% Achievement)		
ต่ำกว่า 95%	77	19.3
95%-99%	91	22.8
100%-104%	142	35.5
105%-109%	52	13.0
สูงกว่า 109%	38	9.5

ตาราง 15 แสดงจำนวนร้อยละของผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน จำแนกได้ดังนี้

ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ยอดร้อยละ 100-104 มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ยอดร้อยละ 95-99 มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ยอดต่ำกว่าร้อยละ 95 มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ยอดร้อยละ 105-109 มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับสูงกว่าร้อยละ 109 มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่ม ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test

ลักษณะส่วนบุคคล	การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน				
	LeveneStatistics	F	df1	df2	Sig.
1. เพศ		3.711			0.055
2. อายุ	1.363		2	189.791	0.258
3. สถานภาพสมรส		0.615			0.433
4. ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล	0.806		3	188.215	0.492
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.912		2	247.142	0.403
6. ประสบการณ์ทำงาน	0.106		2	335.179	0.899

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test พบว่าทุกด้านมีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบ Equal variances assume สำหรับค่า t-test ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในกลุ่มของเพศและสถานภาพสมรส ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 17

ทดสอบสมมติฐานผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันกลุ่ม ด้วย t-test ในเพศและสถานภาพสมรส

1.1 เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.2 สถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่าง

กัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่าง

กัน

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มเพศและสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test

ลักษณะส่วนบุคคล	t-test of Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
เพศ	ชาย	3.24	0.446	-1.194	398	0.233
	หญิง	3.30	0.457			
สถานภาพสมรส	โสด	3.29	0.453	0.633	398	0.508
	สมรส	3.25	0.456			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มเพศและสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test แบบ independent พบว่า

เพศ ชายและหญิง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.233 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

เชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพโสดและสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 16 ทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test พบว่าทุกด้านมีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) จากตาราง F-test ซึ่งการทดสอบสมมติฐานจากจากตาราง F-test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ นำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 18

ทดสอบสมมติฐานผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันกลุ่ม ด้วย One-way analysis of variance ในอายุ ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน

1.1 อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.2 ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิง

พฤติกรรมแตกต่างกัน

H_0 : ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

H_1 : ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

แตกต่างกัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่

แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

แตกต่างกัน

1.4 ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่าง

กัน

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่

แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มอายุ ภาระทาง
ครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติ One-way
analysis of variance

ลักษณะส่วนบุคคล	แหล่งความ แปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.564	2	0.282	1.372	0.255
	ภายในกลุ่ม	81.633	397	0.206		
	รวม	82.198	399			
ภาระทางครอบครัวที่ต้อง ดูแล	ระหว่างกลุ่ม	0.458	3	0.153	0.704	0.529
	ภายในกลุ่ม	81.739	396	0.206		
	รวม	82.198	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	0.384	2	0.196	0.932	0.395
	ภายในกลุ่ม	81.813	397	0.206		
	รวม	82.198	399			

ตาราง 18 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.044	2	0.022	0.105	0.900
	ภายในกลุ่ม	82.154	397	0.207		
	รวม	82.198	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มอายุ ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ One-way analysis of variance พบว่า

อายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.255 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.529 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.395 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสบการณ์ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.900 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผล

จากสมมติฐานข้อที่ 1.1 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสิทธิภาพการทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_a : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่ม ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test

ลักษณะส่วนบุคคล	การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน				
	LeveneStatistics	F	df1	df2	Sig.
1. เพศ		3.702			0.055
2. อายุ	0.378		2	197.206	0.685
3. สถานภาพสมรส		0.148			0.701
4. ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล	0.503		3	147.373	0.681
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.374		2	255.500	0.255

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	การทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน				
	LeveneStatistics	F	df1	df2	Sig.
6. ประสบการณ์ทำงาน	2.982		2	323.498	0.502

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test พบว่าทุกด้านมีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบ Equal variances assume สำหรับค่า t-test ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในกลุ่มของเพศและสถานภาพสมรส ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 20

ทดสอบสมมติฐานผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันกลุ่ม ด้วย t-test ในเพศและสถานภาพสมรส

1.1 เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

1.2 สถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่มเพศและสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test

ลักษณะส่วนบุคคล	เพศ	t-test of Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
เพศ	ชาย	2.56	1.258	-1.701	398	0.090
	หญิง	2.78	1.158			
สถานภาพสมรส	โสด	2.66	1.195	-1.150	398	0.251
	สมรส	2.81	1.191			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มเพศและสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test แบบ independent พบว่า

เพศ ชายและหญิง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.090 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ โสดและสมรส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.251 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 19 ทดสอบค่าความแปรปรวนผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน โดยใช้ Levene's test พบว่าทุกด้านมีค่าความแปรปรวนไม่ต่างกัน ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) จากตาราง F-test ซึ่งการทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig.

มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งผลการทดสอบเป็นไปตามตารางที่ 21

ทดสอบสมมติฐานผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่มลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันกลุ่ม ด้วย One-way analysis of variance ในอายุ ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน

1.1 อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

1.2 ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์

แตกต่างกัน

H_0 : ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ภาวะทางครอบครัวที่ต้องดูแลที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่าง

กัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

1.4 ประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่าง

กัน

H_0 : ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ของแต่ละกลุ่มอายุ ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ One-way analysis of variance

ลักษณะส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	F-test				
		SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	1.055	2	0.527	0.369	0.629
	ภายในกลุ่ม	567.723	397	1.430		
	รวม	568.777	399			
ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล	ระหว่างกลุ่ม	2.116	3	0.705	0.493	0.687
	ภายในกลุ่ม	566.662	396	1.431		
	รวม	568.777	399			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3.858	2	1.929	1.355	0.259
	ภายในกลุ่ม	564.920	397	1.423		
	รวม	568.778	399			
ประสบการณ์ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.539	2	4.269	3.025	0.050
	ภายในกลุ่ม	560.239	397	1.411		
	รวม	568.778	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ของแต่ละกลุ่มอายุ ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ทำงาน โดยใช้สถิติ One-way analysis of variance พบว่า

อายุ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.629 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล มีค่า Sig. เท่ากับ 0.687 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่

ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.259 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสบการณ์ทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.050 ซึ่งเท่ากับ 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผล

จากสมมติฐานข้อที่ 1.2 พบว่าปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.

ปัจจัยด้าน **ความเครียดจากการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเพิกเฉยต่องาน ด้านความสามารถในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพแบบ

ห้วนไหว ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ด้านบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพแบบมีสติ ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

H_1 : ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเพิกเฉยต่องาน ด้านความสามารถในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ด้านบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	3.407	14	0.243	1.189	0.021
Residual	78.790	385	0.205		
Total	82.197	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลที่ได้มีค่า sig. เท่ากับ 0.21 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ผลการทดสอบ แสดงดังตาราง

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอย ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

