

นิพนธ์ฉบับ

ภาวะหมดไฟในการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ในผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ

วัลลภ วิชาญเจริญสุข*, สุนทร ศุภพงษ์**

บทคัดย่อ

- บทนำ:** การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาที่ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ
- วิธีการศึกษา:** เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบตัดขวาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ จำนวน ๒๗๓ คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม เก็บข้อมูลเดือนมีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน Maslach Burnout Inventory-General Survey ฉบับภาษาไทย วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้สถิติ Chi-square test และ Fisher's exact test
- ผลการศึกษา:** ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑ ด้านการเมินเฉยต่องานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓ และด้านความสามารถในการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓ ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงทั้งสามองค์ประกอบ
- วิจารณ์ และสรุปผลการศึกษา:** ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ด้วย การฝึกอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมในงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- คำสำคัญ:** ภาวะหมดไฟในการทำงาน, ผู้แทนยา

วันที่รับบทความ: ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๗

วันที่อนุญาตให้ตีพิมพ์: ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๘

* กลุ่มศูนย์การแพทย์เฉพาะทางด้านอชีวเวชศาสตร์และเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กรมการแพทย์

** ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทนำ

ภาวะหมดไฟ (Burnout) เป็นภาวะทางจิตวิทยาอย่างหนึ่งซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ดำเนินมาอย่างยาวนานในการทำงาน^{๑, ๒} โดยลักษณะของอาการหมดไฟอาจพบได้ทั้งการแสดงออกทางร่างกาย เช่น ร่างกายเหนื่อยล้าปวดศีรษะ นอนไม่หลับและอาจพบร่วมกับมีพฤติกรรมก้าวร้าว รวมถึงมีการแสดงออกทางจิตใจ โดยอาจมีการแสดงออกในลักษณะอื่นๆ เช่น ความคิดแง่ลบต่อผู้รับบริการ การมีทัศนคติแง่ลบกับงานที่ทำ การรู้สึกขาดความภูมิใจในตนเอง ผู้ที่ประสบปัญหาภาวะหมดไฟนั้น เป็นผลเสียทั้งต่อตัวเอง ครอบครัวและองค์กรที่ทำงาน โดยพบว่าภาวะหมดไฟอาจส่งต่อจากบุคคลไปอีกบุคคลหนึ่งและพบว่าคู่สมรสเป็นบุคคลที่ได้รับผลกระทบได้ง่ายที่สุด^๓

อาชีพหรือลักษณะงานที่ต้องให้บริการ งานที่มีความต้องการจากงานสูงหรือทรัพยากรสนับสนุนบุคคลในการทำงานไม่เพียงพอจัดเป็นลักษณะงานที่อาจเกิดภาวะหมดไฟได้ง่าย^๔ งานทางด้านเภสัชกรรม ซึ่งมีหน้าที่หลักคือการให้การดูแลผู้รับบริการด้วยยา เพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตผู้ป่วยจัดเป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อภาวะหมดไฟ^๕ การประกอบอาชีพผู้แทนยาเป็นสายงานหนึ่งของงานเภสัชกรรม เป็นงานที่มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีหน้าที่เสนอข้อมูลยาที่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดการรักษาที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องให้ข้อมูลแก่แพทย์ เภสัชกรหรือร้านขายยา ผู้แทนยามีทั้งผู้ที่จบเภสัชศาสตร์บัณฑิตหรือจบสาขาอื่น ผู้แทนยาทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างบริษัทยาและผู้รับบริการ งานผู้แทนยาเป็นงานที่มีการแข่งขันสูง แข่งขันกับเวลา มีช่วงเวลาทำงานที่ไม่แน่นอน ต้องเผชิญกับความคาดหวังในยอดขายจากองค์กร ความคาดหวังจากสังคม ทัศนคติที่ไม่ดีจากผู้รับบริการ และปัญหาทางจริยธรรมระหว่างผู้รับบริการและผู้แทนยา^๖ ลักษณะดังกล่าวล้วนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน และการทำงานในภาวะดังกล่าวเป็นเวลานานจึงมีโอกาสสูงที่จะเกิดภาวะหมดไฟตามมา

