การจัดการความเครียดและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Stress Management and Related Factors of Work Life Quality Management

วันทนา เนาว์วัน,[1] และอารมณ์ เอี่ยมประเสริฐ[2]

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอวิธีการจัดการความเครียดเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีและมี ความสุขกับการทำงาน โดยให้ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์ประกอบที่สำคัญและ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีควรเป็นตาม ทฤษฎีสองปัจจัยเฮริซเบิร์กคือ ทฤษฎี จูงใจและปัจจัยค้ำจุน ความเครียดส่งผลต่อร่างกาย จิตใจและ พฤติกรรมด้านวิตกกังวล วิธีปฏิบัติเพื่อลดความเครียดเช่น การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การหายใจ การทำสมาธิ การใช้เทคนิคความเงียบ การควบคุมความเครียดในการทำงาน ประกอบด้วย การออก กำลังกาย การพักผ่อนให้เพียงพอ การพูดคุยปรึกษาปัญหากับคนใกล้ชิด การรู้จักปรับเปลี่ยนความคิด คิดในสิ่งดี ๆ และการฝึกเทคนิคคลายเครียด เป็นต้น

คำสำคัญ: การจัดการความเครียด คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Abstract

This article aims to present the ways to manage stress for a better quality of life and happiness at work emphasizing the importance of the quality of work life and the concepts of the important components for quality of life. The important components and relevant factors of having a good quality of working life should be based on two-factor theories; theory of motivation and the one of sustainability. The stress affects the body anxiety and the psychological behavior. The practices for reducing stress consist of contracting and relaxing exercises, breathing, meditation, and using silence techniques. The control of work stress consists of exercises, enough rest, discussions with people close to you, knowing how to change thoughts, thinking of good things and practicing stress relief techniques.

Keywords: Stress Management, Quality of Work Life

[1] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. E-mail. Wanthana_nt@hotmail.com

[2] อาจารย์ประจำสาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. E-mail. Arrom18062504@gmail.com

วันที่รับบทความ : 7 มีนาคม 2563
วันที่แก้ไขบทความ : 21 พฤษภาคม 2563
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 29 พฤษภาคม 2563

1. บทนำ

การทำงานทุกประเภทพบว่ามีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมอุตสาหกรรม คาดกันว่ามนุษย์ได้ใช้เวลาถึงหนึ่งในสามของชีวิตเป็นอย่างน้อยอยู่ในหน่วยงานหรือที่ทำงาน และยังเชื่อว่าในอนาคตอันใกล้นี้ มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ซึ่งคนวัยแรงงานเป็นกลุ่มคนกลุ่มใหญ่ที่สุดของโครงสร้างประชากรไทย เป็นกลุ่มคนที่เป็นกำลังในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญไม่เพียงในการพัฒนาศักยภาพแต่รวมถึงคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย กรมสุขภาพจิต เผยวัยทำงาน เป็นกลุ่มเกิดความเครียดได้สูง เผยในรอบ 3 ปี พบวัยทำงานอายุ 22-59 ปี โทรปรึกษาสายด่วนสุขภาพจิต 1323 สูงอันดับ 1 รวม 100,000 กว่าสายเรื่องที่ปรึกษามากสุด 3 อันดับแรกคือ เรื่องการกินยารักษาอาการป่วยทางจิตใจ ความเครียดวิตกกังวล และสารเสพติด บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์ (2561) กล่าวว่า กรมสุขภาพจิตมีความเป็นห่วงสุขภาพจิตของวัยทำงาน ซึ่งมีจำนวนมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับวัยอื่น ขณะนี้มี 38 ล้านกว่าคนทั่วประเทศ ประมาณร้อยละ 70 อยู่ในภาคอุตสาหกรรมที่เหลืออยู่ในภาคเกษตรกรรม วัยทำงานนี้เป็นกลุ่มเสี่ยงเกิดความเครียด ทั้งจากการทำงาน ครอบครัว เศรษฐกิจ ซึ่งเป็นต้นตอสำคัญทำให้เกิดการเจ็บป่วยโรคทางกาย เช่นโรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง และปัญหาติดสุรา ใช้สารเสพติด การใช้ความรุนแรงในครอบครัว เป็นต้น จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560- 2564) มุ่งเน้นผลลัพธ์ให้คนทำงานในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข ในขณะเดียวกันคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน เนื่องจากในองค์กรต่างให้ความสำคัญว่าคนเป็นทรัพยากรด้านการบริหารตัวหนึ่งที่สำคัญที่สุด นับเป็นต้นทุนทางสังคมที่ทรงคุณค่าเมื่อเรียนจบการศึกษาต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตสามารถอยู่ได้ในสังคม และตอบสนองความต้องการปัจจัยขั้นพื้นฐาน ทำให้เกิดความสุข มีความรู้สึกมั่นคงทั้งร่างกายและจิตใจ (กองสวัสดิการแรงงาน, 2547, หน้า 18)