Model	ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม (Y ₁)				
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	3.080	0.297		10.366	0.050*
ความเครียดจากการทำงาน					
1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน (X ₁)	-0.007	0.020	-0.017	-0.346	0.730
2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (X ₂)	-0.010	0.020	-0.001	-0.017	0.987
3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (X ₃)	-0.014	0.020	-0.035	-0.682	0.495
4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (X ₄)	0.061	0.022	0.002	0.043	0.966
5 ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (X ₅)	0.003	0.021	0.007	0.147	0.884
6 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (X ₆)	-0.004	0.025	-0.008	-0.162	0.871
ภาวะหมดไฟในการทำงาน					
1 ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ (X ₇)	0.046	0.029	0.079	1.561	0.119
2 ด้านการเพิกเฉยต่องาน (X ₈)	-0.045	0.031	-0.073	-1.439	0.151
3 ด้านความสามารถในการทำงาน (X ₉)	0.020	0.028	0.036	0.700	0.484
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ					
1 ปัจจัยด้านความหวั่นไหว (X ₁₀)	-0.027	0.032	-0.042	-0.839	0.402
2 ปัจจัยด้านการแสดงออก (X ₁₁)	0.022	0.031	0.035	0.699	0.485
3 ปัจจัยด้านความเปิดกว้าง (X ₁₂)	-0.011	0.030	-0.019	-0.370	0.711
4 ปัจจัยด้านการยอมรับ (X ₁₃)	0.176	0.026	0.149	2.944	0.003*
5 ปัจจัยด้านการมีสติ (X ₁₄)	-0.001	0.033	-0.001	-0.018	0.985
r = 0.204 Adjusted R ² = 0.087 R ² = 0.041					
F = 1.189 SE = 0.452 Sig. = 0.021					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอย ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมของผู้แทนยา พบว่า ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม (Y_1) มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการยอมรับ (X_{13}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมได้ร้อยละ 8.7 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y_1 = 3.080 + (0.176)(X_{13})$$

โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการยอมรับ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมของผู้แทนยา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม เพิ่มขึ้น 0.173 หน่วย

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R^2) มีค่าเท่ากับ 0.087 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ได้ร้อยละ 8.7 ส่วนอีกร้อยละ 91.3 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.452

สมมติฐานข้อ 3

ปัจจัยด้าน **ความเครียดจากการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนใจ บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

H_0 : ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเพิกเฉยต่องาน ด้านความสามารถในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพแบบห้วนใจ ด้าน

บุคลิกภาพแบบแสดงออก ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ด้านบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพแบบมีสติ ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

H_1 : ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านลักษณะองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเพิกเฉยต่องาน ด้านความสามารถในการทำงาน และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านบุคลิกภาพแบบห้วนใจ ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง ด้านบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น ด้านบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ โดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	19.492	14	1.392	0.976	0.017
Residual	549.286	385	1.427		
Total	568.778	399			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Enter ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลที่ได้มีค่า sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัวสามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ผลการทดสอบ แสดงดังตาราง

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอย ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple Regression

Model	ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ (Y ₂)				
	B	SE	β	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	2.226	0.784		2.838	0.005*
ความเครียดจากการทำงาน					
1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน (X ₁)	-0.122	0.054	-0.021	-0.409	0.033*
2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร (X ₂)	0.046	0.053	-0.045	-0.882	0.378
3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน (X ₃)	0.030	0.052	0.029	0.570	0.569
4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (X ₄)	-0.019	0.059	-0.017	0.864	0.388
5 ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร (X ₅)	0.002	0.056	0.002	0.032	0.974
6 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (X ₆)	0.018	0.066	0.014	0.278	0.781
ภาวะหมดไฟในการทำงาน					
1 ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ (X ₇)	-0.053	0.082	-0.012	-0.228	0.819
2 ด้านการเพิกเฉยต่องาน (X ₈)	0.077	0.074	-0.033	-0.651	0.515
3 ด้านความสามารถในการทำงาน (X ₉)	0.196	0.085	0.053	1.038	0.300
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ					
1 ปัจจัยด้านความหุนหันไหว (X ₁₀)	0.018	0.082	0.011	0.226	0.821
2 ปัจจัยด้านการแสดงออก (X ₁₁)	-0.149	0.078	-0.097	-1.904	0.058
3 ปัจจัยด้านความเปิดกว้าง (X ₁₂)	0.057	0.068	0.042	0.834	0.405
4 ปัจจัยด้านการยอมรับ (X ₁₃)	0.056	0.087	0.033	0.644	0.520
5 ปัจจัยด้านการมีสติ (X ₁₄)	0.296	0.085	0.116	2.296	0.022*
r = 0.185 Adjusted R ² = 0.121 R ² = 0.034					
F = 0.976 SE = 0.694 Sig. = 0.017					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอย ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์พบว่า ความเครียดจากการทำงานด้านลักษณะงาน (X_1) และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการมีสติ (X_{14}) ซึ่งสามารถวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 12.1 สามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$Y_2 = 2.226 + (-0.122)(X_1) + (0.296)(X_{14})$$

โดยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ของผู้แทนยา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในปัจจัยความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงาน ลดลง 1 หน่วย ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ เพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย

ในส่วนของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยด้านการมีสติ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ของผู้แทนยา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการมีสติ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ เพิ่มขึ้น 0.296 หน่วย

และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.121 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ได้ร้อยละ 12.1 ส่วนอีกร้อยละ 87.9 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.694

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม	ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์
ลักษณะส่วนบุคคล			
อายุ	One Way ANOVA	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
เพศ	t-test	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
สภาพสมรส	t-test	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล	One Way ANOVA	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
รายได้	One Way ANOVA	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	One Way ANOVA	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ความเครียด			
ด้านลักษณะงาน	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ส่งผล
ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านลักษณะองค์กร	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ปัจจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม	ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์
ภาวะหมดไฟ			
ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านการเพิกเฉยต่องาน	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านความสามารถในการทำงาน	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ			
ด้านบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงออก	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านบุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น	Multiple Regression	ส่งผล	ไม่ส่งผล
ด้านบุคลิกภาพแบบมีสติ	Multiple Regression	ไม่ส่งผล	ส่งผล

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบแตกต่างด้านลักษณะส่วนบุคคลกับผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความเครียดจากการทำงานและผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาด้านหมดไฟในการทำงานและผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและผลกระทบที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของงานวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้ที่ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานใน 10 อันดับแรกจากจำนวนผู้แทนยาของบริษัทที่ได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ หรือ ฟรีม่า (Pharmaceutical Research and Manufacturers Association หรือ PReMA)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อการศึกษาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 5 ส่วน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถาม ได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของผู้แทนยาในประเทศไทย เพื่อสร้างแบบสอบถามให้มีความสอดคล้องกัน
3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของผู้แทนยาในประเทศไทย
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท และคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการปริญญาโท
6. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และการใช้สำนวนภาษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)
7. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) สูตรของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2549) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าอัลฟาที่ได้แสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ไม่ต่ำกว่า 0.7 โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น ซึ่งใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ดังตารางที่ 31

ตาราง 27 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ความเครียดจากการทำงาน		
1 ปัจจัยด้านลักษณะงาน	4	0.883
2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร	4	0.779
3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน	4	0.764
4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ	4	0.811
5 ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร	4	0.721
6 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว	4	0.898
ภาวะหมดไฟในการทำงาน		
1 ปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	5	0.766
2 ปัจจัยด้านการเพิกเฉยต่องาน	5	0.832
3 ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงาน	6	0.773
บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ		
1 ปัจจัยด้านความห้วนไหว	5	0.801
2 ปัจจัยด้านการแสดงออก	5	0.743
3 ปัจจัยด้านความเปิดกว้าง	5	0.762
4 ปัจจัยด้านการยอมรับ	5	0.881
5 ปัจจัยด้านการมีสติ	5	0.834
ผลการปฏิบัติงาน		
1 ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม	6	0.851
2 ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์		

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

1 ลักษณะส่วนบุคคล

เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 และเป็นเพศชายจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 22-32 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 33-43 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 และมีอายุ 44 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และสถานภาพสมรส จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 ตามลำดับ