ในประเทศไทยส่วนใหญ่การศึกษาภาวะหมดไฟมักจะศึกษาในกลุ่มแพทย์ พยาบาลและบุคลากรที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ส่วนข้อมูลด้านภาวะหมดไฟในสายงานเภสัชกรรมยังมีจำกัด ผู้แทนยาซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานทางเภสัชกรรมซึ่งมีลักษณะงานที่ต้องให้บริการร่วมกับเป็นสายงานที่ต้องใช้ความเป็นวิชาการ เป็นงานที่มีความต้องการจากงานสูงและยังประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังที่ได้กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้แทนยาจึงเป็นอาชีพที่เสี่ยงต่อภาวะหมดไฟได้ง่ายเช่นกัน

ในปัจจุบันยังไม่มีข้อมูลด้านภาวะหมดไฟในผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยาและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

ภาวะหมดไฟในผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยา ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะหมดไฟและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในผู้ประกอบอาชีพผู้แทนยา โดยผลการศึกษาที่ได้จะมีประโยชน์เพื่อแสดงให้เห็นถึงการทำงานของผู้แทนยาในภาวะปัจจุบันและให้ผู้บริหารและองค์กรเห็นถึงความสำคัญในการรับมือกับภาวะหมดไฟที่เกิดขึ้นเพื่อวางแผนทางป้องกันไม่ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่อไปและเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ที่จะเข้ามาประกอบอาชีพผู้แทนยา

วิธีการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) แบบตัดขวาง ณ จุดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional) หมายเลขโครงการวิจัยที่ IRB No. 037/57 ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติที่ถูกสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) คำนวณขนาดตัวอย่างโดยวิธีของ Taro Yamane ขนาดตัวอย่างน้อยที่สุดที่นำมาศึกษาครั้งนี้เท่ากับ ๓๙๕ คน จำนวนบริษัทยาข้ามชาติที่ถูกสุ่มเลือกได้มีจำนวน ๔ บริษัท จาก ๓๓ บริษัท เป็นบริษัทยาข้ามชาติที่มีผู้แทนยาทำงานทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น ส่วนที่ ๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ข้อมูลปัจจัยการทำงาน ส่วนที่ ๓ แบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทย ซึ่งแปลมาจากแบบประเมิน Maslach Burnout Inventory-Genera Survey (MBI-GS) สร้างโดย Maslach C และคณะ แบ่งการประเมินเป็น ๓ ส่วนคือ ๑) ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) ๒) การเมินเฉยต่องาน (cynicism) ๓) ความสามารถในการทำงาน (professional efficacy) แบบประเมิน MBI-GS ได้รับการยอมรับว่าเป็นแบบวัดมาตรฐานในการวัดภาวะหมดไฟในการทำงาน^๗ และส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ โดยแบบวัดภาวะหมดไฟในการทำงานฉบับภาษาไทย ซึ่งแปลมาจากแบบประเมิน MBI-GS โดย ชัยยุทธ กลีบบัว ประกอบด้วยข้อคำถาม ๑๖ ข้อ ประเมินด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion, ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ ๐.๘๓๒) ด้านการเมินเฉยต่องาน (cynicism, ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ ๐.๘๐๑) และด้านความสามารถในการทำงาน (professional efficacy, ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ ๐.๘๓๙) โดยคิดคะแนนในรูปแบบ Likert scale ๗ ระดับ ได้แก่ ตั้งแต่ไม่เคยรู้สึกเช่นนี้เลยให้คะแนน ๐ คะแนน จนถึง รู้สึกเช่นนี้ทุกวันให้คะแนน ๖ คะแนน

โดยผู้วิจัยจะมอบเอกสารให้แก่ผู้รับผิดชอบในแต่ละบริษัท เพื่อนำแบบสอบถามไปให้อาสาสมัครแต่ละรายได้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และจะเก็บรวบรวมกลับคืนแก่ผู้วิจัยหลังจากนั้นประมาณ ๕ สัปดาห์ ทำการรวมคะแนนในแต่ละด้าน แล้วนำมาประเมินระดับภาวะหมดไฟ (ตารางที่ ๑) วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ทำการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ $p < 0.05$ โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทำโดยการหาค่าความถี่และร้อยละ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะหมดไฟกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยใช้สถิติไคสแควร์ (χ^2 test) และ Fisher's exact test

