

การศึกษาปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานและความห่างเหินทางสังคมที่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระบบกะในเขตกรุงเทพมหานคร

The Investigation of Employee's Fatigue and Social Estrangement that Impact to Employee's Work Performance: A Study of Shift-work Employee in Bangkok

ประภัสสร วรรณสถิตย์¹ และ สุพศิน นันทสุขเกษม²

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

² นักศึกษา ปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานระบบกะในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยตัวแปรนำ คือ ความเหนื่อยล้า ประกอบไปด้วย 1) ความเหนื่อยล้าด้านร่างกาย 2) ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ 3) ความเหนื่อยล้าด้านสติปัญญา และ 4) ความเหนื่อยล้าด้านพฤติกรรม และตัวแปรความห่างเหินทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ประกอบไปด้วยข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ความห่างเหินทางสังคม และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างประกอบไปด้วยเพศหญิง จำนวน 206 คน (51.5%) เพศชาย 194 คน (48.5%) มีการปฏิบัติงานอยู่ในกะกลางวัน 271 คน (67.8%) และปฏิบัติงานในกะกลางคืน จำนวน 129 คน (32.3%) จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกเหนื่อยล้าด้านร่างกายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง (\bar{X} = 3.15) รองลงมา คือ ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ (\bar{X} = 2.94) ความเหนื่อยล้าด้านสติปัญญา (\bar{X} = 2.67) และความเหนื่อยล้าด้านพฤติกรรม (\bar{X} = 2.45) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาด้านความห่างเหินทางสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงความห่างเหินทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.8) รองลงมา คือ ระดับปานกลาง จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.5) และระดับสูง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.3) และเมื่อพิจารณาในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.54) และจากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรด้านความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน และความห่างเหินทางสังคม มีความสัมพันธ์กับเชิงลบกับตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

*คำสำคัญ: ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน, ความห่างเหินทางสังคม, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน,
การทำงานในระบบกะ*

Abstract

The purpose of this study is to investigate the relationship between employees' fatigue and social estrangement and their performance. The total number of respondents who participated in this research was 400 samples (who work in shift work system) around Bangkok. The independent variables in this study consisted of two variables: 1) employee's fatigue that can be observed by physical wellness, mental wellness, intellectual capability, and working behavior; and 2) social estrangement which is correlated with employee's performance. The questionnaire in this study consists of four parts: 1) employee's background and work behavior, 2) employee's fatigue, 3) social estrangement, and 4) perception about work performance.

The results show that the samples consist of 51.5% of women, and 48.5% of men, who are working in day-shift (67.8%) and night-shift (32.3%). The information analysis showed that the respondents have highest level of physical fatigue ($\bar{x} = 3.15$), middle level of fatigue on metal and intellectual capability ($\bar{x} = 2.94$, $\bar{x} = 2.67$), and lower level of working behavioral fatigue ($\bar{x} = 2.45$). Regarding the social estrangement level, the result showed that 50% of the respondents have a low level, 43.72% perceive a middle level, and 6.28% have a high level of social estrangement. The hypotheses testing revealed that both employee's fatigue and social estrangement have a significant negative correlation with work performance.

Keywords: Employee's Fatigue, Social Estrangement, Employee's performance, Shift-Worker

1. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุของปัญหาของความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคมและหาข้อแก้ไข เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม และการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการที่ทำงานระบบกะในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ
 - 1.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความห่างเหินทางสังคม
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร
 - 2.1 การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของลักษณะของประชากรในการศึกษาในครั้งนี้ไว้ดังนี้ คือ พนักงานชายและหญิงที่ทำงานระบบกะมาแล้วเป็นระยะเวลามากกว่า 1 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนที่มากกว่า 100,000 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในระบบกะของบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครที่มีจำนวนมากกว่า 100,000 ซึ่งคำนวณจากตารางกำหนดขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ในการวิจัย

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้

4.1 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 1) ความเหนื่อยล้าด้านร่างกาย 2) ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ 3) ความเหนื่อยล้าด้านสติปัญญา และ 4) ความเหนื่อยล้าด้านพฤติกรรม และความห่างเหินทางสังคม

4.2 ขอบเขตด้านตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณงาน 3) เวลา และ 4) ค่าใช้จ่าย

3. สมมติฐานของงานวิจัย

1. ความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบกะ

2. ความเห็นห่างทางสังคมที่เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะ

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับ ความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะ

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยล้า ความเห็นห่างทางสังคมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะ

3. องค์กรที่มีการจ้างพนักงานในระบบกะทราบถึงปัญหาและความสำคัญของงานในระบบนี้มากยิ่งขึ้น องค์กรต่าง ๆ ที่มีการดำเนินงานในระบบกะสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์เพิ่มเติมในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเหนื่อยล้า

Vries, Michielsen และ Heck (2003), Radovic และ Malmgren (1998); และ Howard และ Joint (1994) ให้ความหมายของความล้าว่า เป็นความรู้สึกอ่อนเพลียของร่างกายที่สามารถส่งผลไปสู่ความล้าทางจิตใจ ซึ่งความล้าทางจิตใจจะเป็นความอ่อนล้าของกระบวนการรู้การคิดที่เป็นผลมาจากความตั้งใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นเวลานานหรือเป็นความรู้สึกเบื่อหน่าย ซึ่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่ชอบในกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดจนเกิดความรู้สึกไม่ต้องการที่จะทำต่อไปหรือความไม่เต็มใจหรือไม่ให้ความสนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งความล้าจะแสดงให้เห็นจากความระมัดระวังที่ลดต่ำลงและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ลดลง