ภาระครอบครัวที่ต้องดูแล (บิดา มารดา หรือบุตร) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีภาระที่ต้องดูแล จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือมีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล 1-3 คน จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 และมีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแลมากกว่า 3 คน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45,001-75,000 บาท จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 รองลงมาคือสูงกว่า 75,001 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001- 45,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1-3 ปี บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือ 4-6 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับ

2 ความเครียดจากการทำงาน

ความเครียดจากการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีความเครียดในด้านลักษณะงานมากที่สุด โดยมีระดับความเครียดอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน และด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 2.79 และ 2.75 ตามลำดับ

ด้านลักษณะงาน พบว่า ในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความเครียดเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ต้องรับผิดชอบต่อยอดขายให้เป็นไปตามเป้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือขั้นตอนในการทำงานมีมากเกินไป เช่น ด้านเอกสารการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดประชุมวิชาการ จนรู้สึกยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยทั้งคู่มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวนโรงพยาบาลหรือจำนวนลูกค้าที่ท่านต้องรับผิดชอบมากเกินไปจนจะทำได้ครบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยทั้งคู่มีระดับความเครียดจากการทำงานอยู่ระดับปานกลาง

ด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ได้รับ Target อย่างไม่สมเหตุสมผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.46 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในด้านที่ตรงข้ามกับคำสั่งของหัวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ลักษณะงานไม่ชัดเจน ต้องทำหน้าบทบาทนอกเหนือจากการขาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และในข้อการขาดอิสระในวิธีการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในข้อปัญหาระหว่างคู่แข่งเกิดการงานเอาหน้า การจับผิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือเมื่อเกิดปัญหาขึ้นในเขตไม่ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ถูกกีดขวางจากเลขา เจ้าหน้าที่หรือพยาบาล ในการเข้าพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และไม่ได้รับความร่วมมือจากทีมอื่นในบริษัทที่อยู่ในเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 รองลงมาคือตำแหน่งผู้จัดการขายไม่ค่อยเปิดรับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง งานที่ทำลักษณะเดิมๆ ไม่ได้โอกาสในการทำงานด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ซึ่งเท่ากับข้อไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ด้านลักษณะขององค์กร โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บริษัทมีข่าวลือคน ยุบทีม มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 รองลงมาคือบริษัทไม่มีความชัดเจนเรื่อง โบนัส incentive หรือรายได้พิเศษอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 หัวหน้าไม่เป็นธรรม ไม่มีหน่วยงานรับร้องเรียนความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และบรรยากาศในบริษัทเคร่งเครียด ไม่เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย

ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว โดยรวมมีความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เวลาในการทำงานไม่แน่นอน บางวันต้องอยู่จนดึก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือขาดเวลาส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้เนื่องจากต้องออกนอกบ้านวันหยุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อย และเกิดความไม่เข้าใจในครอบครัวอันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องดูแลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 ตามลำดับ โดยความเครียดจากการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงานของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มากที่สุด โดยมีระดับภาวะหมดไฟอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือด้านการเพิกเฉยต่องานและด้านความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.10

ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ โดยรวมมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า รู้สึกเหนื่อยล้าจากงานที่ต้องรองรับอารมณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องไปทำงานในเขต หรือเข้าประชุมที่ออฟฟิศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมากที่สุด รู้สึกเซ็งจากการทำงานเดิมๆ ซ้ำๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก รู้สึกหมดแรงเมื่อต้องแก้ปัญหาต่างๆ ในเขตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และการทำงานอยู่ในโรงพยาบาลคนเดียวทั้งวันเป็นเรื่องที่กดดัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับ โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง

ด้านการเพิกเฉยต่องาน โดยรวมมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยากทำงานโดยไม่สนใจเพื่อนรอบข้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก รองลงมาคือความ

สนใจในการไปพบลูกค้าลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 รู้สึกข้องใจว่างานที่รับผิดชอบมีประโยชน์หรือไม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ความกระตือรือร้นในการทำสร้างยอดขายลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และรู้สึกเฉยๆไม่ใส่ใจ รู้สึกว่าไม่มีฉันทะตักก็อยู่ตามปกติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ตามลำดับ โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง

ด้านความสามารถในการทำงาน โดยรวมมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ไม่มั่นใจว่าฉันจะสามารถทำยอดขายได้ตามที่บริษัทตั้งไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับมาก รองลงมาคือในหลายครั้งที่รู้สึกว่าผลงานที่ได้ ไม่คุ้มค่ากับแรงที่ลงไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 รู้สึกว่าทำงานไปวันๆ ทำงานตามเงินเดือน ไม่กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 รู้สึกเฉยๆ ในบางที่ที่ปิดยอดขายได้เกิน 100% มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และรู้สึกว่าไม่ได้เป็นผู้แทนที่มีทักษะใดๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ตามลำดับ โดยมีภาวะหมดไฟในการทำงานในระดับปานกลาง

4 บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบ

บุคลิกภาพห้วงค์ประกอบของผู้แทนยาในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบด้านความเปิดกว้างมากที่สุด โดยมีระดับบุคลิกภาพห้วงค์ประกอบปานกลางค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมาคือด้านการยอมรับ ด้านการแสดงออกและด้านการมีสติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21, 3.17 และ 2.87 ตามลำดับ

ด้านความห้วนใจ โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันรู้สึกชอบทำงานคนเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 รองลงมาคือบ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและตื่นเต้นได้ง่าย เมื่อต้องออกไปพูดในที่ประชุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 รู้สึกไม่มั่นใจ หรือ กังวลเมื่อต้องออกไปแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 ตามลำดับ โดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง ฉันเป็นคนโกรธง่าย หายเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และเมื่อเกิดปัญหาในเขต ฉันมักจะหมกมุ่นกับปัญหาเหล่านั้นทั้งวัน จนกว่าปัญหานั้นจะหมดไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 โดยมีบุคลิกภาพในระดับน้อย

ด้านการแสดงออก โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือเป็นที่รักของเพื่อนร่วมทีมและเพื่อนในเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 โดยมีบุคลิกภาพในระดับมาก เมื่อฉันพบว่าวิธีใดเป็นวิธีการขายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ฉันมักจะใช้วิธีการนั้น

ประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 มีความกระตือรือร้นในการสร้างยอดขายและหาลูกค้าใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 และฉันพยายามศึกษาหาความต้องการของลูกค้า ปัญหาในเขต และขยันทำงานมาก เพื่อสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ตามลำดับ โดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง

ด้านความเปิดกว้าง โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันมักจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้คนอื่นเสียใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.80 โดยมีบุคลิกภาพในระดับมาก รองลงมาคือฉันมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใส คุ้ยแค้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ฉันสนใจในแฟชั่นและแต่งตัวของฉันโดดเด่น น่าสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ฉันมักจะคิด Key message ใหม่ ๆ เพื่อให้แพทย์จดจำข้อดีของยาที่ฉันขายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และฉันไม่กลัวที่จะเปลี่ยนงานไปบริษัทใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับโดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง

ด้านการยอมรับ โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานเป็นทีมมากกว่าต้องแข่งขันกับเพื่อนร่วมทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือบ่อยครั้งที่ฉันเลือกที่จะไม่เสนอข้อเสนอนะใด ๆ ทั้งที่มีความคิดดี ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการโต้แย้งของทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยมีบุคลิกภาพในระดับมาก ฉันมักจะแอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม หรือเพื่อนในเขตโดยที่ไม่ได้อยากให้ใครรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 ฉันมักจะมองทุกคนในแง่บวกกว่าความเป็นจริงเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 และฉันเชื่อว่าการปล่อยให้เพื่อนร่วมทีมทะเลาะกัน คือ การแก้ปัญหาที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 ตามลำดับโดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง

ด้านการมีสติ โดยรวมมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ฉันจะระวังและสุภาพกับคนที่ต้องเจอเสมอ แม้ว่าจะเป็น แม่บ้าน ยามในโรงพยาบาล หรือ คู่แข่งในเขต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือฉันส่งงานตรงเวลาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ก่อนที่ฉันจะแก้ปัญหา ฉันจะคิดอย่างรอบครอบ ถี่ถ้วน เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในด้านบวกและด้านลบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 และปกติฉันจะเป็นคนที่วางแผนการทำงาน ก่อนที่จะออกไปพบลูกค้าเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ โดยมีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง คนรอบข้างมักรู้สึกว่าคุณเป็นคนจริงจังในการทำงาน จนดูเคร่งเครียดมากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 มีบุคลิกภาพในระดับน้อย

5 ผลการปฏิบัติงานของผู้แทนชาย

ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมของผู้แทนชายในประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยม โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือความรู้เกี่ยวกับลักษณะและรายละเอียดของยาและเวชภัณฑ์ที่ฉันรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่ฉันรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 มีทักษะและความสามารถในการขายได้ตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 มีความเข้าใจในความต้องการและข้อกังวลที่แท้จริงของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78 และสามารถปฏิเสธคำขอของลูกค้าได้อย่างนุ่มนวล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ โดยมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

จำนวนร้อยละของผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ของผู้แทนในประเทศไทย สามารถจำแนกได้ดังนี้

ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ร้อยละ 100-104 มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมาคือความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ร้อยละ 95-99 มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ต่ำกว่าร้อยละ 95 มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ อยู่ที่ร้อยละ 105-109 มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13 และความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ สูงกว่าร้อยละ 109 มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่าง
กัน

1.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมแตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ และประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์แตกต่างกัน

จากการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ และประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยด้าน **ความเครียดจากการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม

จากงานวิจัยพบว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมของผู้แทนยา ได้แก่ ด้านการยอมรับ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 โดยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย(B) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมของผู้แทนยา เท่ากับ 0.176 ดังนั้น เมื่อบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านการยอมรับ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น 0.176 หน่วย โดยเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม} = 3.080 + (0.176)(\text{ด้านการยอมรับ})$$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R²) มีค่าเท่ากับ 0.087 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ได้ร้อยละ 8.7

สมมติฐานข้อที่ 3

ปัจจัยด้าน **ความเครียดจากการทำงาน** ประกอบด้วย ลักษณะงาน บทบาทหน้าที่ในองค์กร สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ลักษณะองค์กรและความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว

ภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ การเพิกเฉยต่องาน และความสามารถในการทำงาน และ

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบห้วนไหว บุคลิกภาพแบบแสดงออก บุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่นและบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์

จากงานวิจัยพบว่า ความเครียดจากการทำงานด้านลักษณะงาน (X_1) และ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการมีสติ (X_4) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 และ 0.022 ตามลำดับ

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ของผู้แทนยา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในปัจจัยความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงาน ลดลง 1 หน่วย ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ เพิ่มขึ้น 0.122 หน่วย ในส่วนของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B) ในปัจจัยด้านการมีสติ พบว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ของผู้แทนยา ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในปัจจัยบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านการมีสติ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ เพิ่มขึ้น 0.296 หน่วย ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ = $2.226 + (-0.122)(\text{ความเครียดด้านลักษณะงาน}) + (0.296)(\text{บุคลิกภาพแบบมีสติ})$

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R^2) มีค่าเท่ากับ 0.121 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ได้ร้อยละ 12.1 ส่วนอีกร้อยละ 87.9 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.694

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย จะเห็นได้ว่า แม้จะมีปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนไป มีการแข่งขันกันสูง จำนวนคนว่างงานที่มากขึ้น ทำให้ความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงาน

กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ทุกคนจะต้องเผชิญและฝึกฝนเอาชนะไปให้ได้ สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอธิบายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผลงานวิจัยพบว่า

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เพศ ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ลักษณะการทำงานและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบนั้นมีความเสมอภาคกันระหว่างชายหญิง และทุกคนที่เข้ามาทำงาน ได้รับอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน การฝึกอบรม และสวัสดิการต่างๆเท่าเทียมกัน และในปัจจุบันมีการเปิดกว้างให้ทั้งชายและหญิงที่มีความสามารถมีโอกาสในการทำงานไม่แตกต่างกัน มีความเสมอภาคมากขึ้น รวมถึงกฎข้อบังคับของบริษัทด้านมนุษยชนที่เน้นความเสมอภาคระหว่างชายหญิง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพพรรณ ศรีปาน (2555) พบว่า พนักงานส่วนสินค้า ธนาทิสโก้ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานไม่แตกต่างกัน

อายุ ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ถึงแม้ว่าอายุมากขึ้นจะมีทักษะในการทำงานและแก้ปัญหาได้มากขึ้น แต่ในส่วนของการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานนั้นน้อยลง เช่น การใช้ e-detailing, report online นั้นน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ (Banjo & Ogunkoya, 2014) ที่ทำการศึกษาในพนักงานของประกัน พบว่าอายุที่มากขึ้นไม่พบผลต่อประสิทธิภาพการขาย

สถานภาพสมรส ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ลักษณะงานของผู้แทนฯ มีความยืดหยุ่นในเวลาดำเนินการ สามารถบริหารเวลาการทำงานเองได้ จึงทำให้ผู้ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ฝนทิพย์ จิตต์จารึก, 2546) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มิตซูบิชิ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า สถานภาพโสดหรือสมรส ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก สังคมปัจจุบันเป็นครอบครัวขนาดเล็ก ดังนั้นภาระทางครอบครัวจึงไม่แตกต่างกัน รวมถึงรายได้ของอาชีพผู้แทนฯอยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อเทียบกับรายได้เฉลี่ยของวุฒิปริญญาตรีทั่วไป จึงทำให้แรงกดดันทางด้านภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแลไม่ได้แตกต่างกันมาก

รายได้ ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ลักษณะเงิน
 จูงใจที่ให้กับผู้แทนขาย มีการจำกัดช่วงไม่แตกต่างกัน ถึงแม้อัตราเงินเดือนจะแตกต่างกันบ้าง
 เล็กน้อยตามผลงานและประสบการณ์การทำงาน แต่ผู้แทนทุกคนไม่ว่าจะเงินเดือนต่างกันแต่ยัง
 ต้องรับผิดชอบยอดขายให้บรรลุเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้เหมือนกัน ทำให้อัตราเงินเดือนไม่ใช่ปัจจัย
 ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประไพพรรณ ศรีปาน (2555)
 พบว่า พนักงานส่วนสินเชื่อ ธนาทิสโก้ ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานไม่
 แตกต่างกัน