ตารางที่ ๑ ระดับช่วงคะแนนภาวะหมดไฟ MBI-GS

องค์ประกอบ	ระดับภาวะหมดไฟ		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion)	≤ 10	$10.01 - 15.54$	≥ 16
การมีทัศนคติต่องาน (cynicism)	≤ 5	$5.01 - 10.54$	≥ 11
ความสามารถในการทำงาน (professional efficacy)	≥ 30	$24.01 - 29$	≤ 23

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มอบแบบสอบถามให้กับตัวแทนบริษัทที่ได้รับการสุ่มเลือกเป็นจำนวนทั้งสิ้น ๔๐๖ ชุด ได้รับกลับคืน ๓๓๑ ชุด คิดเป็นร้อยละการตอบกลับแบบสอบถามเท่ากับ ๗๖.๖ พบว่า แบบสอบถามที่ได้รับ

กลับคืนและมีข้อมูลเพียงพอสามารถวิเคราะห์ผลได้คงเหลือ ๒๗๓ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒ คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๕.๑ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๓๔.๙ ส่วนใหญ่อายุไม่เกิน ๓๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการประกอบอาชีพผู้แทนยาตั้งแต่ ๕ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๙ (ตารางที่ ๒)

ตารางที่ ๒ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ศึกษา (N = ๒๗๓)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๙๕	๓๔.๙
หญิง	๑๗๗	๖๕.๑
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ ๓๕ ปี	๒๑๑	๗๕.๐
มากกว่า ๓๕ ปี	๕๖	๒๑.๐
Mean = ๓๒.๑, S.D. = ๕.๑, Min = ๒๓, Max = ๕๕		
สถานะสมรส		
โสด	๑๘๓	๖๗.๒
สมรส	๘๗	๓๒.๐
หย่าร้าง	๑	๐.๔
แยกกันอยู่	๑	๐.๔
สถานะการมีบุตร		
มี	๖๑	๒๒.๖
ไม่มี	๒๐๙	๗๗.๔
การศึกษา		
เภสัชศาสตรบัณฑิต	๑๕๗	๕๗.๖
วิทยาศาสตร์บัณฑิต	๓๗	๑๓.๘
บริหารธุรกิจบัณฑิต	๒๒	๘.๒
ระยะเวลาในการเป็นผู้แทนยาถึงปัจจุบัน		
๑ - ๕ ปี	๑๐๓	๓๘.๑
มากกว่า ๕ ปี	๑๖๗	๖๑.๙
Mean = ๗.๕, S.D. = ๔.๘, Min = ๑, Max = ๓๔		

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำคิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑ มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเมินเฉยต่องานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ

๔๐.๓ และองค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงานพบว่าส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในระดับสูงคิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓ (ตารางที่ ๓)

ตารางที่ ๓ ข้อมูลประชากรที่ศึกษาจำแนกตามระดับของภาวะหมดไฟในการทำงานตามแต่ละองค์ประกอบ (N = ๒๗๓)

องค์ประกอบ	ระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน		
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง
ความอ่อนล้าทางอารมณ์			
จำนวนคน (ร้อยละ)	๑๔๕ (๕๓.๑)	๘๑ (๒๙.๗)	๔๗ (๑๗.๒)
การเมินเฉยต่องาน			
จำนวนคน (ร้อยละ)	๙๙ (๓๖.๓)	๑๑๐ (๔๐.๓)	๖๔ (๒๓.๔)
ความสามารถในการทำงาน			
จำนวนคน (ร้อยละ)	๕๘ (๒๑.๓)	๖๔ (๒๓.๔)	๑๕๑ (๕๕.๓)

พบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูง คือ สถานะการมีบุตร ($p = ๐.๐๓๑$) ซึ่งสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และพบว่าปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานระดับสูงมีความแตกต่างกันในแต่องค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงาน จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกต่อปริมาณยอดขายที่ทางบริษัทตั้งไว้ ($p = ๐.๐๐๓$) เบียดเบียนและสวัสดิการที่ได้รับ ($p = ๐.๐๔๕$) ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาที่ติดต่อขายยา ($p = ๐.๐๐๖$) การสนับสนุนจากองค์กร ($p < ๐.๐๐๑$) ความเพียงพอของการมีเวลาส่วนตัว ($p = ๐.๐๑๖$) ความเพียงพอของการมีเวลานอนหลับ ($p = ๐.๐๐๑$) ความเพียงพอของการมีเวลาให้ครอบครัว ($p = ๐.๐๑๕$) ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา ($p = ๐.๐๐๒$) การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา ($p < ๐.๐๐๑$) ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านการเมินเฉยต่องาน คือ ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาที่ติดต่อขายยา ($p = ๐.๐๐๒$) การสนับสนุนจากองค์กร ($p = ๐.๐๐๕$) การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ($p < ๐.๐๐๑$) ความพึงพอใจในการฝึกอบรมเพิ่มเติมของบริษัท ($p = ๐.๐๐๒$) ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ($p = ๐.๐๐๔$) ความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา ($p = ๐.๐๑๔$) การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยา ($p = ๐.๐๐๑$) และปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความสามารถ

ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความสามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา ($p = ๐.๐๒๑$)

วิจารณ์ และสรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๑ ค่าเฉลี่ยอายุเท่ากับ ๓๒.๑ ปี สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑาวรรณ สว่างแจ้ง^๔ ที่ศึกษาความเครียดของผู้แทนยาในบริษัทขายชำชาติพบว่า ประชากรที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและมีค่าเฉลี่ยอายุใกล้เคียงเช่นเดียวกัน

โดยการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่มีภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับต่ำมีจำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑ ร่วมกับพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเมินเฉยต่องานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน ๑๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓ และองค์ประกอบด้านความสามารถในการทำงานส่วนใหญ่มีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานในองค์ประกอบนี้ในระดับสูงมีจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓ สอดคล้องกับการศึกษาที่ได้มีการศึกษาก่อนหน้านี้ พบว่าลักษณะของภาวะหมดไฟในกลุ่มอาชีพทั่วไป เช่นกลุ่มอาชีพที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนหรือทำหน้าที่ส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์จะพบว่าองค์ประกอบภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์จะอยู่ในระดับที่ต่ำ^{๕,๖} และสอดคล้องกับการศึกษาของ Lewin JE และ Sager JK^๖ ที่พบว่าองค์ประกอบภาวะหมดไฟ

ในการทำงานด้านการเงินเฉยต่องานของกลุ่มประชากร พนักงานขายจะเป็นผลต่อมาตามหลังองค์ประกอบภาวะหมดไฟ ด้านความสามารถในการทำงาน หรืออาจเกิดเป็นองค์ประกอบ แรกของภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นผลให้ระดับภาวะ หมดไฟในการทำงานจะอยู่ที่ระดับปานกลางหรือสูง และ จะพบภาวะหมดไฟในการทำงานในองค์ประกอบด้านความ สามารถในการทำงานมีระดับภาวะหมดไฟในการทำงานใน องค์ประกอบนี้ในระดับสูงเป็นอันดับแรก

จากแนวคิดสาเหตุการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานซึ่งเกิดจากการตอบสนองต่อความเครียดที่ดำเนิน มาอย่างยาวนานในการทำงาน พบในบุคคลที่ทำงานต้อง มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยมีปัจจัยการทำงานเรื่อง ปริมาณงานที่มาก การไม่สามารถควบคุมงานของตนเอง การได้รับสิ่งตอบแทนน้อยเกินไป การขาดความสัมพันธ์กับ บุคคลรอบข้าง การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานและ การขัดแย้งระหว่างบุคคลกับงาน เป็นสาเหตุทำให้เกิดภาวะ หมดไฟในการทำงาน^{๑-๓, ๖, ๗} มีบางการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วน บุคคลมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานได้ เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส^{๘-๑๒}

จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในการศึกษา ครั้งนี้ที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟระดับสูง คือ สถานะ การมีบุตร โดยมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟด้านความ อ่อนล้าทางอารมณ์ พบว่ากลุ่มประชากรที่มีบุตรจะมีจำนวน ผู้ที่มีระดับภาวะหมดไฟในด้านอ่อนล้าทางอารมณ์ระดับสูง น้อยกว่ากลุ่มประชากรที่ไม่มีบุตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสมมติฐานอาจเกิดเนื่องจากกลุ่มประชากรในการศึกษา ครั้งนี้ที่มีบุตรอาจเป็นกลุ่มประชากรที่มีความพร้อมใน หน้าที่การทำงาน ความพร้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและ สิ่งแวดล้อม เมื่อเทียบกับกลุ่มที่ยังไม่มีบุตรซึ่งอาจยังมีความ ไม่พร้อมในหน้าที่การทำงาน ความไม่พร้อมทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ส่งผล ให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ สอดคล้องกับลักษณะ ประชากรปัจจุบันที่มีแนวโน้มการมีบุตรที่ช้าลงและส่วนใหญ่ ต้องมีความพร้อมในครอบครัวทางด้านเศรษฐกิจและสังคม จึงจะมีบุตร^{๑๑}

ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ระดับสูงด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกว่าปริมาณ ยอดขายที่ทางบริษัทตั้งไว้มีมากเกินไป เบียดเบียนและสวัสดิการ ที่ได้รับน้อยเกินไป ความรู้สึกไม่สบายใจเวลาที่ติดต่อขายยา การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่เพียงพอ ความไม่เพียงพอของ การมีเวลาส่วนตัว ความไม่เพียงพอของการมีเวลานอนหลับ

ความไม่เพียงพอของการมีเวลาให้ครอบครัว ความไม่ พึงพอใจในอาชีพผู้แทนยา การเคยคิดลาออกจากอาชีพ ผู้แทนยา สอดคล้องกับการศึกษาที่ได้ศึกษาก่อนหน้านี้และ สอดคล้องกับการศึกษาของ Alarcon GM^๑ ที่ทำการทบทวน วรรณกรรมอย่างเป็นระบบของภาวะหมดไฟในการทำงาน กับความต้องการจากงาน ทรัพยากรในงาน และทัศนคติที่มี ต่องาน พบว่าภาระงานที่มาก ความพึงพอใจในงานมีความ สัมพันธ์กับองค์ประกอบของภาวะหมดไฟในการทำงานด้าน ความอ่อนล้าทางอารมณ์และสอดคล้องกับแนวคิดของ Lewin JE และ Sager JK^๖ ที่ทำการศึกษารูปแบบการเกิดภาวะหมดไฟ ในกลุ่มประชากรพนักงานขาย ที่อธิบายถึงภาระงานที่มาก และงานที่มีความตึงเครียดสูงมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบ ของภาวะหมดไฟในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ระดับสูงด้านการเงินเฉยต่องาน คือ ความรู้สึกไม่สบายใจ เวลาที่ติดต่อขายยา สนับสนุนจากองค์กรที่ไม่เพียงพอ การมีที่ปรึกษาเมื่อประสบปัญหาในการทำงานที่ไม่เพียงพอ ความไม่พึงพอใจในการฝึกอบรมเพิ่มเติมของบริษัท ความ สามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพ ผู้แทนยาซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาก่อนหน้านี้และ สอดคล้องกับแนวคิดรูปแบบการเกิดภาวะหมดไฟในการ ทำงานของ Lewin JE และ Sager JK^๖ ที่ทำการศึกษารูปแบบ การเกิดภาวะหมดไฟในกลุ่มประชากรพนักงานขาย ที่อธิบาย โดยบุคคลที่เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเงินเฉย ต่องานในกลุ่มประชากรพนักงานขาย โดยเชื่อว่าเกิดจาก ปัจจัยภายนอก เช่น บุคคลที่พนักงานขายต้องไปติดต่อด้วย เป็นสาเหตุทำให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเงิน เฉยต่องาน หรือการที่ไม่ได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร การไม่ได้รับการฝึกอบรมที่ดีจากองค์กรเป็นสาเหตุทำให้เกิด ภาวะหมดไฟในการทำงานด้านการเงินเฉยต่องาน ร่วมกับ ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจในอาชีพผู้แทนยาและ การเคยคิดลาออกจากอาชีพผู้แทนยามีความสัมพันธ์กับ ภาวะหมดไฟระดับสูงด้านการเงินเฉยต่องานด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Alarcon GM^๑ พบว่า ความพึงพอใจ ในงานมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของภาวะหมดไฟใน การทำงานด้านการเงินเฉยต่องาน

ปัจจัยการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟ ระดับสูงด้านความสามารถในการทำงาน คือ ความสามารถ เรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบเรียนรู้ได้ดีและคิดว่าไม่เกิดประโยชน์ กับอาชีพผู้แทนยาจะมีจำนวนผู้ที่มีภาวะหมดไฟระดับสูง

ด้านความสามารถในการทำงานมากที่สุด โดยจากการศึกษา Alarcon GM^๓ ภายหลังทำการทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบของภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะหมดไฟด้านความสามารถในการทำงานส่วนหนึ่งคือ ภาระงานที่มาก การที่ไม่สามารถควบคุมและมีอิสระในการทำงาน ดังนั้นการที่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้พบภาวะหมดไฟระดับสูงด้านความสามารถในการทำงานสัมพันธ์กับการที่สามารถเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีได้ดีแต่คิดว่าไม่เกิดประโยชน์กับอาชีพผู้แทนยา อันอาจเนื่องมาจากในปัจจุบันทางบริษัทยาข้ามชาติได้มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการทำงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของผู้แทนยา เป็นผลให้เป็นการเพิ่มภาระงานของผู้แทนยา โดยที่ผู้แทนยาอาจไม่ต้องการเทคโนโลยีที่ทางองค์กรจัดหามาให้ เนื่องจากสามารถทำการขายให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยไม่ต้องมีอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีต่างๆ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติเป็นอีกอาชีพหนึ่งซึ่งพบกับภาวะหมดไฟในการทำงานได้เช่นเดียวกับกลุ่มอาชีพอื่น เช่น แพทย์ พยาบาล โดยมีความแตกต่างกับกลุ่มอาชีพอื่นในระดับภาวะหมดไฟในการทำงานของแต่ละองค์ประกอบ โดยภาวะหมดไฟที่พบนี้สัมพันธ์กับปัจจัยการทำงานและสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตอย่างชัดเจน

ข้อจำกัดการศึกษาในครั้งนี้ คือการศึกษาในผู้แทนยาครั้งนี้ เป็นการวิจัยในกลุ่มอาชีพที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนหรือทำหน้าที่ส่งเสริมการขายที่เฉพาะผลิตภัณฑ์ด้านยาและเวชภัณฑ์ ดังนั้นการที่จะนำไปใช้เป็นตัวแทนในกลุ่มอาชีพที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนหรือทำหน้าที่ส่งเสริมการขายประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ด้านยาและเวชภัณฑ์ ควรทำด้วยความระมัดระวัง

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยการทำงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างเห็นได้ชัดทั้งในเรื่องปริมาณงานที่มาก ผลตอบแทนที่ไม่ได้ตามที่คาดหวัง การขาดความสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง การขาดการสนับสนุนจากองค์กรและผู้ป่วยทั้งความพึงพอใจในวิชาชีพของตนเอง โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นได้ด้วยการจัดการอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมในสายงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อสร้างความมั่นใจในการทำงาน ซึ่งนำมาถึงความพึงพอใจในวิชาชีพของตนเอง และการมีกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรทั้งในระดับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะในการทำศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาไปสู่กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ที่อยู่ในกลุ่มอาชีพผู้แทนยาที่ไม่ได้ทำงานในบริษัทยาข้ามชาติ รวมถึงควรมีการขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาไปสู่ผู้แทนยาที่ไม่ได้ลงทะเบียนภายใต้การดูแลของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ ควรมีการขยายกลุ่มประชากรที่ศึกษาไปสู่กลุ่มอาชีพตัวแทนหรือทำหน้าที่ส่งเสริมการขายประเภทอื่นๆ ที่ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ด้านยาและเวชภัณฑ์

