

การสำรวจความเครียดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบัน : กรณีศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ

ปริศนา เจริญทอง¹, ธนศักดิ์ เทียกทอง^{2*}

¹ ภูมิ. นักศึกษาหลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร

² Ph.D. อาจารย์ประจำภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

* ติดต่อผู้พิมพ์: ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก 65000, โทร (ห้องทำงาน): 055-961823

โทรสาร: 055-961810, E-mail: thanasakte@nu.ac.th, thanasak37@hotmail.com

บทคัดย่อ

การสำรวจความเครียดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบัน : กรณีศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ

ปริศนา เจริญทอง¹, ธนศักดิ์ เทียกทอง^{2*}

ว. เภสัชศาสตร์อีสาน 2561; 14(4) : 50-67

รับบทความ : 11 เมษายน 2561

ตอบรับ : 18 กรกฎาคม 2561

วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อสำรวจระดับความเครียด สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดและวิธีการเผชิญความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาแผนปัจจุบัน (ขย.1) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ **วิธีดำเนินการวิจัย:** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 132 ราย และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 15 ราย ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ด้วยแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง ตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงกันยายน 2560 ผลการวิจัย: ขั้นตอนแรกมีการตอบกลับทางไปรษณีย์ จำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.70 จากการใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ผู้ประกอบการร้านยามีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงกว่าปกติเล็กน้อยจำนวน 20 ราย และมีความเครียดระดับปานกลางค่อนข้างสูงจำนวน 5 ราย สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอกของตัวบุคคล (สิ่งแวดล้อม) มากกว่าปัจจัยอื่น ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 15 ราย พบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ประกอบการร้านยาเกิดความเครียดมากที่สุดคือเรื่องของการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับทางกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้การบริหารทางด้านเภสัชกรรม รองลงมาคือเรื่องของผลประโยชน์และความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้วิธีการเผชิญความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาพบว่าการยอมรับความเป็นจริงในปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามหาวิธีการและลงมือกระทำในการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ใช้มากที่สุด รองลงมาคือวิธีการเผชิญความเครียดโดยการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม โดยมักจะพูดคุยกับบุคคลที่ช่วยให้มองเห็นปัญหาได้ชัดเจนขึ้น ปรีक्षा ขอคำแนะนำในการแก้ไขปัญหากับบุคคลที่มีประสบการณ์มาก่อนในปัญหาเดียวกันนั้นเพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมในการแก้ปัญหานั้นส่วนวิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่ใช้น้อยที่สุดหรือไม่ใช้เลยเพราะนอกจากจะไม่ได้แก้ไขปัญหาอันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดแล้ว ยังจะเป็นการสะสมความเครียดไปโดยไม่รู้ตัว ทำให้รู้สึกเหมือนถูกกดตันอยู่ตลอดเวลาจนไม่สามารถที่จะทำสิ่งอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือรู้สึกไม่มีความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน **สรุปผลการวิจัย:** ความเครียด ที่เกิดขึ้นเกิดจากสาเหตุและปัจจัยที่มีความคล้ายคลึงกัน ส่วนใหญ่เป็นสาเหตุที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น ปัญหาจากการทำงาน ข้อบังคับทางกฎหมาย และวิธีการเผชิญความเครียดที่ใช้มากที่สุดคือการมุ่งเน้นการแก้ปัญหา สามารถเป็นแนวทางสำหรับนำมาใช้ในการจัดการความเครียดได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงการที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางประกอบในการวางแผนงานการดำเนินการ การป้องกันและการแก้ไขปัญหา รวมถึงวิธีการเผชิญความเครียดที่เหมาะสม ที่จะดำเนินการประกอบธุรกิจร้านยาในอนาคตได้

คำสำคัญ: ความเครียด, สาเหตุของความเครียด, การเผชิญความเครียด

Survey of Stress and Causes of Stress in Drugstore Entrepreneur: Case Study in Samuthprakarn Province, Thailand

Prissana Rieanthong¹, Thanasak Teaktong^{2*}

¹ M. Pharm. Student, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Naresuan University, Phisanulok.

² Ph.D., Lecturer, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Naresuan University, Phisanulok.

* **Corresponding author** : Department of Pharmacy Practice, Faculty of Pharmaceutical Sciences, Naresuan University, Phitsanulok-Nakornsawan Road, Phitsanulok, Thailand, 65000, E-mail: thanasakte@nu.ac.th, thanasak37@hotmail.com.

Abstract

Survey of Stress and Causes of Stress in Drugstore Entrepreneur: Case Study in Samuthprakarn Province, Thailand

Prissana Rieanthong¹, Thanasak Teaktong^{2*}

IJPS, 2018; 14(4) : 50-67

Received : 11 April 2018

Accepted : 18 July 2018

The purpose of this research is to survey stress, cause of stress and coping of stress in drugstore entrepreneurs, in Samuthprakarn Province. **Method:** This research is Mixed Method collected data admission criteria from 132 informants using questionnaire by sending a questionnaire and 15 informants were further purposive sampling collected data for in-depth interviewing with semi-structured questionnaires during March 2017 to September 2017. **Results:** There were 59 respondents (44.70%) replied by mail. From using the Self-Assessment and Self-Stress Analysis of The mental health department, Ministry of Public, 20 respondents of drugstore entrepreneurs had a slightly higher level of stress and 5 respondents had moderate to high level of stress. Causes of the stress are mainly caused by external factors rather than other factors. In-depth interviews with 15 entrepreneurs found that main cause of stress is alterations of legal regulations in particular, the law related to the provision of pharmaceutical care. In the minor, the results of the work and stability of work. The cause of stress in secondary order were results of the operation and stability in progress. The most coping strategies of stress in the drugstore entrepreneurs was acceptance of the reality of the problems and finding methods and actions to solve the problems. The second order of stress coping strategies was seeking for social support by talking to people who helped to see the problems more clearly or consulting with a person who has experienced the same problems for more information on how to solve the problem. Coping with stress was the least stressful way to face stress because it caused accumulation of stress making of feeling like to be under pressure all the time and inability to perform more efficiently or feeling unhappy in daily life. **Conclusion:** Stress of the drugstore entrepreneurs was caused by the similar factors and most of the causes were from external environment such as work problems and legislation. The most common way to cope with stress was to focus on solving problems. The results will be used as a guideline for appropriate coping with stress, planning process, prevention and solving of problems to operate a drug store business in the future.

Keywords: Stress, Cause of stress, Coping of stress

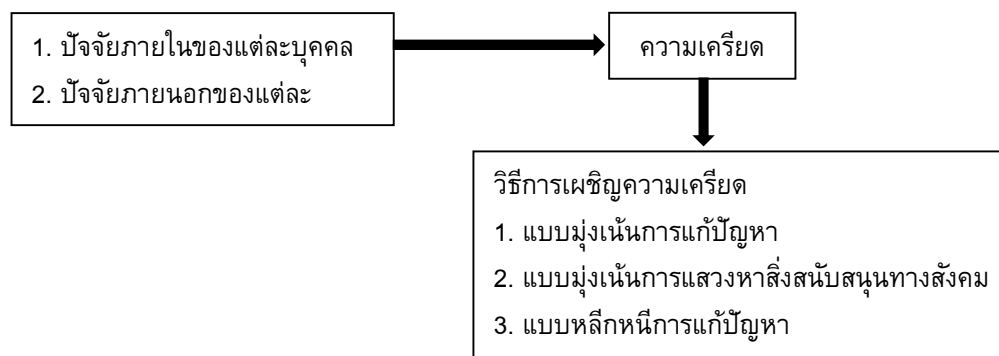
บทนำ

ในปัจจุบันร้านยาเป็นหนึ่งในการแข่งขันเชิงธุรกิจที่มีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ปี จากสถิติของกองควบคุมยาพบว่า มีผู้ขอขึ้นทะเบียนใบอนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน (ขย.1) จากสถิติรวมทั้งประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 – พ.ศ. 2556 พบว่า มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี แม้โดยเฉลี่ยแล้วอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนร้านยาจะไม่สูงมากนักแต่ก็แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยที่ส่งผลในการขยายตัวของการประกอบธุรกิจร้านยา เช่น ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเศรษฐกิจ เทคโนโลยีการบริหารจัดการทางด้านสาธารณสุขที่เป็นระเบียบแบบแผนชัดเจนมากขึ้น เป็นต้น (Bureau of drug control, 2013) และจากสถิติที่เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นว่ามีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนี้จากการเปิดเสรีการค้าและบริการ (Free Trade Area: FTA) (Leelarasamee, 2013) รวมถึงการเข้าร่วมเป็นประเทศในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community : AEC) ส่งผลให้มีการแข่งขันกันในด้านของการกำหนดราคาสินค้า (ยา เวชภัณฑ์ และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์) อีกทั้งยังมีการควบคุมด้วยกฎหมายที่เข้มงวดมากขึ้นซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะเครียดในผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบันได้ (Taochalee, 2010)

ความเครียดเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึก ส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องประสบกับปัญหาต่างๆ และรับรู้หรือประเมินว่าปัญหาเหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามต่อตนเอง มีผลทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไม่สบายใจ ถูกกดดัน กลัว วิตกกังวล วุ่นวายใจ ตลอดจนถูกบีบคั้น ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดอันตราย อันเป็นผลให้สภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจเสียไป (Goldberg, 2014) นอกจากนี้ปัจจัยการแข่งขันธุรกิจร้านยาที่อาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดภาวะเครียดในผู้ประกอบการร้านยาแล้วยังมีปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กันที่อาจจะทำให้เกิดภาวะเครียดได้ เช่น

ประสบการณ์ในการทำงาน ความสามารถและประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา รวมถึงภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง การบังคับใช้ของกฎหมาย (Taochalee, 2010 and Goldberg, 2014) ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อาจส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการแสดงออกทางอารมณ์และพฤติกรรมของผู้ประกอบการร้านยา ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการกระทำสิ่งต่างๆ ผิดพลาด ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินธุรกิจร้านยา รวมถึงการให้การปรึกษาทางเภสัชกรรมแก่ผู้ที่มารับบริการได้ (Karnchanawong, 2013) เมื่อเกิดความเครียดเกิดขึ้นจำเป็นที่จะต้องมียุทธวิธีหรือแนวทางในการจัดการหรือเผชิญความเครียดที่เหมาะสม โดยรูปแบบการเผชิญความเครียดที่นิยมใช้กันมากคือ รูปแบบการเผชิญความเครียดของ Cook and Heppner (Cook, S. W., and Heppner, P. P., 1997) โดยแบ่งรูปแบบของการเผชิญความเครียดออกเป็น 3 แบบ คือ การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา, การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม และการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา โดยในแต่ละบุคคลก็อาจจะมีแนวทางในการจัดการหรือเผชิญความเครียดที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยเรื่องการสำรวจความเครียดและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาในปัจจุบันเพื่อที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ มาวิเคราะห์สรุป และนำผลที่ได้มาประยุกต์เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับแต่ละบุคคล ช่วยให้มีความพร้อมที่จะเตรียมรับสถานการณ์สาเหตุและปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความเครียดสามารถปรับตัวเผชิญกับสถานการณ์ในสภาพแวดล้อมปัจจุบันและอนาคตได้ อีกทั้งสามารถนำไปเป็นแนวทางประกอบในการพิจารณาดำเนินการประกอบธุรกิจร้านยาได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม กลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้มีเกณฑ์การคัดเข้าร่วมการวิจัย (Inclusion criteria) โดยเป็นผู้ประกอบการร้านยาในจังหวัดสมุทรปราการที่มีอายุมากกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ขึ้นไปที่ขอขึ้นทะเบียนกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการเป็นร้านขายยาแผนปัจจุบัน (ขย.1) ตามบัญชีรายชื่อร้านยาของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ปี พ.ศ. 2557 เป็นเภสัชกรเจ้าของธุรกิจควบคุมกิจการร้านขายยาและเป็นผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการตลอดเวลาทำการรวมถึงเป็นผู้ประกอบการร้านยาที่ไม่ได้เป็นลักษณะการประกอบกิจการของร้านรูปแบบ Chain Store, คณะบุคคล, บริษัทจำกัด, บริษัทจำกัด (มหาชน), ห้างหุ้นส่วนจำกัด, ห้างหุ้นส่วนสามัญและห้างหุ้นส่วนสามัญไม่จดทะเบียน จำนวนทั้งสิ้น 142 ราย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ 1 โดยการส่งแบบสอบถามชุดที่ 1 ทางไปรษณีย์จำนวน 132 ราย (ไม่รวมจำนวน 10 ราย ที่เป็นกลุ่มในการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย) ขั้นตอนที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีเกณฑ์การคัดเข้าของกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือเป็นผู้ประกอบการร้านยาที่เภสัชกรผู้เป็นเจ้าของกิจการและมีหน้าที่ปฏิบัติการตลอดเวลาทำการ, ได้มีการตอบกลับของแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในทุกข้อคำถามและมีระดับคะแนนของความเครียดตั้งแต่ 18 คะแนน ขึ้นไปจำนวน 15 ราย ด้วยแบบสอบถามทั้งโครงสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 แบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดที่ผู้วิจัยคิดและพัฒนาขึ้นจำนวน 36 ข้อ โดยใช้แบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--------------|
| 1. ด้านครอบครัว | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านสุขภาพ (ร่างกาย/จิตใจ) | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านสภาพการทำงาน | จำนวน 13 ข้อ |
| 4. ด้านปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ | จำนวน 13 ข้อ |

1.2 แบบเก็บข้อมูลชุดที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์ จำนวน 3 ข้อแบ่งออกเป็น

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

2. คำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ รูปแบบงานเกี่ยวกับงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) จำนวน 4 ข้อ

3. คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดในผู้ประกอบการร้านยา โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม

3.2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน

3.3. ปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม

โดยมีเกณฑ์แปลผลความหมายค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดน้อยที่สุดหรือไม่มีผลเลย
1.81 - 2.60	เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดน้อย
2.61 - 3.40	เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดปานกลาง
3.41 - 4.20	เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมาก
4.21 - 5.00	เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวิธีการเผชิญความเครียด ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยอ้างอิงเนื้อหาจากแนวความคิดของ Cook and Heppner (Cook, S.W., and Heppner, P.P., 1997) โดยใช้แบบวัดเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย

วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา จำนวน 7 ข้อ

วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม จำนวน 5 ข้อ

วิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา จำนวน 5 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยวิธีการ

1. การหาความตรงของเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน คำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(Index of consistency : IOC) โดยผู้วิจัยเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีความตรงเชิงเนื้อหา ที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปมาปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาอีกครั้ง ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.0 จึงนำไปทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการนำแบบสอบถามหรือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปทดลองใช้กับผู้เข้าร่วมการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ร้าน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบเก็บข้อมูล โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในช่วง 0.513-0.918 จึงนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

โครงการนี้ผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2559 เลขที่โครงการ 687/59