ประสบการณ์ทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
 เนื่องจาก ปัจจุบันอุตสาหกรรมยา เป็นข้อจำกัดในการโฆษณาและการทำกิจกรรมกับลูกค้า จึงทำให้
 บริษัทลงทุนในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและทักษะของผู้แทนยา อีกทั้งยังมีการสอบวัด
 ความสามารถต่างๆก่อนที่จะออกไปทำงาน และยังมีการสอบต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้ผู้แทนยามี
 ทักษะในการขาย และความรู้ในเวชภัณฑ์ยาที่รับผิดชอบไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย
 ของ กิ่งแก้ว พรอภิรัชสกุล (2560) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทยาในประเทศไทย พบว่า อายุงานที่ขายยาไม่ส่งผลต่อ
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

**2. ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ภาวะหมดไฟในการทำงาน และ
 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยา พบว่า**

ปัจจัยด้านความเครียดจากการทำงาน ด้านลักษณะงาน มีผลต่อผลการ
 ปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์

จากการศึกษานี้พบว่า ผู้แทนยามีระดับความเครียดจากการทำงาน โดยรวมอยู่
 ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้แทนมีความเครียดใน**ด้านลักษณะงาน**
 มากที่สุด โดยมีระดับความเครียดอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 พบว่ามีเพียงมีความเครียด
 ในด้านลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ต้องรับผิดชอบ
 ยอดขายที่มากเกินไป รวมถึงการที่ไม่สามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าของบริษัท ทำให้ไม่
 สามารถปิดยอดขายตามเกณฑ์ที่บริษัทคาดหวังไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Nazim Ali,
 2013) ได้ศึกษาความเครียดจากการทำงานในผู้แทนยา พบว่าความเครียดจากการทำงานที่อยู่ใน
 ระดับสูงจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

สำหรับความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน
 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์กรมีความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขต บทบาทและหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ

รวมถึงมีการระบุเกี่ยวกับตัวงานไว้อย่างชัดเจนในสัญญาจ้าง จึงไม่ส่งผลให้ผู้แทนยาเกิดความเครียด

ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากอาชีพผู้แทนยาส่วนใหญ่ทำงานคนเดียว จะมีต้องปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเฉพาะเวลาที่เข้าประชุมในบริษัท ซึ่งจะมีเพียง 1-2 วันต่อเดือน ด้วยเหตุนี้ความเครียดด้านสัมพันธภาพในการทำงาน จึงไม่มากนักและไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ จากผลการวิจัยพบว่าระดับคะแนนของความเครียดด้านนี้ อยู่ในระดับน้อย-ปานกลาง อาจเป็นเพราะบริษัทมีระบบการประเมินผลงานที่ชัดเจน วัดได้โดยใช้ตัวเลข เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสามารถมีความก้าวหน้าในอาชีพเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (พรทิพย์ วัชรรัตควาศ, 2543) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ไม่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

ลักษณะขององค์กร ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากอาชีพผู้แทนยาส่วนใหญ่ทำงานคนเดียวและทำงานนอกสถานที่ ทำให้ผลกระทบด้านลักษณะองค์กรมีน้อย รวมถึงตัวบริษัทเองมีระบบและความชัดเจนในเรื่องนโยบาย ซึ่งสอดคล้องกับ (อภิญญา วิเวโก 2548) พบว่าความเครียดด้านลักษณะองค์กร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร

ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ลักษณะการทำงานของผู้แทนยา มีความยืดหยุ่นเรื่องเวลาทำงาน สามารถบริหารจัดการเวลาทำงานเองได้ ทำให้คะแนนของความเครียดด้านนี้อยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านภาวะอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการเพิกเฉยต่องาน ด้านความสามารถในการทำงาน ไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

เนื่องจาก ข้อจำกัดด้านอายุของผู้แทนยา ซึ่งส่วนใหญ่ผู้แทนยาจะจำกัดการเข้าทำงานในช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี ทำให้ผู้แทนยาในประเทศไทยมีอายุเฉลี่ยต่ำ จึงยังไม่พบภาวะหมดไฟในการทำงานมากนัก มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่เกี่ยวกับคุณภาพของงาน คือ ด้านความสามารถในการทำงาน มีคะแนนต่ำที่สุด ทำให้ภาวะหมดไฟในการทำงานไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

บุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์

บุคลิกภาพด้านความห้วนไหว ด้านการแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเปิดกว้าง นั้นไม่พบว่า มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าแตกต่างจากงานวิจัยส่วนมากในอดีต โดย การศึกษานี้ทำให้เห็นการเปลี่ยนแปลงไปของบุคลิกภาพนักขาย ที่แต่ก่อนมักเชื่อว่าคนพูดเก่ง มีความเป็นมิตร ชอบแสดงออก จะทำงานขายได้ดี และประสบความสำเร็จมากกว่าคนพูดน้อย ซึ่งในปัจจุบันนั้นไม่จริงเสมอไป เนื่องจาก บุคลิกภาพแบบมีสติ เป็นแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดง ความมีวินัยในตนเอง รู้จักหน้าที่ มีจุดมุ่งหมายที่จะประสบความสำเร็จ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ เพราะ สินค้าที่ต้องรับผิดชอบ คือ ยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งเป็นสินค้าที่ซับซ้อน ต้องการผู้แทนที่มีความรู้ และความน่าเชื่อถือ รวมถึงลูกค้าที่ต้องติดต่อด้วยส่วนใหญ่คือ แพทย์ซึ่งต้องการข้อมูลของ สินค้าที่แม่นยำและไม่มีเวลาในการพบมาก ดังนั้นการเตรียมข้อมูลต่างๆให้พร้อมจึงเป็นเรื่อง สำคัญต่อลูกค้ากลุ่มนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (ธนเดช ชูชนะพานิช, 2553) ที่ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพผู้แทนเวชภัณฑ์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็มเอ สดี(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติ มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพผู้แทนเวชภัณฑ์ ในทิศทางเดียวกันและการศึกษาของ (ภณทิรา นรเศรษฐกร, 2559) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพ ทูทางจิตวิทยาเชิงบวก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลงานการขายประกันชีวิต ของพนักงานสาขา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติกับผลงานการขาย ประกันชีวิต ของพนักงานสาขา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน จะ เห็นได้ว่าบุคลิกภาพของนักขายในปัจจุบันนั้น ไม่มีสูตรสำเร็จทั้งนั้นจะขึ้นอยู่กับสินค้าที่รับผิดชอบ และนักขายที่ดีนั้นต้องปรับตัวให้ขายได้กับลูกค้าได้ทุกประเภท

บุคลิกภาพด้านการยอมรับ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์พฤติกรรม

อันเนื่องมา ลักษณะของบุคลิกนี้เป็นที่ไว้วางใจผู้อื่น เอื้อเพื่อ การยอมรับตาม ผู้อื่น ชอบที่จะร่วมมือ ชอบความกลมกลืนทางสังคม จึงทำให้ทำงานเป็นทีมได้อย่างดี ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพพรรณ ศรีปาน (2555) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพ 5องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า บุคลิกภาพด้านการยอมรับมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1 ผลที่ได้จากงานวิจัย

1.1 ความเครียดด้านลักษณะงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทฯควรให้ผู้แทนยามีส่วนร่วมในการตั้ง Target ของตนเอง ซึ่งจะทำให้ผู้แทนยารู้สึกยอมรับใน Target ที่ได้รับ

1.2 บุคลิกภาพด้านการมีสติมีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์ ในเชิงบวก ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทฯ ควรส่งเสริมให้ผู้แทนยามีการวางแผนก่อนทำงาน และการวางแผนปรับกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงนำผลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจการเลือกผู้แทนมาเป็นพนักงานในอนาคต

1.3 บุคลิกภาพด้านการยอมรับ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม ดังนั้นผู้บริหารของบริษัทฯ ควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น