เอกสารอ้างอิง

๑. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* 1981;2:99-113.
๒. วิไล เสรีลลิตพิทักษ์. ภาวะหมดไฟ: ความหมายแบบทดสอบ และแนวทางป้องกันแก้ไข. วารสารสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ๒๕๕๐;๑:๑๒๑-๓๐.
๓. Alarcon GM. A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *J Vocat Behav* 2011;79:549-62.
๔. สงวน ลือเกียรติบัณฑิต. อาการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน: ประวัติการพัฒนามโนทัศน์ ความหมายและการวัด. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ๒๕๔๒;๕:๑๖๗-๘๐.
๕. จุฑาวรรณ สว่างแจ้ง. ความเครียดของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; ๒๕๕๑.
๖. Lewin JE, Sager JK. A process model of burnout among salespeople: Some new thoughts. *J Bus Res* 2007;60:1216-24.
๗. Maslach C, Leiter MP. The truth about burnout. San Francisco: Jossey-Bass; 1997.
๘. Lim N, Kim EK, Kim H, Yang E, Lee SM. Individual and work-related factors influencing burnout of mental health professionals: a meta-analysis. *J Employ Couns* 2010;47:86-96.
๙. Melchior ME, Bours GJ, Schmitz P, Wittich Y. Burnout in psychiatric nursing: a meta-analysis of related variables. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 1997;4: 193-201.

๑๐. Lindblom KM, Linton SJ, Fedeli C, Bryngelsson IL. Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *Int J Behav Med* 2006; 13:51-9.
๑๑. Purvanova RK, Muros JP. Gender differences in burnout: A meta-analysis. *J Vocat Behav* 2010;77: 168-85.
๑๒. ลีระยา ลัมมาวาจ. ศึกษาความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลรามาริบัติ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล; ๒๕๓๒.
๑๓. ภัลลสร ลิมานนท์. การแต่งงานและครอบครัวภายใต้บริบทประชาคมอาเซียน: การศึกษาวิจัยในมิติใหม่. ใน: สุชาดา ทวีสิทธิ์, มาลี ลันภูวรรณ, ศุทธิดา ชวนวัน, บรรณาธิการ. ประชากรและสังคมในอาเซียน: ความท้าทายและโอกาส. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา; ๒๕๕๖. หน้า ๒๓-๔๖.

Abstract

Job burnout and related factors among pharmaceutical representatives of international pharmaceutical company

Vanlop Vichanjalearnsuk*, Soontorn Supapong**

* Occupational and Environmental Medicine Center, Nopparat Rajathane Hospital, Department of Medical Service, Ministry of Public Health, Thailand

** Department of Preventive and Social Medicine, Faculty of Medicine, Chulalongkorn University

Introduction: The purpose of this study was to evaluate the level of job burnout and related factors among pharmaceutical representatives of international pharmaceutical company.

Method: In this cross-sectional study, 273 pharmaceutical representatives were randomized by cluster sampling method. Data were collected during March and May, 2014. Self-administered questionnaire consisted of demographic data, occupational data and Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS)-Thai version. Data were analyzed using descriptive statistics; frequency, percentage and inferential statistics; Chi-square test and Fisher's exact test.

Result: 53.1% of the pharmaceutical representatives had low level of emotional exhaustion, 40.3% had moderate level of cynicism and 55.3% had high level of professional inefficacy. One personal factor was related to high levels of emotional exhaustion and some work factors were related to high levels of emotional exhaustion, cynicism and professional inefficacy.

Discussion and Conclusion: Work factors were related to high levels of burnout that additional training in the jobs of their responsibility may be able to reduce the level of burnout among pharmaceutical representatives of international pharmaceutical company.

Key words: Job burnout, Pharmaceutical representatives