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงกันยายน 2560 โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชุดที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นเป็นผู้ประกอบการร้านยาที่ตรงตามข้อกำหนดของเกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมในการวิจัย และไม่ใช่เป็นผู้ประกอบการร้านยาที่อยู่ในขั้นตอนของการนำแบบเก็บข้อมูลไปทดลองใช้เพื่อพัฒนาเป็นเครื่องมือในการวิจัยจำนวน 132 ร้าน โดยส่งแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 พร้อมหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์ กำหนดระยะเวลาในการตอบกลับเป็นระยะเวลา 2 สัปดาห์ ถ้าไม่มีการตอบกลับของแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ที่ได้ทำการจัดส่งทางไปรษณีย์ตามระยะเวลาที่กำหนดแล้วจะมีการติดตาม 2 ครั้งทางโทรศัพท์โดยผู้วิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบเก็บข้อมูลชุดที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคัดเลือกจากขั้นตอนที่ 1 จำนวน 15 ร้าน กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกเข้าร่วมการวิจัยของกลุ่มตัวอย่างโดยเป็นผู้ประกอบการร้านยาที่เภสัชกรผู้เป็นเจ้าของกิจการและมีหน้าที่ปฏิบัติการตลอดเวลาทำการ, มีการตอบกลับของแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ในทุกข้อคำถามและมีระดับคะแนนของความเครียดตั้งแต่ 18 คะแนนขึ้นไประยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 2 ชั่วโมง ระหว่างการ

สัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้การสังเกตสีหน้า กิริยาท่าทางน้ำเสียงและองค์ประกอบต่างๆ ของผู้ให้สัมภาษณ์ ทำการจดบันทึกข้อมูลอย่างละเอียด โดยมีการขออนุญาตบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์เพื่อความสะดวกและตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ก่อนสิ้นสุดการสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคำถามทบทวนประเด็นและข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีความเข้าใจที่ตรงกัน โดยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความแม่นยำของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ด้วยกัน 2 วิธี คือ

1. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) โดยพิจารณาจากเอกสาร แนวความคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความสัมพันธ์หรือสอดคล้องกันกับทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหรือไม่ เช่น ข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดมีความสอดคล้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลต่างกันเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน โดยการใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทางไปรษณีย์ควบคู่กับการสัมภาษณ์และสังเกตแล้วนำมาเปรียบเทียบว่าข้อมูลที่ได้มีความเหมือนกันหรือไม่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ข้อมูลที่ได้จากแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นจำนวนและร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ข้อมูลจากแบบเก็บข้อมูลชุดที่ 2 ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงโครงสร้าง ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการถอดเทปออกมาอย่างละเอียดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทำการจัดระเบียบข้อมูล สรุปผลแล้วนำเสนอในรูปแบบข้อความบรรยาย (Descriptive)

ผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณแบ่งออกเป็น

1. ข้อมูลทั่วไป จากการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวนทั้งหมด 132 ราย มีผู้ที่ตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 59 ราย คิดเป็นอัตราการตอบกลับ ร้อยละ 44.69 เป็น เพศหญิง

มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี (หลักสูตร 5 ปี) ทำงานหลักทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) อยู่ในสถานะภาพสมรสและมีบุตรรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 30,001 – 45,000 บาทต่อเดือน รายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ที่ 45,001 – 60,000 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ระยะเวลาในการทำงานร้านยา และเป็นเภสัชกรผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติการของผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลารวมต่อวันจะอยู่ที่ 9 – 12 ชั่วโมง ระยะเวลารวมต่อสัปดาห์ 66 – 80 ชั่วโมง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

2. ความเครียดของผู้ประกอบการร้านยา จากข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองของกรมสุขภาพจิต พบว่า ผู้ประกอบการร้านยาส่วนใหญ่มีอาการพฤติกรรม หรือความรู้สึกต่างๆ จะอยู่ในระดับ เป็นครั้งคราวมากที่สุด ประเด็นที่พบว่า เป็นบ่อย 5 ลำดับแรกคือ รู้สึกหงุดหงิด รำคาญใจ และรู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ มากที่สุดรองลงมาคือ อาการปวด หรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่, อาการมีเหงื่อหรือเวียนศีรษะ, รู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร และอาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง ตามลำดับ ส่วนอาการที่พบว่า เป็นประจำ 5 ลำดับแรกคือ อาการปวด หรือเกร็งกล้ามเนื้อบริเวณท้ายทอย หลัง หรือไหล่, อาการอาการปวดหัวข้างเดียว หรือปวดบริเวณขมับทั้ง 2 ข้าง, รู้สึกเหนื่อยไม่อยากทำอะไร, รู้สึกว่าตนเองไม่มีสมาธิ และรู้สึกเพลียไม่มีแรงจะทำอะไร ตามลำดับ ผลข้อมูลระดับคะแนนความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า มีระดับคะแนนความเครียดโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 14.93 คะแนน ส่วนมากอยู่ในช่วงระดับคะแนน 6 – 17 คะแนน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 38.98 รองลงมา อยู่ในช่วงระดับคะแนน 18 – 25 คะแนน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.90 อยู่ในช่วงระดับคะแนน 26 – 29 คะแนน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 8.47 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

3. สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในแต่ละด้านพบว่า

สาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุทางด้านครอบครัว เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อระดับความเครียดน้อย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

สาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุทางด้านสุขภาพ (ร่างกาย / จิตใจ) เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อระดับความเครียดน้อยเช่นเดียวกัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

สาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุทางด้านสภาพการทำงาน เป็นสาเหตุที่ส่งผลต่อระดับความเครียดน้อย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เรื่องผลประกอบการของการดำเนินกิจการมีผลต่อระดับของความเครียดในระดับปานกลาง และที่มีผลใกล้เคียงกันอีกสาเหตุหนึ่งคือเรื่องการเจริญเติบโต ความก้าวหน้าของกิจการ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5

สาเหตุของความเครียดที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุทางด้านปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียดโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับน้อย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ เรื่องการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับทางกฎหมาย และเรื่องมีปัญหาสุขภาพการจราจรที่ติดขัด คนขับชื้อ, คนเดินถนนไร้วินัย ซึ่งอีกสาเหตุหนึ่งที่มีความใกล้เคียงกันคือเรื่องของการที่จะต้องแข่งขันหรือเปรียบเทียบกับผู้อื่น รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 6

ขั้นตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 15 รายระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ไม่เกิน 2 ชั่วโมงสรุปข้อมูลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 11 ราย เพศชาย จำนวน 4 ราย อายุโดยเฉลี่ย 39 ปี และอายุงาน/ประสบการณ์ร้านยาโดยเฉลี่ย 8 มีความเครียดเฉลี่ยโดยรวม เท่ากับ 23.73

2. ความรู้ ความเข้าใจ งานเกี่ยวกับงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ รูปแบบงานเกี่ยวกับงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) และงานบริหารทางเภสัชกรรม ทั้งในด้านของความเข้ามาในการเข้ามาทำงานในทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา), หลักการ ความสำคัญหรือรูปแบบในการทำงาน, บทบาทของเภสัชกรในการทำงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) รวมถึงเป้าหมายและแรงจูงใจในการทำงานที่มีความใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม [n= 59]

ข้อมูล	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	26	44.07
- หญิง	33	55.93
2. อายุ		
- น้อยกว่า 29 ปี	8	13.56
- 30 – 39 ปี	20	33.90
- 40 – 49 ปี	14	23.73
- ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	17	28.81
3. ข้อมูลระดับการศึกษาสูงสุด		
- ปริญญาตรี (หลักสูตร 5 ปี)	43	72.88
- ปริญญาตรี (หลักสูตร 6 ปี)	3	5.08
- ปริญญาโท	12	20.34
- ปริญญาเอก	1	1.69
- อื่นๆ	0	0
4. การทำงานทางวิชาชีพหลักในปัจจุบัน		
- ทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา)	41	69.49
- ทางด้านเภสัชอุตสาหกรรม (โรงงานผลิตยา, การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์)	1	1.69
- ทางด้านเภสัชกรรมโรงพยาบาล (โรงพยาบาลภาครัฐ / ภาคเอกชน)	14	23.73
- ทางด้านการศึกษาเภสัชศาสตร์ (อาจารย์มหาวิทยาลัยของรัฐ / เอกชน)	1	1.69
- อื่นๆ	2	3.34
5. สถานภาพสมรส		
- โสด	21	35.59
- สมรส	35	59.32
- หย่าร้าง	2	3.39
- หม้าย	1	1.69
- ไม่มีบุตร	27	45.76
- มีบุตร	32	54.24
6. รายได้โดยประมาณต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	0	0
- 15,001 – 30,000	12	20.34
- 30,001 – 45,000	16	27.12
- 45,001 – 60,000	13	22.03
- 60,001 – 75,000	7	11.86
- ตั้งแต่ 75,001 ขึ้นไป	11	18.64