1.4 ความเครียดด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารควรสนับสนุนในเรื่อง การให้ผู้แทนมีสิทธิออกความคิดเห็นเกี่ยวกับ Target ที่ตนเองได้รับ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่างๆให้มากขึ้น

1.5 ความเครียดด้านสัมพันธภาพในการทำงาน แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารควรแก้ไขในเรื่อง ปัญหาขัดแย้งระหว่างคู่เขต โดยที่มีระบบมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละคนให้ชัดเจน รวมถึงวิธีการวัดผลงานของคู่เขต ควรแยกกันชัดเจน

1.6 ความเครียดด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารควรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง แม้จะข้ามสายงาน ถ้าผู้แทนยามีศักยภาพเหมาะสม

1.7 ความเครียดด้านลักษณะองค์กร แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงาน ผู้แทน ในระดับปฏิบัติงาน ได้เข้าถึงข้อมูล นโยบาย ทิศทางการดำเนินงานในแต่ละปีของบริษัท

1.8 ความเครียดด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องเวลาการทำงานที่ต้องอยู่จนดึกของผู้แทนให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด

1.9 ภาวะหมดไฟจากการทำงาน ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารควรแก้ไขในเรื่อง การประชุมที่ออฟฟิศ ให้มีเนื้อหาที่กระชับและน่าสนใจ

1.10 ภาวะหมดไฟจากการทำงาน ด้านการเพิกเฉยต่องาน แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารสนับสนุนในเรื่อง การทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้แทนรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของทีมและมีความสำคัญต่อทีม

1.11 ภาวะหมดไฟจากการทำงาน ด้านความสามารถในการทำงาน แม้ว่าไม่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารส่งเสริมในเรื่อง การอบรมเทคนิคการขายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการทำงานของผู้แทน

2 งานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมในกลุ่มของผู้แทนที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ เพื่อเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ

2.2 ควรทำวิจัยเพิ่มเติมในกลุ่มหัวหน้างาน น่าจะเป็นข้อมูลที่ใช้กำหนดทิศทางการเติบโตของยอดขายของบริษัทได้

2.3 การผลการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน และบุคลิกภาพ ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทนเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น เนื่องด้วยสภาพสังคมที่แข่งขันกันสูงทำให้ผู้แทนต้องทำงานภายใต้ความเครียดและทนอยู่ภาวะหมดไฟในการทำงานตลอดเวลา ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มเติมปัจจัยด้านอื่นๆที่จะส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้แทน โดยเฉพาะในองค์กรขนาดเล็ก ซึ่งไม่สามารถให้ค่าตอบแทนที่สูงเพื่อเป็นกระตุ้นประสิทธิภาพการขายได้เหมือนกับองค์กรขนาดใหญ่

บรรณานุกรม

- Ashtari, Z., Farhady, Y., & Khodaei, M. R. (2009). Relationship between job burnout and work performance in a sample of Iranian mental health staff. *African Journal of Psychiatry*, 71-74.
- Banjo, H., & Ogunkoya, O. (2014). Demographic Variables and Job Performance: Any Link? (A Case of Insurance Salesmen). *AUDCE*, 10, 19-30.
- Behrman, D., & Perreault, W. (1984). A Role Stress Model of the Performance and Satisfaction of Industrial Salespersons. *Journal of Marketing Research*, 48(4), 9-21.
- Chemiss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Churchill, G., Hartley, S., Walker, O., & Ford, N. (1985). The Determinants of Salesperson Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Marketing Research*, 22(2), 103-118.
- Cooper, C. (1998). *Theories of organizational stress*. Oxford: Oxford University Press.
- Cooper, C., & Cartwright, S. (1997). *Managing Workplace Stress*. Sage: Publication Ltd.
- Costa, P., & McCrae, R. (1992). NEO PI-R Professional Manual. *Psychological Assessment Resources*, 233-256.
- Donald, P., & DeCotiis, T. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Dubrin, A., & Ireland, D. (1994). *Management & Organization* Cincinnati: South-Western Pub.
- Gorji, M. (2011). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), 243-246.
- Haghani, M., Bahrami, P., & Sarkhosh, S. (2012). The Relationship among Organizational Culture and Occupational Burnout in Personnel of TVTO Organization, Arak City. *Journal of Educational and Management Studies*, 4(2), 89-96.
- Hartung, J. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed with normally distributes responses. *Sankhya The Indian Journal of statistic*, 12(63), 300.
- Jackson, R., & Hisrich, R. (1996). *Sales and Sales Management*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Jeffrey, L., & Jeffrey, S. (2007). A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts. *Journal of Business Research*, 60(12), 1216-1224.

- Judge, T., Higgins, C., Thoresen, C., & Barrick, M. (1999). The Big Five Personality Traits, General Mental Ability, and Career Success Across the Life Span. *Personnal Psychology*, 52(3), 621-652.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Margolis, B., Kroes, W., & Quinn, R. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational Medicine*, 16, 654-661.
- Markose, B., & Jayachandran, S. (2009). The Relevance of Personal Selling in Today's Marketing Scenario-A Theoretical Perspective. *India journal of marketing*, 33(7), 3-8.
- Mary, V., Brief, A., & Schuler, R. (1981). *Managing Job Stress*. Ballinger: Publishing Company.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Occupational Behaviour.*, 2, 99-113.
- Nazim Ali, S. J. (2013). Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment (Empirical Evidence from Pharmaceuticals Industry). *Journal of Managerial sciences*, 7.
- Nessim, H., & Richard, W. (2001). *Consumer behavior: An applied approach*. New jersey: Prentice Hall.
- Patil, S., & Meena, J. (2013). Work induced stress among medical representative in Aurangabad city, Maharashtra. *National Journal of Community Medicine*, 4(2), 277-281.
- Pervin, L. (1989). *Personality: Theory and research*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Piercy, N., Cravens, D., & Lane, N. (2012). Sales Manager Behavior-Based Control and Salesperson Performance: The effects of Manager Control Competencies and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 20, 7-22.
- Robbins, S. (2000). *Organizational. Behavior*. New jersey: Prentice Hall.
- Ross, R., & Altmaier, E. (1994). *Intervention in occupational stress*. Sage: Publication Ltd.
- Rudolph, H., & Peluchette, J. (1993). The power gap: is sharing or accumulating power the answer? . *Journal of Applied Business Research*, 9(3 summer), 12-20.
- Rutherford, B., Park, J., & Han, S.-L. (2011). Increasing Job Performance and Decreasing Salesperson Propensity to Leave: An Examination of an Asian Sales Force. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(2), 171-184.