สำหรับสาเหตุใหญ่ ๆ ที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้ากับคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั้น มักเกิดจากผลของเวลาการทำงานหลายชั่วโมงผลของการไม่หยุดพักผ่อน นอกจากนี้ การทำงานเป็นกะก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อระดับความเหนื่อยล้าของคนงาน ปัจจุบันคนงานที่ทำงานระบบกะ จะมีปัญหาเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าในอัตราที่สูง (Mahatheven, 1982; Bosch and Lange, 1987) ความเหนื่อยล้า เป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ทั้งสำหรับฝ่ายจัดการ และสำหรับตัวพนักงานเอง ทั้งนี้เพราะความเหนื่อยล้าเป็นสาเหตุหนึ่งในหลายสาเหตุที่ทำให้ผลงานลดลง ฝ่ายจัดการต้องการที่จะลดความเหนื่อยล้าของพนักงานเพื่อเพิ่มผลผลิต ส่วนฝ่ายพนักงานเองก็ต้องการที่จะจัดความเหนื่อยล้าของตนเองเช่นกัน เพราะความเหนื่อยล้าเป็นสัญญาณของความเหนื่อยอ่อนหรือแม้แต่ความเจ็บป่วยที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับตนเอง

โดยทั่วไปความเหนื่อยล้าอาจแบ่งได้เป็น 3 ระดับ ตามความรุนแรงและการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจ ได้แก่

1. ความเหนื่อยล้าระดับต่ำ เป็นภาวะที่ถือว่าเป็นปกติ มักพบได้เป็นประจำในชีวิตประจำวัน ผู้ปฏิบัติงานมันไม่ค่อยรู้ตัวหรือรู้สึกบ้างเพียงเล็กน้อยไม่เกิดผลร้ายต่อการดำเนินชีวิต
2. ความเหนื่อยล้าระดับกลาง เป็นภาวะที่มีการแสดงออกของการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต ความเหนื่อยล้าในระดับนี้เป็นสัญญาณเตือนภัยขั้นต้นว่าเกิดความเครียดผิดปกติแล้ว ซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานรวมถึงการตัดสินใจ
3. ความเหนื่อยล้าระดับรุนแรง ภาวะนี้ร่างกายและจิตใจถือว่าอยู่ในช่วงที่พ่ายแพ้ต่อความเหนื่อยล้า ทำให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงจนเห็นได้ชัดหากไม่ได้รับการรักษาจะส่งผลให้บุคลิกภาพแปรปรวน และเจ็บป่วยเรื้อรัง

การเปลี่ยนแปลงหรือความผิดปกติที่เกิดจากความเหนื่อยล้า

ปีนันทน์ เหมศรีชาติ (2542) ได้กล่าวการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากความเหนื่อยล้า สามารถจำแนกตามลักษณะของแต่ละบุคคลได้ ดังต่อไปนี้

การเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย เมื่อเกิดความเหนื่อยล้า ร่างกายจะมีการใช้พลังงานมากและมีการดึงเอาพลังงานที่สะสมไว้มากใช้ ทำให้มีอาการ เหนื่อยง่าย อ่อนเพลีย ง่วงซึม ปวดศีรษะ มึนงง ปวดเมื่อยตามร่างกาย ซึ่งอาจจะเกิดกับกล้ามเนื้อเฉพาะที่หรือกล้ามเนื้อทั่วไป

การเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเหนื่อยล้าเป็นสาเหตุซึ่งทำให้เกิดความผิดปกติทางจิตใจและอารมณ์ได้ เช่น ตึงเครียด วิตกกังวล ปฏิเสธ ซึมเศร้า ทุกข์ทรมานกระสับกระส่าย ฉุนเฉียว โมโหง่าย หรือโกรธผู้อื่นง่าย ความอดทนลดลง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านสติปัญญาหรือความรู้สึกนึกคิด ความเหนื่อยล้าทำให้สูญเสียกระบวนการคิดความสามารถในการแก้ไขปัญหาลดลง สมาธิและการตัดสินใจในการทำงานลดลง ความมั่นใจในตนเองลดลง

การเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม ความเหนื่อยล้าทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้ คือ อยู่ไม่สุข พุดเสียงในลำคอ สีหน้าเฉยเมย ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส เชื่องช้า เชื่องซึม นอนตลอดเวลา ความสนใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง ไม่อยากเข้าสังคมหรือมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความห่างเหินทางสังคม

Oerlemans and Jenkins (1998) Carlson (1995) และ Abrese and Cochran (1990) ได้ให้ความหมายของความห่างเหินทางสังคมไว้ว่า เป็นความรู้สึกของการแยกตัวอยู่ต่างห่างจากบุคคลอื่นรอบตัว ไม่ว่าจะ

เป็นครอบครัว หรือเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะเป็นการแยกทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ความรู้สึก จากสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบตัว

ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2542) ได้กล่าวว่า การทำงานในระบบกะจะส่งผลกระทบต่อชีวิตสังคม และครอบครัวของคนที่ทำงานระบบกะ เนื่องจากการทำงานระบบกะนี้จะไปขัดจังหวะการใช้เวลาว่างในครอบครัวของคนงาน อาทิเช่น ทำให้มีเวลาทำกิจกรรมในครอบครัวลดลง ไม่มีเวลาเลี้ยงดูบุตร ไม่มีเวลาให้คู่สมรสอย่างเพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานระบบกะนี้จะส่งผลกระทบต่อชีวิตสังคมของคนงานด้วย เนื่องจากมีเวลาว่างไม่ตรงกับคนอื่น ๆ ทำให้บางครั้งไม่สามารถไปร่วมงานสังสรรค์หรือไปงานสังสรรค์กับเพื่อนฝูงได้ กล่าวได้ว่า ผู้ที่ทำงานระบบกะจะมีความเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาการห่างเหินทางสังคม และการมีปัญหากับครอบครัว การห่างเหินทางสังคมในที่นี้จะมีความหมายแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านความห่างเหินกับสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม และด้านความห่างเหินกับครอบครัว

1. แนวคิดเกี่ยวกับความห่างเหินกับสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

Wedderburn (อ้างถึงใน ปิยนันท์ เหมศรีชาติ, 2542) ผลของการทำงานระบบกะที่มีต่อด้านชีวิตสังคมจากการศึกษาพบว่า ในจำนวนบุคคลที่ต้องหมุนเวียนเวลาปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ไม่ชอบหมุนเวียนเวลาปฏิบัติงาน โดยให้เหตุผลว่าต้องหมุนเวียนไปปฏิบัติงานในวันหยุดสุดสัปดาห์ และในยามวิกาล ซึ่งทำให้มีวันหยุดและเวลาว่างจากงานแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ทำให้ไม่ได้พบปะสังสรรค์ในวงสังคม เนื่องจากสังคมมนุษย์ส่วนใหญ่จะเป็นสังคมในเวลากลางวัน ดังนั้น หากพนักงานที่ทำงานระบบกะถึงคราวที่ต้องหมุนเวียนมาปฏิบัติงานในเวลากลางคืน หลังจากปฏิบัติงานเสร็จแล้ว เมื่อกลับถึงที่พัก ก็ต้องนอนพักผ่อนในเวลากลางวัน ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการมีกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคม ไม่ได้เล่นกีฬากับเพื่อนฝูง ไม่ได้เข้าสังคมสังสรรค์กับเพื่อน ก็ย่อมส่งผลกระทบต่อด้านชีวิตสังคม ก่อให้เกิดความห่างเหินกับสมาชิกในสังคมได้

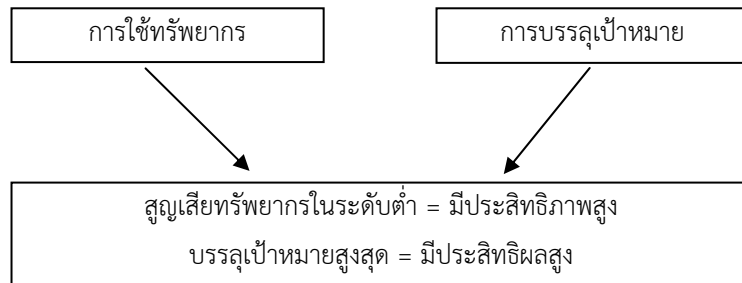
2. แนวคิดเกี่ยวกับความห่างเหินกับครอบครัว

บุคคลที่ต้องหมุนเวียนเวลาปฏิบัติงานจะมีวันหยุดหรือเวลาว่างที่แตกต่างไปจากบุคคลอื่น ๆ ในครอบครัว เพราะโดยทั่วไปแล้ว บุคคลจะทำงานระหว่างเวลา 08.00 น.-17.00น. สำหรับเวลาเย็นหลังเลิกงาน และวันหยุดสุดสัปดาห์จะเป็นเวลาเพื่อการพักผ่อน และอยู่สังสรรค์กับสมาชิกในครอบครัว ดังนั้น พนักงานที่ทำงานระบบกะแบบหมุนเวียนที่มีเวลาที่ไม่แน่นอน และบางทีอาจจะต้องทำงานในเวลากลางคืนด้วยแล้ว จะทำให้สัมพันธ์ภาพในชีวิตครอบครัวไม่ดีเท่าที่ควร และมีเวลาให้กับครอบครัวน้อย ซึ่งนำมาสู่ปัญหาครอบครัวได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นมากกับคนงานกะที่เป็นเพศหญิง เนื่องจากความคาดหวังของสังคม เพศหญิงมีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบงานภายในบ้าน และครอบครัว จากงานเขียนของ โคลเลท และคณะ (Colett et al., 1988) พบว่า คนงานที่เป็นเพศหญิงจะชอบทำงานระบบกะแบบตายตัว ทำให้สามารถปรับตัวและจัดสรรเวลาให้แก่ครอบครัวได้เป็นที่แน่นอน มากกว่าการทำงานระบบกะแบบหมุนเวียน ซึ่งการทำงานระบบกะแบบตายตัว จะก่อให้เกิดปัญหาสัมพันธ์ภาพในชีวิตครอบครัวน้อยกว่า การทำงานระบบกะแบบหมุนเวียนจะไปรบกวนการใช้เวลาว่างกับครอบครัว และก่อให้เกิดปัญหาภายในครอบครัวได้ ซึ่งระดับของการเกิดปัญหาจะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของการแบ่งกะ โดยการทำงานระบบกะแบบ 3 กะ จะก่อให้เกิดปัญหาความห่างเหินกับครอบครัวมากกว่าการทำงานระบบกะแบบแบ่ง 2 กะ เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตุลย์ มหาพสุธานนท์ (2545) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้ากับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิบัติงาน ธงชัย สันติวงษ์ (2538) ได้แสดงความแตกต่างระหว่าง คำว่า

ประสิทธิผลและประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินงานอย่างก้าวหน้าและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ได้ตั้งไว้ ในขณะที่ประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลผลิตที่ได้รับเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์ขององค์การ



แผนภาพ: แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ที่มา: Robbins S.P. and Coulter, M. (1999). *Management Organizational*. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

(อ้างถึงใน วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล, 2549)

จากแผนภาพอาจกล่าวได้ว่า องค์การที่จะประสบความสำเร็จ หรืออาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานได้นั้นจำเป็นต้องมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่องค์การได้ตั้งไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ก็คือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Harrington Emerson (อ้างถึงใน สมพงษ์ เกษมสิน, 2526) ได้นำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการจัดสรรทรัพยากรและให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์การไว้ 12 ประการ ดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการทำงานที่ชัดเจนเพื่อลดความคลุมเครือในการปฏิบัติงาน
2. ใช้หลักเหตุผลในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. การให้คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. มีการกำหนดหลักการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต้องมีความน่าเชื่อถือและถูกต้อง
7. มีการวางแผนการดำเนินงานตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่งานเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้
8. มีการกำหนดมาตรฐานและตารางเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่
9. การรักษาสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน
10. มีวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน
11. มีคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและชัดเจนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Emerson ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น Peterson and Plowman (อ้างถึงใน อรชา โพธิ์ทอง, 2537) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Emerson โดยได้ตัดทอนหลักการบางข้อลงและจัดกลุ่มองค์ประกอบขึ้นใหม่ ให้รวมเหลือเพียง 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพงาน จะต้องมีประสิทธิภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงานของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและมีความทันสมัย
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

โดยในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ Peterson และ Plowman (อ้างถึงใน อรชา โพธิ์ทอง, 2537) มาเป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาข้อคำถามสำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความเหนื่อยล้า และความห่างเหินทางสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระบบกะในเขตกรุงเทพมหานคร ได้พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังต่อไปนี้

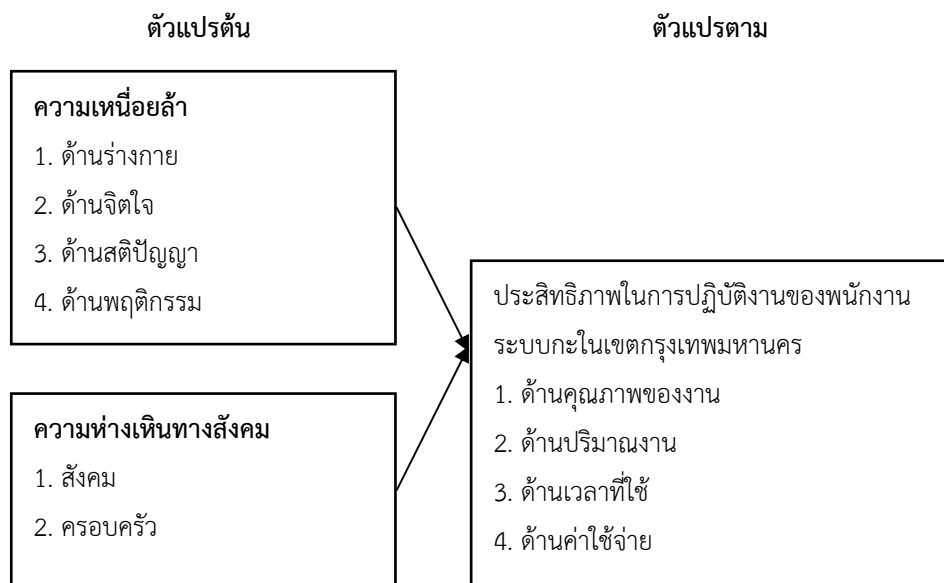
สุภาภรณ์ เตโชวานิชย์ (2547) ให้ความหมายของความล้าว่า เป็นสภาวะของร่างกายที่มีความรู้สึกเหนื่อยและเพลีย ซึ่งเมื่อบุคคลเกิดความล้าจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่ต้องการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้นอกจากนี้ สุภาศน์ เขตต์เชื่อน (2548: 36-37) ซึ่งศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานกะและพนักงานประจำในอุตสาหกรรมรถยนต์ พบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงาน

มาลินี วงศ์พานิช (2525) ได้ทำการสำรวจงานหญิงโรงงานทอผ้าถึงสาเหตุและอาการป่วยที่พบได้บ่อยในการทำงาน และพบว่า แต่ละอาการมีส่วนสัมพันธ์กับ อายุ อายุในการทำงาน สถานภาพสมรส และระบบการทำงาน และ ปณิตดา ชำนาญสุข (2536) ได้ทำการศึกษาความเหนื่อยล้าทางจิตใจของการทำงานในโรงงานประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีอายุต่ำกว่า 23 ปี และมีอายุงาน 1-2 ปีขึ้นไป มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และระดับสติปัญญาอยู่เกณฑ์สูง และนอกจากนี้ ยังพบว่า พนักงานที่มีอายุงานและมีสถานภาพสมรส อายุระดับสติปัญญา ลักษณะบุคลิกภาพ ระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และสภาวะจิตใจต่างกัน มีความล้าทางจิตใจที่ต่างกัน ในส่วนของพนักงานที่มีชั่วโมงนอนที่ต่างกันมีความเหนื่อยล้าทางจิตใจที่แตกต่างกัน และพบว่า คนที่มีชั่วโมงก่อนทำงานสามารถเป็นตัวพยากรณ์ความล้าทางจิตใจได้ร้อยละ 10-72

7. สมมติฐานการวิจัย

1. ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ความห่างเหินทางสังคมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

8. กรอบแนวความคิดตามทฤษฎี



9. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ใช้ระเบียบการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหน้อยล้า ความเหินห่างทางสังคมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนที่มีการปฏิบัติงานในระบบกะในเขตกรุงเทพมหานครในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และมีระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน และในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยแจกแบบสอบถามเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะ

10. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-Ended Questions) และคำถามแบบการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval) โดยมีการทดสอบเครื่องมือด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงเป็นรายชื่อ ด้วยการทดสอบที่ค่า t-test แล้วนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นและการทดสอบที่ค่า t-test ทั้งหมดให้อาจารย์ที่เป็นอาจารย์ผู้สอนทำการตรวจสอบ และแก้ไขข้อคำถามของแบบสอบถามจนครอบคลุมประเด็นที่ต้องการศึกษา และเรียบเรียงข้อคำถามและทำการแก้ไขขั้นสุดท้าย ก่อนทำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ลักษณะการทำงานเป็นกะ การเกิดอุบัติเหตุในการปฏิบัติงาน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด คือ มีคำตอบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าโดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง กำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบในระดับที่ตรงกับความรู้สึกของตนเองมากที่สุดเพียงระดับเดียว ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนระหว่าง	ความหมาย
4.24-5.00	มีความเหนื่อยล้าในระดับสูงมาก
3.43-4.23	มีความเหนื่อยล้าในระดับสูง
2.62-3.42	มีความเหนื่อยล้าในระดับปานกลาง
1.81-2.61	มีความเหนื่อยล้าในงานต่ำ
1.00-1.80	มีความเหนื่อยล้าในงานต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความห่างเหินทางสังคม ประกอบไปด้วยคำถาม จำนวน 12 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบว่า ท่านเคยมีพฤติกรรมดังกล่าว ใช่ หรือไม่ใช่ โดยมีเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนน ดังนี้

ใช่	1 คะแนน
ไม่ใช่	0 คะแนน

โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 1.00-4.00	มีความห่างเหินทางสังคมจากการทำงานระบบกะในระดับสูง
คะแนน 5.00-8.00	มีความห่างเหินทางสังคมจากการทำงานระบบกะในระดับปานกลาง
คะแนน 9.00-12.00	มีความห่างเหินทางสังคมจากการทำงานระบบกะในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง ประกอบไปด้วยข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแต่ละข้อให้ตรงกับระดับความรู้สึกของตนเองมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนระหว่าง	ความหมาย
1.00-2.50	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับต่ำ
2.51-3.50	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
3.51-5.00	มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับสูง

11. การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทำการทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ความเหนื่อย 0.71 ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.895

12. เปรียบวิธีการทางสถิติ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window โดยใช้สถิติสองตัว คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการแปลผลจากตารางต่าง ๆ และใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อเป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

13. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชาย คือ ร้อยละ 51.5 ในขณะที่เพศชายมีจำนวนร้อยละ 48.5 เมื่อพิจารณาด้านช่วงอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 20-30 ปี มีมากที่สุด คือ ร้อยละ 38.8 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 31-40 ปี คือ ร้อยละ 37.5 และอายุน้อยกว่า 20 ปี คือ ร้อยละ 10.8 และอายุ 41-50 ปี คือ ร้อยละ 9.0 อายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 4.0 ตามลำดับ ในด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบระดับมัธยมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมา ได้แก่ ผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช. / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 31.3 และผู้ที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 15.5 และผู้ที่จบปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 11.3 และผู้จบระดับอนุปริญญา คิดเป็น 4.5 และระดับการศึกษาที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ ในด้านของเวลาการปฏิบัติงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีการทำงานในกะกลางวัน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และพนักงานที่ทำกะกลางคืน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 แบบประเมินการความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความรู้สึกเหนื่อยล้าด้านร่างกายมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.15$) ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ ($\bar{X} = 2.94$) ความเหนื่อยล้าด้านสติปัญญา ($\bar{X} = 2.67$) และความเหนื่อยล้าด้านพฤติกรรมเท่ากับ ($\bar{X} = 2.45$) ตามลำดับ

ตารางที่ 1: ตารางแสดงระดับความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะ

ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความเหนื่อยล้าด้านร่างกาย	400	3.15	.62966	ความเหนื่อยล้าสูง
ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ	400	2.94	.65069	ความเหนื่อยล้าปานกลาง
ความเหนื่อยล้าด้านสติปัญญา	400	2.67	1.060	ความเหนื่อยล้าปานกลาง
ความเหนื่อยล้าด้านพฤติกรรม	400	2.45	1.077	ความเหนื่อยล้าต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินความห่างเหินทางสังคม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกถึงความห่างเหินทางสังคมอยู่ในระดับต่ำ จำนวน 199 คน (ร้อยละ 49.8) รองลงมา รู้สึกถึงความห่างเหินทางสังคมในระดับปานกลาง จำนวน 174 คน (ร้อยละ 43.5) และ รู้สึกถึงความห่างเหินทางสังคมในระดับสูง จำนวน 25 คน (ร้อยละ 6.3)

ตารางที่ 2: ผลการวิเคราะห์ความรู้สึกห่างเหินทางสังคมที่เกิดจากการปฏิบัติงานในระบบกะ

	ความถี่	ร้อยละ
ความห่างเหินทางสังคมสูง	25	6.28
ความห่างเหินทางสังคมปานกลาง	174	43.72
ความห่างเหินทางสังคมต่ำ	199	50.00
รวม	398	100.00

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง

ตารางที่ 3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระบบกะ

	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
จำนวนผลงานที่ทำสำเร็จทำได้ตามปริมาณงานที่กำหนดไว้ได้ตรงตามเวลา	3.47	0.837	ประสิทธิภาพปานกลาง
ความถูกต้อง ประณีต และความเรียบร้อยของงาน	3.47	0.846	ประสิทธิภาพปานกลาง
ความรู้ ความเข้าใจ วิธีปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมทั้งความสามารถในการเรียนรู้งาน	3.50	0.879	ประสิทธิภาพปานกลาง
ความตั้งใจ อุตสาหะ กระตือรือร้นในการทำงาน	3.68	0.890	ประสิทธิภาพสูง
ความสม่ำเสมอในการทำงาน และการตรงต่อ	3.66	0.971	ประสิทธิภาพสูง
การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และการประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงาน	3.53	0.923	ประสิทธิภาพสูง
ความคิดริเริ่มเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และงานที่เกี่ยวข้อง โดยนำไปใช้ปฏิบัติได้	3.28	0.858	ประสิทธิภาพสูง
ความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีการประสานงานและการให้ความร่วมมือที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	3.69	0.784	ประสิทธิภาพสูง
การประหยัดในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ในการทำงานตลอดจนการระมัดระวังรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ของโรงงาน	3.61	0.859	ประสิทธิภาพสูง
ค่าเฉลี่ยรวมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	3.54	0.631	ประสิทธิภาพสูง

ส่วนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4: ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน	r.	Sig.	แปลค่า	ทิศทาง	ระดับ
ความเหนื่อยล้าด้านร่างกาย	-0.117*	0.20	มีความสัมพันธ์	ลบ	ต่ำ
ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ	-0.321**	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ	ปานกลาง
ความเหนื่อยล้าด้านสติปัญญา	-0.088	0.80	ไม่มีความสัมพันธ์	-	-
ความเหนื่อยล้าด้านพฤติกรรม	-0.187**	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ	ต่ำ
ความเหนื่อยล้าเฉลี่ยทุกด้าน	-0.233**	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ	ต่ำ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนื่อยล้าจากปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับต่ำ ($r = -0.233$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความเหนื่อยล้าด้านจิตใจ ด้านพฤติกรรม และความเหนื่อยล้าด้านร่างกายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -0.321 , -0.187 , และ -0.117 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ความห่างเหินทางสังคมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 5: ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ความห่างเหินทางสังคม	r.	Sig.	แปลค่า	ทิศทาง	ระดับ
ความห่างเหินทางสังคม	-0.337**	0.00	มีความสัมพันธ์	ลบ	ปานกลาง

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความห่างเหินทางสังคมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของพนักงานในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ -0.337

14. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ระดับความเหนื่อยล้าและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะ

จากผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ระดับความล้ามีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะ ซึ่งหมายความว่า ระดับความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นลดลงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลงในด้านปริมาณงานที่ทำ คุณภาพงาน ความรอบรู้ของงาน ความเอาใจใส่ในงาน การมาทำงานและการตรงต่อเวลา การประพฤติดนตามระเบียบวินัย ความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เกี่ยวกับการทำงาน และการคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรของโรงงาน ด้านการประสานงานและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นสอดคล้องกับ สุภาภรณ์ เตโชวานิชย์ (2547) ที่พบว่า ความเหนื่อยล้า เป็นสภาวะของร่างกายที่มีความรู้สึกเหนื่อยและเพลีย ซึ่งเมื่อบุคคลเกิดความล้าจะทำให้บุคคลเกิด

ความรู้สึกไม่ต้องการที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามแผนที่วางไว้ Rosa และ Colligan (1998) กล่าวว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดความเหนื่อยล้า คือ ประเภทของงาน พบว่า งานที่หนักจะก่อให้เกิดความเหนื่อยล้ามากกว่างานที่เบา ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและร่างกาย เกิดอาการเชื่องช้าเชื่องซึมนอนตลอดเวลาเหนื่อยง่ายอ่อนเพลีย ความสนใจและแรงจูงใจในการทำงานลดลง และยิ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ มาลินี วงศ์พานิช (2525) ที่ทำการสำรวจคนงานหญิงโรงงานทอผ้าเกี่ยวกับสาเหตุและอาการป่วยที่พบได้บ่อยในการทำงาน อาทิเช่น อาการง่วงนอนขณะทำงาน และพบว่า อาการมีส่วนสัมพันธ์กับอายุอายุในการทำงานสถานภาพสมรสและระบบการทำงานคนงานที่ทำงานในระบบเป็นกะจะมีอาการง่วงนอนมากกว่าคนทำงานในระบบกะปกติ