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม [n= 59] (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ
7. รายได้ของครอบครัวโดยประมาณต่อเดือน		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000	0	0
- 15,001 – 30,000	2	3.39
- 30,001 – 45,000	3	5.08
- 45,001 – 60,000	13	22.03
- 60,001 – 75,000	7	11.86
- ตั้งแต่ 75,001 ขึ้นไป	34	57.63
8. โรคประจำตัว		
- ไม่มีโรคประจำตัว	49	83.05
- มีโรคประจำตัว	10	16.95
9. ระยะเวลาในการทำงานร้านยาและเป็นเภสัชกรผู้มีหน้าที่ปฏิบัติการ		
<u>ระยะเวลารวม (ชั่วโมง) ต่อวัน</u>		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 4 ชั่วโมง	13	22.03
- 5 – 8 ชั่วโมง	14	23.73
- 9 – 12 ชั่วโมง	21	35.59
- ตั้งแต่ 13 ชั่วโมง ขึ้นไป	11	18.64
<u>ระยะเวลารวม (ชั่วโมง) ต่อสัปดาห์</u>		
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ชั่วโมง	4	6.78
- 21 – 35 ชั่วโมง	18	30.51
- 36 – 50 ชั่วโมง	9	15.25
- 51 – 65 ชั่วโมง	2	3.39
- 66 – 80 ชั่วโมง	14	23.73
- ตั้งแต่ 81 ชั่วโมง ขึ้นไป	12	20.34

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลระดับคะแนนความเครียดของผู้ตอบแบบสอบถาม [n = 59]

ระดับคะแนน	จำนวน (ราย)	คิดเป็นร้อยละ	แปลผลระดับความเครียด
ระดับคะแนน 0 – 5 คะแนน	11	18.64	ต่ำกว่าปกติ
ระดับคะแนน 6 – 17 คะแนน	23	38.98	ปกติ
ระดับคะแนน 18 – 25 คะแนน	20	33.90	สูงกว่าปกติเล็กน้อย
ระดับคะแนน 26 – 29 คะแนน	5	8.48	สูงกว่าปกติปานกลาง
ระดับคะแนนตั้งแต่ 30 คะแนนขึ้นไป	0	0.00	สูงกว่าปกติมาก
รวม	59	100.00	

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลระดับคะแนนจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุด้านครอบครัวที่ทำให้เกิดความเครียด [n = 59]

สาเหตุของความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ ด้านครอบครัว	ผลต่อความเครียด					ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับผลต่อ ความเครียด
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เรื่องรายรับรายจ่าย ของครอบครัว	9 (15.25)	24 (40.68)	11 (18.64)	12 (20.34)	3 (5.08)	2.59	1.12	น้อย
2. เรื่องความสัมพันธ์ของ บุคคลในครอบครัว	17 (28.81)	23 (38.98)	10 (16.95)	5 (8.47)	4 (6.78)	2.25	1.16	น้อย
3. เรื่องความรับผิดชอบ ในครอบครัว	17 (28.81)	16 (27.12)	13 (22.03)	9 (15.25)	4 (6.78)	2.44	1.24	น้อย
4. เรื่องปัญหาชีวิตคู่	29 (49.15)	18 (30.51)	6 (10.17)	1 (1.69)	5 (8.47)	1.81	1.19	น้อย
5. เรื่องความขัดแย้งกับ ครอบครัวในเรื่องงาน	32 (54.24)	17 (28.81)	6 (10.17)	2 (3.39)	2 (3.39)	1.72	1.01	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						2.16	1.14	น้อย

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลระดับคะแนนจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุด้านสุขภาพ (ร่างกาย/จิตใจ) ที่ทำให้เกิดความเครียด [n = 59]

สาเหตุของความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ ด้านสุขภาพ (ร่างกาย / จิตใจ)	ผลต่อความเครียด					ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับผลต่อ ความเครียด
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เรื่องปัญหาความ เจ็บป่วย, โรคประจำตัว	32 (54.23)	15 (25.42)	7 (11.86)	4 (6.78)	1 (1.69)	1.76	1.01	น้อยที่สุด
2. เรื่องการพักผ่อนไม่ เพียงพอ	18 (30.51)	18 (30.51)	13 (22.03)	7 (11.86)	3 (5.08)	2.31	1.17	น้อย
3. เรื่องวิตกกังวล,ขาด ความเชื่อมั่นในตนเอง	20 (33.90)	31 (52.54)	6 (10.17)	2 (3.39)	0 (0.00)	1.83	0.74	น้อย
4. เรื่องความกดดัน,ความ คับข้องใจในตนเอง	22 (37.29)	28 (47.46)	6 (10.17)	3 (5.08)	0 (0.00)	1.83	0.81	น้อย
5. เรื่องความกลัวผิวดึง จากเป้าหมายที่ต้องการ	19 (32.20)	25 (42.37)	11 (18.64)	3 (5.08)	1 (1.69)	2.02	0.93	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						1.95	0.93	น้อย

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลระดับคะแนนจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุด้านสภาพการทำงานที่ทำให้เกิดความเครียด [n = 59]

สาเหตุของความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุ ด้านสภาพการทำงาน	ผลต่อความเครียด					ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับผลต่อ ความเครียด
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เรื่องการเจริญเติบโต ความก้าวหน้าของกิจการ	10 (16.95)	21 (35.59)	18 (30.51)	8 (13.56)	2 (3.39)	2.51	1.03	น้อย
2. เรื่องระยะเวลาในการ ทำงาน (จำนวนชั่วโมงต่อ วัน)	20 (33.90)	18 (30.51)	11 (18.64)	7 (11.86)	3 (5.08)	2.24	1.18	น้อย
3. เรื่องผลประโยชน์ ของการดำเนินกิจการ	9 (15.25)	17 (28.81)	20 (33.90)	11 (18.64)	2 (3.39)	2.66	1.05	ปานกลาง
4. เรื่องการถูกทำร้ายทาง กายในงาน เช่น ถูกปล้นจี้ ยิง ทุบตี	35 (59.32)	13 (22.03)	6 (10.17)	2 (3.39)	3 (5.08)	1.73	1.10	น้อยที่สุด
5. เรื่องการถูกทำร้ายจิตใจ ในงาน เช่น ถูกผู้อื่นตำว่า ถูกหลอกลาม	33 (55.93)	13 (22.03)	10 (16.95)	2 (3.39)	1 (1.69)	1.73	0.97	น้อยที่สุด
6. เรื่องการจัดวางสิ่งของ หรือจัดเก็บสต็อกที่อาจ ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ	34 (57.63)	18 (30.51)	5 (8.47)	1 (1.69)	1 (1.69)	1.59	0.85	น้อยที่สุด
7. เรื่องการติดเชื้อโรคจาก การทำงาน	26 (44.07)	20 (33.90)	7 (11.86)	6 (10.17)	0 (0)	1.88	0.98	น้อย
8. เรื่องการต้องคิดค้นสิ่ง ใหม่ๆหรือวิธีการใหม่ๆใน การทำงาน	15 (25.42)	24 (40.68)	16 (27.12)	4 (6.78)	0 (0)	2.15	0.88	น้อย
9. เรื่องงานที่ต้องการ ทักษะเฉพาะด้านและ ความชำนาญในระดับสูง	16 (27.12)	23 (38.98)	16 (27.12)	4 (6.78)	0 (0)	2.14	0.89	น้อย
10. เรื่องงานที่มี ลักษณะหลากหลายมาก/ ต้องทำหลายอย่าง	13 (22.03)	28 (47.46)	12 (20.34)	5 (8.47)	1 (1.69)	2.20	0.93	น้อย
11. เรื่องความรวดเร็ว, ความว่องไวในการทำงาน	22 (37.29)	20 (33.90)	14 (23.73)	3 (5.08)	0 (0)	1.97	0.90	น้อย
12. เรื่องภาระงาน และ ต้องมีความรับผิดชอบสูง	14 (23.73)	22 (37.29)	16 (27.12)	5 (8.47)	2 (3.39)	2.31	1.03	น้อย
13. เรื่องการทำงานนานๆ โดยร่างกายอยู่ในท่าที่ไม่ เหมาะสม	21 (35.59)	19 (32.20)	15 (25.42)	4 (6.78)	0 (0)	2.03	0.94	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						2.09	0.97	น้อย