- Ryerson, A. (2008). Pharmaceutical sales performance: A proposed study measuring behavioral aspects of self-efficacy as compared to general self-efficacy. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 2(3), 181-194.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion To Study And Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Scott, A. (2003). Occupational Health in the pharmaceutical industry:an overview. *Occupational Medicine*.
- Shahhosseini, M., Silong, A., Ismaill, I., & Uli, J. (2012). The role of emotional intelligence on job performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 3(21), 241-246.
- Silva, V., Fonseka, P., & Hewage, C. (2009). Burnout: an emerging occupational health. *Galle Medical Journal*, 14(1), 52-54.
- Tander, B., Canbaz, S., Canturk, F., & Peksen, Y. (2007). Work-related musculoskeletal problems among pharmaceutical sales representatives in Samsun, Turkey. *Journal of Back and Musculoskeletal Rehabilitation*, 20, 21-27
- Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.Third editio*. Newyork: Harper and Row Publication.
- Torfi, A., Alam, S., & Nikbakhsh, R. (2014). The relationship between organizational culture and job burnout in the employees of physical education organization. *International Journal of Sport Studies*, 4(6), 666-670.
- Wang, G., & Netemeyer, R. (2002). The effects of job autonomy, customer demandingness, and trait competitiveness on salesperson learning, self-efficacy, and performance. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(3), 217-228.
- กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่อง รูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา). (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.
- กิ่งแก้ว พรอภิรัชสกุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายของบริษัทฯในประเทศไทย. Retrieved from <http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/5506>
- จุฑาวรรณ สว่างแจ้ง. (2551). ความเครียดของผู้แทนยาในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทฯข้ามชาติ. (วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สุขภาพจิต)), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

- ฐาปนี วังกานนท์. (2556). ปัจจัยด้านการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงาน:กรณีศึกษา บริษัท แอมพาส อินคัสตรี จำกัด. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ณัฐวรรณ เลาะสันเทียะ. (2552). ทักษะคิดและพฤติกรรมการขายของพนักงานขายอสังหาริมทรัพย์ที่มีอิทธิพลต่อผลการทำงาน. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ชนเดช ชุชนะพานิช. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความสำเร็จในอาชีพผู้แทนเวชภัณฑ์ กรณีศึกษา บริษัทเอ็มเอสดี(ประเทศไทย)จำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพ.
- ธีรนัย ศิริเลขอนันต์. (2552). การศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและระดับความเครียดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพ.
- นันทนุช ตั้งเสถียร. (2546). บุคลิกภาพแบบ MBTI ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดในการทำงาน: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพ.
- นันทนวล ทองแสน. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6(2), 121-132.
- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ปวีตรา ลาภละมูล. (2557). ความเครียดในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บ.ไอ.เทค.คอมมูนิเคชั่นจำกัด. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพ.
- ฝนทิพย์ จิตต์จารึก. (2546). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มิตซูบิชิ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพ.

พรทิพย์ วัชรรัศคาวศ์. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์.

(วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

กัณษิรา นรเศรษฐกร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะจิตวิทยาเชิงบวก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลงานการขายประกันชีวิต ของพนักงานสาขา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 4(1), 34-43.

วัลลภ วิชาญเจริญสุข. (2557). ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้แทนขายบริษัทฯข้ามชาติ. (วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยและการจัดการด้านสุขภาพ)), บัณฑิตศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

วิเชียร เกตุสิงห์. (2543). คู่มือการวิจัย: การวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.

วิโรจน์ ทิพย์วิบูลย์ชัย. (2555). ผลกระทบของการนำเทคโนโลยีทางการขายมาใช้ ความสามารถในการถูกฝึกสอน และความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้แทนขายของบริษัทฯในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก บธ.ด. (การจัดการธุรกิจ)), วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538). ทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.

สลิลดา ปิ่นสุวรรณ (2555). ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ค่านิยมในงาน และบรรยากาศองค์การ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพ ของพนักงานบริษัท ทำอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน, 9, 1673-1680.

สิริอร วิชาวุธ. (2549). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุชา คุรุทามาต (2558). แรงจูงใจในการทำงานและการลาออกจากงานของผู้แทนขายในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.

อภิญา วิเวโก (2548). ปัจจัยด้านงาน ความเครียด และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ภาคผนวก ก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้แทนยาในประเทศไทย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบไปด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความเครียดจากการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลภาวะหมดไฟในการทำงาน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ส่วนที่ 5 ผลการปฏิบัติงาน

ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลส่วนบุคคล โปรดตอบคำถามทุกคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในตัวเลือกที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 22-32 ปี

☐ 33-43 ปี

☐ 44 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส

4. ภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแล (บิดา มารดา หรือ บุตร)

☐ ไม่มี

☐ 1-3 คน

☐ มากกว่า 3 คน

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 15,001-45,000 บาท

☐ 45,001-75,000 บาท

☐ 75,001-105,000 บาท

☐ สูงกว่า 105,001 บาท

6. ประสบการณ์ทำงาน

- ☐ 1-3 ปี
- ☐ 4-6 ปี
- ☐ 7-10 ปี
- ☐ มากกว่า 10 ปี



ส่วนที่ 2 ความเครียดจากการทำงาน ในแต่ละข้อจะมีระดับความคิดเห็น/รู้สึก ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความคิดเห็น/รู้สึกของท่านมากที่สุด

ความเครียดจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น/รู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านลักษณะงาน					
1. จำนวนโรงพยาบาลหรือจำนวนลูกค้าที่ท่านต้องรับผิดชอบมากเกินไปจนทำได้ครบ					
2. ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
3. ต้องรับผิดชอบต่อยอดขายให้เป็นไปตามเป้า					
4. ขั้นตอนในการทำงานมีมากเกินไป เช่น ด้านเอกสารการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดประชุมวิชาการ จนรู้สึกยุ่งยาก					
ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่ในองค์กร					
5. ลักษณะงานไม่ชัดเจน ต้องทำหน้าบทบาทนอกเหนือจากการขาย					
6. ได้รับ Target อย่างไม่สมเหตุสมผล					
7. ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นในด้านที่ตรงข้ามกับคำสั่งของหัวหน้า					
8. การขาดอิสระในวิธีการทำงาน					
ปัจจัยด้านสัมพันธภาพในการทำงาน					
9. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในเขต ไม่ได้ได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้า					
10. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากทีมอื่นในบริษัทที่อยู่ในเขต					
11. ปัญหาระหว่างคู่แข่งเขต เกิดการทำงานเอาหน้าการจับผิด					
12. ถูกกีดขวางจากเลขา เจ้าหน้าที่หรือพยาบาลในการเข้าพบแพทย์					

ความเครียดจากการทำงาน	ระดับความคิดเห็น/รู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ					
13. ขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
14. ตำแหน่งผู้จัดการขายไม่ค่อยเปิดรับ					
15. งานที่ทำลักษณะเดิมๆไม่ได้โอกาสในการทำงานด้านอื่น					
16. ไม่ได้รับโอกาสในการศึกษาความรู้เพิ่มเติม					
ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร					
17. บริษัทมีข่าวลือคน ยุบทีม					
18. หัวหน้าไม่เป็นธรรม ไม่มีหน่วยงานรับร้องเรียนความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น					
19. บรรยากาศในบริษัทเคร่งเครียด ไม่เป็นมิตร					
20. บริษัทไม่มีความชัดเจนเรื่อง โบนัส incentive หรือรายได้พิเศษอื่นๆ					
ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตทำงานและชีวิตส่วนตัว					
21. เวลาในการทำงานไม่แน่นอน บางวันต้องอยู่จนดึก					
22. ไม่สามารถอยู่กับครอบครัวได้เนื่องจากต้องออกนอกบ้านวันหยุด					
23. เกิดความไม่เข้าใจในครอบครัวอันเนื่องมาจากลักษณะงานที่ต้องลูกแลลูกค้า					
24. ขาดเวลาส่วนตัว					