นอกจากนี้ สุพาศน์ เขตต์เชื่อน (2548) ซึ่งศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานกะและพนักงานประจำในอุตสาหกรรมรถยนต์ พบว่า สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานส่งผลต่อความเครียดและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ Mahatheven (982) Bosch และ Lange (1987) พบว่าความเหนื่อยล้า เป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ทั้งสำหรับฝ่ายจัดการ และสำหรับตัวพนักงานเอง ทั้งนี้เพราะความเหนื่อยล้าเป็นสาเหตุหนึ่งในหลายสาเหตุที่ทำให้ผลงานลดลง ดังนั้น การปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการในการปฏิบัติงานด้วยการปรับสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม ตามแนวคิดของ Herzberg (อ้างถึงใน Robin, 2010) ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสุขอนามัย เช่น สภาพแสงสว่าง อุณหภูมิ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่จะต้องพิจารณาไม่สามารถละเลยได้ การจัดสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมย่อมจะทำให้พนักงานเกิดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานลดลงย่อมจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

ระดับความเห็นทางสังคมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า ระดับความเห็นทางสังคมมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบกะ ทั้งในสังคม และครอบครัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทั่วไปแล้วระบบกะจะมีทั้งสองและสามกะ ใช้เวลาในการทำงานประมาณ 8 ชั่วโมง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการปรับตัวเข้ากับสังคมกับครอบครัว และระบบความสมดุลในร่างกาย เนื่องจากปกติคนเราจะมีสิ่งที่เรียกว่านาฬิกาในร่างกาย (Circadian Rhythm) แต่ในผู้ที่ทำงานในระบบกะกลางคืนจะต้องนอนในตอนกลางวันแทน ซึ่งการนอนหลับในตอนกลางวันจะมีเสียงรบกวน และอาจทำให้นอนหลับไม่สนิท และในผู้ที่ต้องเปลี่ยนกะเวลาในการทำงานไปมา อาจทำให้ร่างกายไม่สามารถปรับตัวได้ทัน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเนื่องจากอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน สภาพจิตใจที่หงุดหงิดไม่พร้อมที่จะทำงาน

อีกปัญหาที่มีความสำคัญ คือ ปัญหาครอบครัว เนื่องจากการทำงานในระบบกะที่ไม่ตรงกันกับครอบครัว อาจจะทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวเกิดปัญหา เกิดความไม่เข้าใจกัน เพราะคนหนึ่งทำงานตอนกลางวัน อีกคนทำงานในเวลากลางคืน เวลาที่จะอยู่พร้อมหน้าทั้งครอบครัวจึงไม่มี อาจทำให้เกิดการพูดคุยกันในครอบครัว ความสัมพันธ์ก็จะลดลง (ศิรินทร์ เมฆโหรา, 2548) ซึ่งจากผลการวิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า การทำงานในระบบกะนั้นอาจส่งผลให้เกิดปัญหาทั้งทางร่างกาย และทางครอบครัว ซึ่งปัญหาทางร่างกายนั้นอาจส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน เกิดผลกระทบหรือสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้ ส่วนปัญหาทางครอบครัวนั้น อาจสร้างผลกระทบเป็นปัญหาทางสังคมได้ เนื่องจากครอบครัวเป็นจุดเริ่มของสังคม นอกจากนี้ ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wedderburn (1967) เรื่องผลของการทำงานระบบกะที่มีต่อด้านชีวิตสังคม พบว่า ในจำนวนบุคคลที่ต้องหมุนเวียนเวลาปฏิบัติงานส่วนใหญ่ไม่ชอบหมุนเวียนเวลาปฏิบัติงานเพราะต้องหมุนเวียนไปปฏิบัติงานในวันหยุดสุดสัปดาห์และในยามวิกาลทำให้มีวันหยุดและเวลาว่างจากงานแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ ในสังคมจึงยากแก่การพบปะสังสรรค์ในวงสังคมเนื่องจากสังคมมนุษย์ส่วนใหญ่จะเป็นสังคมในเวลากลางวันทำให้พนักงานกะ