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลระดับคะแนนจากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุด้านปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่ทำให้เกิดความเครียด [n = 59]

สาเหตุของความเครียด ที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุด้าน ปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ	ผลต่อความเครียด					ค่าเฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับผลต่อ ความเครียด
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เรื่องพฤติกรรมของผู้มา รับบริการ	7 (11.86)	24 (40.68)	21 (35.59)	6 (10.17)	1 (1.69)	2.49	0.84	น้อย
2. เรื่องสัมพันธภาพระหว่าง เพื่อนร่วมงาน	26 (44.07)	24 (40.68X)	3 (5.08)	4 (6.78)	2 (3.39)	1.85	1.02	น้อย
3. เรื่องความขัดแย้งทาง การเมือง การเปลี่ยนแปลง ทางการเมืองการปกครอง	27 (45.76)	23 (38.98)	6 (10.17)	1 (1.69)	2 (3.39)	1.78	0.94	น้อยที่สุด
4. เรื่องต้นทุนในการดำเนิน กิจการ	13 (22.03)	17 (28.81)	22 (37.29)	6 (10.17)	1 (1.69)	2.41	0.99	น้อย
5. เรื่องการเปลี่ยนแปลง ข้อบังคับทางกฎหมาย	1 (1.69)	13 (22.03)	21 (35.59)	12 (20.34)	12 (20.34)	3.36	1.09	ปานกลาง
6. เรื่องความรู้สึกรู้สึกต้อง ระมัดระวังตัวเมื่อเข้าสู่สังคม	22 (37.29)	18 (30.51)	17 (28.81)	2 (3.39)	0 (0)	1.98	0.89	น้อย
7. เรื่องการที่จะต้องแข่งขัน หรือเปรียบเทียบกับผู้อื่น	12 (20.34)	18 (30.51)	14 (23.73)	14 (23.73)	1 (1.69)	2.56	1.11	น้อย
8. เรื่องอาชญากรรม,การ ทำลายทรัพย์สินในชุมชนที่ อยู่	21 (35.59)	17 (28.81)	10 (16.95X)	9 (15.25)	2 (3.39)	2.22	1.18	น้อย
9. เรื่องไม่มีที่พักผ่อนหย่อน ใจในชุมชน	24 (40.68)	21 (35.59)	11 (18.64)	2 (3.39)	1 (1.69)	1.90	0.93	น้อย
10. เรื่องมลพิษทางอากาศ จากฝุ่น คิววัน ก๊าซ และ มลภาวะใน น้ำ เสียง ดิน	14 23.73	19 32.20	15 25.42	8 13.56	3 5.08	2.44	1.14	น้อย
11. เรื่องมีปัญหาด้านภาพ การจราจรที่ติดขัด คนขับซี้, คนเดินถนนไร้วินัย	11 (18.64)	19 (32.20)	16 (27.12)	8 (13.56)	5 (8.47)	2.61	1.18	ปานกลาง
12. เรื่องความ เจริญก้าวหน้าทางด้าน เทคโนโลยี	18 (30.51)	20 (33.90)	12 (20.34)	7 (11.86)	2 (3.39)	2.24	1.11	น้อย
13. เรื่องปัญหาสังคมเสื่อม โทรม	15 (25.42)	21 (35.59)	11 (18.64)	8 (13.56)	4 (6.78)	2.41	1.19	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						2.33	1.04	น้อย

ตารางที่ 7 แสดงมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ รูปแบบงานเกี่ยวกับงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา)
[N = 15]

ความรู้ความเข้าใจ รูปแบบงานเกี่ยวกับงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา)	มุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ (เรียงลำดับจากมากไปน้อย)
1. ความเป็นมาในการเข้ามาทำงานในด้านเภสัชกรรมชุมชน	- ต้องการหารายได้เพิ่มเติม มีจำนวน 14 ท่าน - ต้องการมีธุรกิจเป็นของตัวเอง มีจำนวน 13 ท่าน - ต้องการหาประสบการณ์เพิ่มเติม มีจำนวน 10 ท่าน - ต้องการเปลี่ยนงาน เนื่องจากเกิดความเบื่อหน่ายในงาน มีจำนวน 7 ท่าน
2. หลักการ ความสำคัญหรือรูปแบบในการทำงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา)	- ปฏิบัติหน้าที่ของเภสัชกรตามหลักของวิชาชีพเภสัชกรรม มีจำนวน 15 ท่าน
3. เป้าหมายและแรงจูงใจในการทำงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) ในปัจจุบัน	<u>เป้าหมาย</u> - การเป็นที่ไว้วางใจของคนในชุมชน ในการเป็นที่ปรึกษาปัญหาทางด้านสุขภาพ มีจำนวน 15 ท่าน - การปฏิบัติตามหลักของการใช้ยาอย่างสมเหตุผล (Rational Drug Used) มีจำนวน 13 ท่าน - การเป็นร้านยาคุณภาพ มีจำนวน 9 ท่าน <u>แรงจูงใจในการทำงาน</u> - การมีรายได้และความมั่นคงของครอบครัว มีจำนวน 15 ท่าน - การมีกิจการเป็นของตนเอง มีจำนวน 13 ท่าน
4. บทบาทของเภสัชกรในการทำงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา)	- การปฏิบัติหน้าที่ของเภสัชกรตามมาตรฐานการให้การบริการตามวิชาชีพเภสัชกรรม มีจำนวน 15 ท่าน

3. ปัจจัยต่างๆที่ส่งผลต่อความเครียด ในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดในผู้ประกอบการร้านยา ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลที่คล้ายคลึงกันโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด ดังตารางที่ 8

ในเรื่องวิธีการเผชิญความเครียดจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามวิธีการเผชิญความเครียดผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลที่คล้ายคลึงกันว่า วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้น

การแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่ใช้มากที่สุด รองลงมาใช้วิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ส่วนวิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดที่เลือกใช้น้อยที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย [N = 15]