ส่วนที่ 3 ภาวะหมดไฟในการทำงาน ในแต่ละข้อจะมีระดับความรู้สึกให้เลือกตอบ 5 ระดับ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์					
1. ฉันรู้สึกเซ็งจากการทำงานเดิมๆ ซ้ำๆ					
2. ฉันรู้สึกหมดแรงเมื่อต้องแก้ปัญหาต่างๆ ในเขต					
3. ฉันรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องไปทำงานในเขต หรือ เข้าประชุมที่ออฟฟิศ					
4. การทำงานอยู่ในโรงพยาบาลคนเดียวทั้งวัน เป็นเรื่องที่กดดัน					
5. ฉันรู้สึกเหนื่อยล้าจากงานที่ต้องรองรับ อารมณ์ต่างๆ					
ปัจจัยด้านการเพิกเฉยต่องาน					
6. ความสนใจในการไปพบลูกค้าลดลง					
7. ฉันมีความกระตือรือร้นในการทำสร้าง ยอดขายลดลง					
8. ฉันแค่อยากทำงานของฉัน โดยไม่สนใจเพื่อน รอบข้าง					
9. ฉันรู้สึกขี้ใจกว้างงานที่รับผิดชอบมีประโยชน์ หรือไม่					
10. ฉันรู้สึกเฉยๆ ไม่ใส่ใจ รู้สึกว่าไม่มีฉันยอดขาย ก็อยู่ตามปกติ					

ภาวะหมดไฟในการทำงาน	ระดับความรู้สึก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงาน					
11. ฉันไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่รับผิดชอบ					
12. ฉันรู้สึกทำงานไปวันๆ ทำงานตามเงินเดือน ไม่กระตือรือร้น					
13. ในความเห็นของฉัน ฉันไม่ได้เป็นผู้แทนที่มีทักษะใดๆ					
14. ฉันรู้สึกเฉยๆ ในบางที่ที่ปิดยอดขายได้เกิน 100%					
15. หลายครั้งที่ฉันรู้สึกว่าผลงานที่ได้ ไม่คุ้มค่ากับแรงที่ลงไป					
16. ฉันไม่มั่นใจว่าฉันจะสามารถทำยอดขายได้ตามที่บริษัทตั้งไว้					

ส่วนที่ 4 บุคคลิกภาพห้าองค์ประกอบในแต่ละข้อจะมีระดับพฤติกรรม/การปฏิบัติให้เลือกตอบ 5 ระดับ ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับพฤติกรรม/การปฏิบัติของท่านมากที่สุด

บุคคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ระดับพฤติกรรม/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความหวั่นไหว					
1. ฉันเป็นคนโกรธง่าย หายเร็ว					
2. บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกเครียดและตื่นเต้นได้ง่ายเมื่อต้องออกไปพูดในที่ประชุม					
3. เมื่อเกิดปัญหาในเขต ฉันมักจะหมกมุ่นกับปัญหาเหล่านั้นทั้งวัน จนกว่าปัญหานั้นจะหมดไป					
4. ฉันรู้สึกไม่มั่นใจ หรือ กังวลเมื่อต้องออกไปแก้ปัญหา					
5. ฉันรู้สึกชอบทำงานคนเดียว					
ปัจจัยด้านการแสดงออก					
6. เมื่อฉันพบว่าวิธีใดเป็นวิธีการขายที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ฉันมักจะใช้วิธีการนั้นประจำ					
7. ฉันมีความกระตือรือร้นในการสร้างยอดขายและหาลูกค้าใหม่ๆ					
8. ฉันเป็นที่รักของเพื่อนร่วมทีมและเพื่อนในเขต					
9. ฉันพยายามศึกษาหาความต้องการของลูกค้า ปัญหาในเขต และขยันทำงานมาก เพื่อสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมาย					
10. ฉันชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น					

บุคคลิกภาพห้าองค์ประกอบ	ระดับพฤติกรรม/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความเปิดกว้าง					
11. ฉันมักจะคิด Key message ใหม่ๆ เพื่อให้แพทย์จดจำข้อดีของยาที่ฉันขายได้					
12. ฉันมักจะหลีกเลี่ยงคำพูดที่จะทำให้คนอื่นเสียใจ					
13. ฉันสนใจในแฟชั่นและแต่งตัวของฉันโดดเด่น น่าสมัย					
14. ฉันมักเป็นคนร่าเริงแจ่มใส คุยเก่ง					
15. ฉันไม่กลัวที่จะเปลี่ยนงานไปบริษัทใหม่ๆ					
ปัจจัยด้านการยอมรับ					
16. ฉันมักจะมองทุกคนในแง่บวกกว่าความเป็นจริงเสมอ					
17. ฉันชอบการร่วมมือกันทำงานเป็นทีม มากกว่าต้องแข่งขันกับเพื่อนร่วมทีม					
18. ฉันเชื่อว่าการปล่อยให้เพื่อนร่วมทีมทะเลาะกัน คือ การแก้ปัญหาที่ดีที่สุด					
19. ฉันมักจะแอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม หรือเพื่อนในเขตโดยที่ไม่ได้อยากให้ใครรู้					
20. บ่อยครั้งที่ฉันเลือกที่จะไม่เสนอข้อเสนอนะใดๆ ทั้งที่มีความคิดดีๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการโต้แย้งของทีม					

บุคคลิกภาพห้องค์ประกอบ	ระดับพฤติกรรม/การปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการมีสติ					
21. ปกติฉันจะเป็นคนที่วางแผนการทำงาน ก่อนที่จะออกไปพบลูกค้าเสมอ					
22. ฉันส่งงานตรงเวลาทุกครั้ง					
23. คนรอบข้างมักรู้สึกว่าฉันเป็นคนจริงจังใน การทำงาน จนดูเคร่งเครียดมากเกินไป					
24. ก่อนที่ฉันจะแก้ปัญหา ฉันจะคิดอย่างรอบ ครอบ ถี่ถ้วน เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งใน ด้านบวกและด้านลบ					
25. ฉันจะระวังและสุภาพกับคนที่ต้องเจอเสมอ แม้ว่าจะเป็น แม่บ้าน ยามในโรงพยาบาล หรือ คู่แข่งในเขต					

ส่วนที่ 5 ผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละข้อจะมีระดับผลการปฏิบัติงานให้เลือกตอบ 5 ระดับ ให้ท่าน
ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับผลการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด

ผลการปฏิบัติงาน	ระดับผลการปฏิบัติงาน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผลการปฏิบัติงานเชิงพฤติกรรม					
1. ฉันมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะและรายละเอียดของยาและเวชภัณฑ์ที่ฉันรับผิดชอบ					
2. ฉันมีทักษะและความสามารถในการขายได้ตามเกณฑ์ของบริษัทคาดหวัง					
3. ฉันมีประสิทธิผลในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตที่ฉันรับผิดชอบ					
4. ฉันมีความเข้าใจในความต้องการและข้อกังวลที่แท้จริงของลูกค้า					
5. ฉันสามารถปฏิเสธคำขอของลูกค้าได้อย่างนุ่มนวล					
6. ฉันสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยม					
ผลการปฏิบัติงานเชิงผลลัพธ์	% Achievement				
	สูงกว่า 109	109-105	104-100	99-95	ต่ำกว่า 95
ความสามารถในการสร้างยอดขายเมื่อเทียบกับ Target ที่ได้รับ (% Achievement)					



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ราชชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัค	รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาคารคณะสังคมศาสตร์ (อาคาร 11) เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
ดร.สันติ เดิมประเสริฐสกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาคารคณะสังคมศาสตร์ (อาคาร 11) เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวลีลินทร์ธร วนิชพันธุ์		
วัน เดือน ปี เกิด	3 มิถุนายน 2524		
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร		
วุฒิการศึกษา	2546	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาภาพถ่าย	
		จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
	2562	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ	
		จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	
ที่อยู่ปัจจุบัน	15/116 ถนนราชพฤกษ์ ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี		