กลางคืนเกิดความห่างเหินกับสมาชิกในสังคมได้ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดตารางเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละกะอย่างเหมาะสมไม่เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบระหว่างพนักงานด้วยกัน อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยของ Collett et al. (1988) ได้แสดงให้เห็นว่า การจัดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานจะช่วยลดปัญหาทางด้านความห่างเหินทางสังคมและครอบครัวให้กับพนักงานให้น้อยลงได้ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการแบ่งเวลาทำงานออกเป็น 2 กะจะทำให้ปัญหาด้านความห่างเหินทางสังคมของพนักงานลดลงได้มากกว่าการแบ่งช่วงเวลาออกเป็น 3 กะ และรวมถึงนำคิดด้านการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับตัวพนักงานและครอบครัวของพนักงานมาเป็นแนวทางในการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทน และรวมถึงการจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ภายในองค์กรเพื่อก่อให้เกิดบรรยากาศการปฏิบัติงานที่มีความสุข (Happy Workplace) ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความเหนื่อยล้าและความห่างเหินทางสังคมของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระบบกะนั้นมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ในมิติของการลดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานองค์กรควรจะได้มีกระบวนการและวิธีการออกแบบงานให้มีความเหมาะสมกับลักษณะงานและความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งอาจจะมีการปรับกระบวนการปฏิบัติงานให้มีคุณค่าเพิ่มสูงมากขึ้นตามแนวคิดของ Hackman และ Oldham (อ้างถึงใน Robbins, 2010) ที่ได้กล่าวว่า องค์กรสามารถเพิ่มความรู้สึกของคุณค่าของงานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่ใน 5 มิติ คือ (1) การออกแบบงานให้มีการใช้ทักษะที่หลากหลายเพิ่มมากขึ้น (2) การระบุถึงความรับผิดชอบต่องานที่ชัดเจน (3) การชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานที่พนักงานรับผิดชอบ (4) การให้อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และ (5) การชี้แจงผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ซึ่งถือได้ว่า กระบวนการออกแบบงานใหม่ให้มีความน่าสนใจย่อมที่จะสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการออกแบบงานให้มีความน่าสนใจย่อมที่จะลดความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงานของพนักงานลงได้ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง

ในด้านของความห่างเหินทางสังคมที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากปฏิบัติงานในระบบกะนั้น จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มพนักงานเพศหญิงนั้นจะมีความรู้สึกห่างเหินด้านสังคมและครอบครัวเกิดขึ้นสูงกว่าพนักงานเพศชาย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2542) ดังนั้น การจัดรอบเวลาการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรจำเป็นต้องมีการพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วยเสมอ เช่น สถานะภาพการสมรส จำนวนบุตรการดูแลบิดา มารดา หรือความจำเป็นในการดูแลสมาชิกภายในครอบครัวคนอื่น ๆ เพื่อให้สามารถจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้อย่างเหมาะสมกับความจำเป็นของพนักงานแต่ละคน และรวมถึงการจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ขึ้นระหว่างพนักงานและครอบครัวของพนักงานเพื่อลดช่องว่างของความห่างเหินทางสังคมให้ลดลงซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มสูงขึ้น

15. เอกสารอ้างอิง

กิตติ อินทรานนท์. (2548). *การยศาสตร์ = Ergonomics*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จรรยาพร ธรณินทร์. (2534). *เสริมกำลังกาย สร้างพลังใจ: หลักในการพัฒนาสมรรถภาพของนักฟุตบอล*.

กรุงเทพมหานคร: ข้าวฟ่าง.

- จันทร์จิรา ความรู้. (2551). *ปัจจัยคัดสรรที่สัมพันธ์กับความง่วงในพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง*. วิทยานิพนธ์ พศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จำเนียร จวงตระกูล. (2527). *แรงงานสัมพันธ์: บทบาทขององค์การนายจ้าง*. *วารสารทรัพยากรมนุษย์* 1, 2.
- ชาติชาย อัครศักดิ์. (2535). *ผลกระทบของงานและภาระการทำงานต่อระดับความล้า: กรณีศึกษาโรงงานเครื่องสุขภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปนัดดา ชำนาญสุข. (2536). *การศึกษาความเหนื่อยล้าทางจิตใจของการทำงานในโรงงานประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปยันทน์ เหมศรีชาติ. (2542). *การศึกษาเปรียบเทียบความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม การขาดงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานที่ทำงานระบบกะ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลินี วงศ์พานิช. (2525). *โรคจากงานอุตสาหกรรม: เรื่องจริงที่เกิดกับท่านได้ในยุคพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- วิณา ตรีศกุล. (2535). *การไม่มาทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรัช ชุตินธรา. (2528). *การประเมินผลการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2540). *จิตวิทยาการจัดการองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: บุ๊คแบงก์
- สุพาศน์ เขตต์เชื่อน. (2548). *การศึกษาสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานกะและพนักงานประจำในอุตสาหกรรมรถยนต์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม., สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุภาภรณ์ เตโชวานิชย์ และคณะ. (2547). *แนวคิดของสังคมต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในประเทศไทย*. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุรี วิชาสประทีป. (2534). *สัมพันธ์ภาพในครอบครัวของแรงงานสตรีที่ทำงานในระบบกะ: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตอ้อมน้อย จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์ สส.ม. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวิไล เรียงวัฒนสุข. (2532). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Baird, L. (1986). *Managing Performance*, New York. New York: John Wiley and Sons.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22, 723-742.
- Crandall, RC. (1980). *Gerontology: A Behavioral Science Approach*. New York: Random House.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, ISBN 978-1560006343.
- Maslow, Abraham. (1998). *Towards a Psychology of Being*. Wiley; 3 edition. p.89, ISBN 978-0-471-29309-5.

- Rosa, RR. and Colligan, MJ. (1988). Long workdays versus restdays: Assessing fatigue and alertness with a portable performance battery. *Human Factors*. 30: 305-317.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Wedderburn, A. *Is there a pattern in the value of time off work?* In: A.Reinberg, N Vieux and P. Andlaude (Eds) *Night and Shiftwork*, Biological and Social Aspects. Pergamon Press, Oxford. 1981, p.495-504.
- Wedderburn, A.A.I. (1967). Social Factors in Satisfaction with Swiftly Rotating Shifts. *Occupational Psychology*, 41, 85-107.