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยา	มุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์
1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม <u>อันดับ 1</u> คือ การแก้ไขและการบังคับใช้กฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมาย ข้อกำหนด ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการให้การบริบาลทางด้านเภสัชกรรม มีจำนวน 15 ท่าน <u>อันดับ 2</u> คือ สภาพทางภูมิศาสตร์ ความแออัดในเขตเมือง อาคารบ้านเรือน การจราจร มีจำนวน 14 ท่าน <u>อันดับ 3</u> คือ สภาพภูมิอากาศ ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ มีจำนวน 14 ท่าน <u>อันดับ 4</u> คือ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีจำนวน 13 ท่าน <u>อันดับ 5</u> คือ ด้านการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองการปกครอง มีจำนวน 13 ท่าน	-นโยบายทางด้านกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่ไม่ชัดเจน มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งไม่มีการดำเนินการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึงกัน ส่งผลทำให้การดำเนินการประกอบวิชาชีพทางด้านเภสัชกรรมชุมชนมีความยุ่งยากมากยิ่งขึ้น -ทำเลที่ตั้งของร้านยา, การจราจรติดขัด, การไม่สะดวกในการเดินทาง, ร้านยากับที่พักอาศัยอยู่คนละที่กัน - ปัญหาที่จอดรถ - ร้านยามีขนาดเล็ก - ปัญหามลพิษทางอากาศและเสียง - ฝนตก น้ำท่วม สภาพอากาศร้อน ส่งผลอย่างมากต่อผลประกอบการร้านยา ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี มีการสืบค้นข้อมูลต่างๆ มากมายซึ่งมีทั้งที่ถูกและผิด ส่งผลต่อทัศนคติ และความเชื่อที่ผิดๆ, การสั่งซื้อแบบออนไลน์สะดวกมากขึ้น ไม่ต้องเดินทาง ทำให้ผลประกอบการลดลง, ต้องการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถตอบปัญหาสุขภาพกับผู้ที่มารับบริการได้ -การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารร้านยา เป็นการเพิ่มต้นทุน -ความมั่นคงทางการเมืองการปกครอง มีผลต่อสภาพทางเศรษฐกิจ และการใช้จ่ายใช้สอยของประชาชน เพราะถ้าหากประชาชนเกิดความไม่มั่นใจก็จะมีผลให้การใช้เงินลดลง หันมาออมมากขึ้น ทำให้ผลประกอบการลดลง
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน <u>อันดับ 1</u> คือ ด้านความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน และผลประกอบการ มีจำนวน 15 ท่าน <u>อันดับ 2</u> คือ คู่แข่งในการทำธุรกิจ มีจำนวน 14 ท่าน <u>อันดับ 3</u> คือ ระยะเวลาในการทำงานประกอบการร้านยา มีจำนวน 14 ท่าน <u>อันดับ 4</u> คือ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ (ทางด้านการบริบาลทางเภสัชกรรม) มีจำนวน 14 ท่าน	- การมีรายได้ต่อเนื่อง สม่าเสมอ กิจการก้าวหน้า มีผลประกอบการที่ดี - การสร้างความแตกต่าง, เกิดปัญหาการตัดราคากัน,เพิ่มภาระต้นทุน - ระยะเวลาในการประกอบการร้านยา ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ ส่งผลถึงผลประกอบการได้ เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างร้านยาที่เปิดตลอดทั้งวัน กับร้านยาที่เปิดในบางช่วงเวลา ก็ทำให้มีฐานลูกค้าที่แตกต่างกัน - ต้องมีความรู้ ความสามารถทางด้านการให้การบริบาลทางด้านเภสัชกรรม เป็นปัจจุบัน ในการที่ตอบคำถาม แนะนำ ให้ความรู้อย่างถูกต้องและเหมาะสมได้

ตารางที่ 8 แสดงมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัจจัยด้านต่างๆ ของแต่ละบุคคล ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย [N = 15] (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยา	มุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์
อันดับ 5 คือ วิธีการบริหารและระเบียบการทำงาน และปริมาณงาน มีจำนวน 12 ท่าน	- ถ้าหากวางระบบไว้ไม่ดีก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ได้ วิธีการบริหารและระเบียบการทำงานที่เคร่งครัดเกินไป ส่งผลทำให้เกิดความเครียดได้มาก ต้องมีการกำหนดระเบียบการทำงานหรือวิธีการบริหารที่เป็นแบบแผนอย่างชัดเจน เช่น เรื่องการจัดการสินค้าคงคลัง, การทำงานตามหลัก FIFO หากไม่มีการบริหารการจัดการ การตรวจสอบที่ดี ก็จะทำให้เกิดปัญหาสต็อกยา ยาหรือสินค้าหมดอายุ เกิดภาวะหนี้สิน ปัญหาต้นทุนที่สูงเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดตามมาได้
อันดับ 6 คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน มีจำนวน 9 ท่าน	- การเป็นเจ้าของกิจการ แต่ปริมาณงานมากเกินไปก็ทำให้เกิดความเครียดได้ - ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน สำหรับสังคมสมัยใหม่คือปัญหาหลักที่จะก่อให้เกิดความเครียดต้องมีการกำหนดข้อปฏิบัติที่ชัดเจน ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหา เช่น การตรงต่อเวลา, ทักษะในการพูดคุยกับลูกค้า รวมถึงการห้ามเล่นโทรศัพท์ในระหว่างการทำงาน

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ทำแบบวัดและประเมินความเครียดด้วยตนเอง จำนวน 59 ราย พบว่าอาการต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับความเครียด เนื่องจากเมื่อร่างกายมีความเครียดเกิดขึ้นจะมีการหลั่งฮอร์โมนสำคัญ 2 ตัว คือ “คอร์ติซอล (Cortisol)” และ “อะดรีนาลีน (Adrenaline)” ซึ่งส่งผลทำให้เกิดอาการผิดปกติต่างๆ ของร่างกาย ได้แก่ วิงเวียนศีรษะ หัวใจเต้นเร็ว เหนื่อยง่าย ปวดศีรษะ ไม่มีสมาธิ ปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ วิดกกังวล หายใจเร็ว เหงื่อออกไม่หยุด ตลอดจน ตัวสั่น ใจสั่น เป็นต้น (Goldberg, 2014) ทั้งนี้พบว่าส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ รองลงมาที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงกว่าปกติเล็กน้อย มีความเครียดระดับต่ำ และมีความเครียดระดับปานกลางค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของ ดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศและคณะ (2010) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความเครียด ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด และการจัดการกับความเครียดในพยาบาล แล้วพบว่า มีความเหมือนกันตรงที่ส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ในเกณฑ์ปกติ รองลงมาที่มีความเครียดอยู่ในระดับที่สูงกว่าปกติเล็กน้อย แต่แตกต่างกันตรงที่ งานศึกษาวิจัยของดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศและคณะ (2010) ไม่พบกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียด

ต่ำมาก และมีกลุ่มตัวอย่างที่มีความเครียดสูงกว่าปกติมากคิดเป็นร้อยละถึง ร้อยละ 6 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากความแตกต่างในการปฏิบัติงานทางสายวิชาชีพที่มีความแตกต่างกัน ความรับผิดชอบ ภาระหน้าที่ ลักษณะของการปฏิบัติงานที่ใช้ความชำนาญหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่แตกต่างกัน รวมถึงปัจจัยทางสภาวะแวดล้อมอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ก็ส่งผลให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด เมื่อวิเคราะห์แล้วพบว่าปัจจัยภายในที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล กล่าวคือสาเหตุทางด้านครอบครัวและด้านสุขภาพ (ร่างกาย/จิตใจ) มิได้เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยา แต่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่เป็นองค์ประกอบทางด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุหลัก สอดคล้องกับแนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดของ Coyne and Holroyd (1982) ที่มองว่าความเครียดเป็นลักษณะของสิ่งกระตุ้นอันเนื่องมาจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคล โดยเฉพาะในรูปแบบของเหตุการณ์ต่างๆ ที่แต่ละบุคคลต้องประสบในแต่ละช่วงชีวิต โดยเมื่อแยกเป็นประเด็นในแต่ละด้าน จะพบว่า ด้านครอบครัวเป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิด

ความเครียดน้อยที่สุดเช่นเดียวกันกับด้านสุขภาพ ร่างกายและจิตใจ ส่วนในด้านของสภาพการทำงานเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลทำให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือเรื่องของผลประกอบการในการดำเนินกิจการสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ กาญจนา วิเชียรประดิษฐ์ (2013) ที่ได้ทำการศึกษารองปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่อยู่ในกำกับของรัฐ ผลการวิจัยระบุว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความเครียดคือเรื่องการทำงาน ความเพียงพอของรายได้ที่ได้รับจากงานที่ทำ

ส่วนทางด้านปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่ส่งผลให้เกิดความเครียดมากที่สุดคือเรื่องของการเปลี่ยนแปลงข้อบังคับทางด้านกฎหมายสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุพรรณิ พุ่มแพง (2010) ได้ทำการศึกษารองปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิ พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพในระดับมาก เป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ซึ่งมีด้วยกันทั้งหมด 8 ปัจจัย คือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วยด้านลักษณะและภาระงานด้านผู้ป่วยและครอบครัวด้านโอกาสความก้าวหน้าและขวัญกำลังใจ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การเก็บข้อมูลขั้นตอนที่ 2 ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 15 รายจากมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องความรู้ความเข้าใจ รูปแบบงานเกี่ยวกับงานทางด้านเภสัชกรรมชุมชน (ร้านยา) เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลแล้วพบว่า ความเป็นมาในการเข้ามาทำงานในด้านเภสัชกรรมชุมชน ส่วนใหญ่ต้องการหารายได้เพิ่มเติมและต้องการที่จะมีธุรกิจเป็นของตนเอง เช่นเดียวกันกับเป้าหมายและแรงจูงใจในการทำงาน ก็เพื่อการที่จะมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ความมั่นคงของครอบครัว มีก้าวหน้าในการทำงาน และเมื่อมีคู่แข่งมากขึ้น ในพื้นที่ใกล้เคียงกัน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันกัน เกิดปัญหาการตัดราคากันของสินค้า เป็นผลให้เกิดการเพิ่มภาระต้นทุน, การที่ต้องสร้างความแตกต่าง จุดเด่นในการให้บริการ รวมถึงการที่ต้องความรู้ ความสามารถทางด้านการให้การบริบาลทางด้านเภสัชกรรมที่เป็นปัจจุบัน, การปฏิบัติตามมาตรฐานร้านยาหรือร้านยาคุณภาพ (Ministry of Public Health, 2016) ซึ่งภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นนี้ ส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกกดดัน ทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้ เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และ

สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุพรรณิ พุ่มแพง (2010) ที่ได้ทำการศึกษารองปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลตติยภูมิ พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียด คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ดุชนิ ทศนาจันธานี (2013) ที่ได้ศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพยาบาลหน่วยฉุกเฉินในโรงพยาบาลของ กรุงเทพมหานคร พบว่า รายได้ต่อเดือน เป็นหนึ่งในหลายๆ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ และความเครียดในการ ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดอาการโดยรวมทุกด้าน

ส่วนในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่อาจจะส่งผลให้เกิดความเครียดในผู้ประกอบการร้านยาผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต่างบอกสอดคล้องกันว่าการแก้ไขและการบังคับใช้กฎหมาย เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดมากที่สุด โดยเฉพาะกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับทางด้านวิชาชีพเภสัชกรรม ที่ไม่ชัดเจน มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งไม่มีการดำเนินการให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึงกันส่งผลทำให้การดำเนินการประกอบวิชาชีพทางด้านเภสัชกรรมชุมชนมีความยุ่งยากมากยิ่งขึ้น เช่น ข้อกำหนดในการจ่ายยาแก้ปวดทรามาดอล (Tramadol) หรือยาแก้แพ้ ลดน้ำมูกบางรายการ ที่กำหนดจำนวนจ่ายในแต่ละครั้งพร้อมทั้งต้องขอรายชื่อ ที่อยู่ของผู้ที่มาซื้อยาที่ร้านประกอบในการทำรายงานส่ง (Ratchakitcha, 2015) ซึ่งผู้ป่วยบางคนไม่เข้าใจและไม่เต็มใจที่จะให้ข้อมูลในส่วนนี้ ส่งผลต่อการให้บริการมีปัญหาเกิดขึ้นได้ซึ่งผลที่ได้นี้เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับผลที่ได้จากการเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 และสอดคล้องกับแนวความคิดของ Robbins and Judge (2013) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมายเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้เนื่องจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบคลุมเครือ ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความกดดัน บุคคลไม่สามารถปรับตัวตามได้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และแนวความคิดเกี่ยวกับความเครียดของคูเปอร์และคณะ (2001) ในปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ทำ เมื่องานที่ทำไม่ได้ใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่การขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตของบทบาทหน้าที่ และมีความกดดันด้วยแล้วมีส่วนทำให้เกิดความเครียดขึ้นได้

ทั้งนี้แม้ว่าความเครียดที่เกิดขึ้นจากสาเหตุต่างๆ ในแต่ละบุคคลจะส่งผลให้เกิดผลเสียทั้งต่อสุขภาพร่างกาย จิตใจ และการ

ดำเนินชีวิต แต่หากความเครียดก็ยังคงมีข้อดีที่ทำให้บุคคลมีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น มีความตั้งใจในการหาหนทาง วิธีการต่าง ๆ ที่จะเอาชนะความเครียดที่เกิดขึ้นอันเป็นสาเหตุของปัญหา (Wiangchai, 2015) ซึ่งในแต่ละบุคคลก็จะมีแนวทางวิธีการในการจัดการหรือเผชิญความเครียดที่อาจแตกต่างกันไป

ในเรื่องวิธีการเผชิญความเครียดของผู้ประกอบการร้านยา ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต่างบอกสอดคล้องกันว่าการยอมรับความเป็นจริงในปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามหาวิธีการและลงมือกระทำในการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่ใช้มากที่สุด รวมไปถึงคิดว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเป็นบทเรียนที่ดี ในการที่จะทำให้ตนมีประสบการณ์ในการทำงานรวมถึงการแก้ไขปัญหา มองปัญหาในหลายมุม และแก้ไขที่สาเหตุนั้นโดยตรงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถที่จะวางแผน หาวิธีการในการดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน หรือแนวทางในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นวิธีการเผชิญความเครียดตรงลงมาที่ผู้ให้สัมภาษณ์ใช้คือ วิธีการเผชิญความเครียดแบบการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ส่วนวิธีการเผชิญความเครียดที่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มักจะหลีกเลี่ยงหรือใช้น้อยที่สุดคือ วิธีการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงการแก้ปัญหา ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ได้ให้ข้อมูลที่คล้ายคลึงกันว่า การหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงหนีจากปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้น มิได้ทำให้ความเครียดที่เป็นสาเหตุของปัญหาต่าง ๆ นั้นหมดไป แต่เป็นเพียงการหลบเลี่ยงชั่วคราว ไม่ได้เกิดการแก้ไข และเมื่อกลับมาทำให้เจอกับความเครียดหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นได้อีกตลอดเวลา ดังนั้น วิธีที่ดีที่สุดในการเลือกแก้ปัญหาที่เกิดจากความเครียดคือการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของรัตนกรณ ดวงธรรม (2004) ที่ได้ทำการศึกษารื่องกระบวนการแก้ไขปัญหาความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดในภาคเหนือ พบว่าวิธีการเผชิญความเครียดของพยาบาลส่วนใหญ่จะเลือกใช้วิธีแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหามากกว่าวิธีอื่น และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พิริยาพร พลอยทิพย์ (2010) ผลการศึกษาพบว่าพยาบาลมีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และมุ่งเน้นการหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวแล้วข้างต้น ทำให้สามารถที่จะสรุปได้ว่าปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดของผู้ประกอบการร้านยาส่วนใหญ่แล้วจะเป็นในเรื่องปัจจัย

ภายนอกบุคคล คือเรื่องของผลประโยชน์และความมั่นคงในการประกอบกิจการ ซึ่งจะมีปัจจัยอื่นๆประกอบด้วยคือเรื่องคู่แข่ง ท่าเลที่ตั้งและเรื่องการควบคุมด้วยกฎหมาย ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมของแสดงออกของบุคคลเมื่อเกิดความเครียดขึ้นแตกต่างกันออกไป

ในเรื่องของการเผชิญความเครียด โดยสรุปแล้วส่วนใหญ่เลือกวิธีการแบบมุ่งเน้นในการแก้ปัญหาเป็นหลัก เพราะเล็งเห็นแล้วว่า หากแก้ไขที่สาเหตุก็สามารถที่จะบรรเทา ลดหรือทำให้ความเครียดนั้นหมดไปได้

ในการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการนำแบบสอบถามหรือเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยไปทดลองใช้กับผู้เข้าร่วมการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 ร้าน เนื่องจากขนาดของประชากรมีไม่มากนัก รวมถึงจากการทบทวนวรรณกรรมซึ่งพบว่า การเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการส่งไปรษณีย์นั้น มีอัตราการตอบกลับค่อนข้างต่ำ ดังนั้นเพื่อให้มีผลกระทบกับขนาดกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนเก็บข้อมูลจริงน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงทำการหาค่าความเชื่อมั่นจากผู้ประกอบการร้านยาจำนวน 10 ร้านเท่านั้นซึ่งอาจมีผลต่อค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ที่คำนวณ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 ด้วยแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวนทั้งหมด 132 ราย มีผู้ที่ตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 59 ราย คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 44.69 ซึ่งในจำนวนที่ตอบกลับแบบสอบถามทั้ง 59 ราย นั้น มีความครบถ้วน สมบูรณ์ในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับถือว่าอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ตามแนวคิดของ Aaker, Kumar และ Day (2001) โดยกำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของกลุ่มตัวอย่าง

ในการวัดระดับความเครียดของผู้ที่เข้าร่วมในการศึกษาวิจัยด้วยแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง จำนวน 20 ข้อ ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข นั้น เป็นเครื่องมือมาตรฐานที่นิยมใช้กันทั่วไป โดยเป็นการวัดระดับความเครียดโดยรวม ไม่ได้เฉพาะเจาะจงสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด ผู้วิจัยจึงไม่อาจทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าคะแนนความเครียดที่วัดได้นั้น เป็นความเครียดที่เกิดจากสาเหตุใด เช่นเดียวกันกับการศึกษาวิจัยของ อรุณี มิ่งประเสริฐ (2014) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสุขภาพจิตและความเครียดของนักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ที่ไม่ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดนั้นเกิดมาจากสาเหตุใดเป็นหลัก (Mingprasert, 2014) ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้เกิดจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง

เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้รวมถึงความเข้าใจในการตีความของแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดในแต่ละบุคคลที่อาจมีความแตกต่างกันไป ดังนั้นแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองจึงเป็นเพียงเครื่องมือเบื้องต้นที่ใช้ในการค้นหาว่าบุคคลนั้นๆ มีความเครียดหรือไม่ หรือมีความเครียดอยู่ในระดับใด

การที่จะนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ประโยชน์หรือเป็นแนวทางประกอบในการพิจารณาดำเนินการประกอบธุรกิจร้านยาสำหรับเภสัชกรผู้ที่มีความสนใจในการเปิดร้านยา หรือเลือกที่จะนำมาใช้ในการจัดการกับความเครียดได้อย่างเหมาะสมได้นั้น จะต้องทราบถึงระดับความเครียดในแต่ละบุคคลก่อน รวมถึงประสบการณ์ในชีวิตที่พบเจอกับปัญหา และแนวทางแก้ปัญหาของแต่ละบุคคล จึงจะสามารถที่จะระบุได้ถึงวิธีการในการเผชิญความเครียดและจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

การเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับร้านยา และต้องใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ข้อคำถามไม่ควรมีมากเกินไป ควรเป็นข้อคำถามที่สั้น กระชับ ได้ใจความสำคัญ หรือให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการและควรที่จะมีการศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างร้านยาคุณภาพกับร้านยาที่ไม่ใช่ร้านยาคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับเปรียบเทียบในการตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน รวมทั้งผู้เข้าร่วมงานวิจัยที่สละเวลา ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล อันเป็นประโยชน์ในครั้งนี้

References

- Bureau of drug control. Statistics on drug licenses all over the kingdom annual 1996 to 2013 [online]. 2013 [Cite 2014 OCT 27]. Available from : http://drug.fda.moph.go.th/zone_search/sea001.asp
- Leelarasamee N. The effect of AEC to drugstores [online]. 2013 [Cite 2015 MAR 12]. Available from : <http://utaiacademy.wordpress.com/2013/02/18/ผลกระทบจาก-aec-ต่อร้านยา/>.

- Taochalee S. Stress Management Strategies of employees to increase the turnover of business [online]. 2010 [Cite 2015 JAN 9]. Available from : <http://www.thailandindustry.com/guru/view.php?id=12766§ion=9&rcount=y>.
- Goldberg J. Cause of stress [online]. 2014 [Cite 2014 NOV 12]. Available from : <http://www.webmd.com/balance/guide/causes-of-stress>.
- Karnchanawong S. *Health Psychology*. 3rd ed. Nakhonpathom. Faculty of Social Sciences and Humanities. Mahidol University; 2013.
- Cook, S.W., and Heppner, P.P. Apsychometric study of three coping measures, Educational and psychological measurement 1997; Vol. 57, No.6
- Mingprasert A. A study of Mental Health and the Stress of undergraduate Students in Faculty of Pharmacy at Rangsit University. *J. of SocSci& Hum.* 2014; 40(2): 211-227.
- Goldberg J. Cause of stress [Online]. 2014 Mar 20 [cited 2014 Nov 12]; [12 screens]. Available from: <http://www.webmd.com/balance/guide/causes-of-stress>.
- Wattanakitkriert D, et al. Stress Management and Stress Related Factors in Nurse. *J. NursSci*. 2010; 80(1): 67-76.
- Coyne, J. C., & Holroyd, K. Handbook of health care psychology In T. Millon, C. J. Green & R. B. Meagher (Eds.), Stress, coping, illness: A transactional perspective. New York: Plenum Press. 1982.
- Vichianpradit K. Factors Related To Occupational Stress among Registered Nurses In Autonomous University Hospitals. [Master of Science Program in Occupational Health and Safety]. Chonburi: Burapha University; 2013.
- Pumfong S. Factors of Job Stress for Professional Nurses in Tertiary Hospital. *Kuakarn Journal of Nursing*. 2010; 22(2): 140-153.

Ministry of Public Health. Handbook of Self-Assessment in Good Pharmacy Practice for Current drugstore. 2016. [cited 2018Jun19]; [50 screens]. Available from:http://www.ylo.moph.go.th/webssj/file2016/manual_gpp092015.pdf.

Tatsanachantanee D. Variables related to job stress of emergency nurses of public hospitals in Bangkok. [Master of Education Program in Guidance Psychology]. Bangkok: Srinakharinwirot University; 2013.

Food and Drug Administration, Ministry of Public Health. Rule Method and Condition of drugstore. Ratchakitcha [serial online] 2015Aug4 [cited 2018Apr5];[4 screens]. Available from: http://papc.pharmacycouncil.org/share/file/file_1721.เงื่อนไขการขายยา.PDF.

Robbins, Stephen P. and Judge, Tim. Organization behavior. Upper SaddleRiver, New Jersey: Pearson, 2013. 597-800.

Cooper, Cary L.; Dewe, Philip J. and O'Driscoll, Michael P. Organizational Stress. Thousand Oaks, California: Sage, 2001.

Wiangchai P. Physiological responses to Stress [Online]. 2015May14 [cited 2018Jul3]; [1 screens]. Available from: biology.ipst.ac.th/?p=2767

Daungthum R. Process for solving stress problem of nurses in drug dependence treatment center of Northern Thailand. [Master of Education Program in Educational Administration]. Chiang Mai: Chiang Mai University; 2004.

Ploythip P. Relationship between spiritual quotient, hope in workplace and stress coping behaviors of nurses : a case study at the government university hospital. [Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology]. Bangkok: Thammasat University; 2010.

Aaker, D. A., Kumar, V., and Day, G. S. Marketing Research. New York: John Wiley and Sons. (2001).