ความเครียดเป็นภาวะปกติที่บุคคลต้องเผชิญและเป็นกระบวนการหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ และเมื่อบุคคลเผชิญกับสภาวะเครียดก็จะผ่านเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรม อันจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของบุคคลโดยตรง เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคแผลในกระเพาะอาหาร โรคลำไส้อักเสบ โรคภูมิแพ้ และโรคมะเร็งเป็นต้น ทั้งยังก่อให้เกิดการสูญเสียทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งความเสียหายนี้เกิดจากการหย่อนประสิทธิภาพ กล่าวคือ ความเครียดในการทำงานก่อให้เกิดการขาดงาน การมาทำงานสายบ่อยๆ การขอโยกย้ายเปลี่ยนงาน ปฏิบัติงานผิดพลาด เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน เข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็น

อุปสรรคต่อการทำงาน และก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การ

2. เนื้อหา

นิยาม “ความเครียด” คืออะไร

ความเครียดเป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ มีความกลัว อาการวิตกกังวล ทำให้เกิดการถูกบีบคั้น ประสบปัญหากระทบต่อด้านจิตใจจนเกิดอันตรายแก่ร่างกายตามมา ความเครียดทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้าง ผลต่อความเครียด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านร่างกาย ภาวะที่เครียดเกิดขึ้นจะกระตุ้นระบบประสาทอัตโนมัติ ทำให้เกิดอาการหน้ามืดเป็นลม เจ็บหน้าอก ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ หลอดเลือดอุดตัน โรคอ้วน แผลในกระเพาะอาหาร เมื่อบุคคลตกอยู่ในความเครียดเป็นเวลานาน จะทำให้สุขภาพร่างกายแย่ลง เนื่องจากความไม่สมดุลของระบบฮอร์โมน ซึ่งเป็นชีวเคมีที่สำคัญต่อมนุษย์ เพราะทำหน้าที่ช่วยควบคุมการทำงานของระบบต่างๆ ภายใน ขณะเกิดความเครียดจะทำให้ต่อมหมวกไตหลั่งฮอร์โมนคอร์ติซอล (cortisol) เพิ่มขึ้น จนทำให้เกิดอาการทางกายแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล เช่นปวดศีรษะ ปวดหลัง อ่อนเพลีย หากบุคคลนั้นต้องเผชิญกับความเครียดที่รุนแรงมากๆ อาจส่งผลให้บุคคลเสียชีวิตได้ เนื่องจากระบบการทำงานที่ล้มเหลวของร่างกายและมีอัตราเสี่ยงต่อการเกิดโรคมะเร็งได้ง่ายขึ้นเมื่อเทียบกับคนปกติ

2. ด้านจิตใจและอารมณ์ จิตใจของบุคคลที่เครียดจะเต็มไปด้วยการหมกมุ่นครุ่นคิด ไม่สนใจสิ่งรอบตัว ใจลอยขาดสมาธิ ความระมัดระวังในการทำงานเสียไปเป็นเหตุให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย จิตใจขุ่นมัวโมโหโกรธง่าย สูญเสียความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะจัดการกับชีวิตของตนเอง เศร้าซึม คับข้องใจ วิตกกังวล ขาดความภูมิใจในตนเอง ในบางรายที่ตกอยู่ในภาวะเครียดอย่างยาวนานมาก อาจก่อให้เกิดอาการทางจิต จนกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้ เนื่องจากการเผชิญต่อภาวะเครียดเป็นเวลานานฮอร์โมนคอร์ติซอลที่มีปริมาณเพิ่มขึ้น จะทำให้เซลล์ประสาทฝ่อและลดจำนวนลง โดยเฉพาะในสมองส่วนที่เกี่ยวข้องกับกับความจำและสติปัญญา ความเครียดทำให้ความจำและสติปัญญาลดลง และยังมีผลต่อการทำงานของระบบสารสื่อประสาท ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับอารมณ์และพฤติกรรม โดยเฉพาะสารสื่อประสาท จึงทำให้เกิดอาการซึมเศร้าและวิตกกังวลกว่าเวลาปกติ

3. ด้านพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงด้านร่างกายข้างต้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ระบบการทำงานของร่างกายเพี้ยนไป แต่ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลเปลี่ยนแปลงด้วย เช่น บุคคลที่เครียดมากๆ บางคนเบื่ออาหาร หรืออาจจะรู้สึกว่าตัวเองหิวอยู่ตลอดเวลา ทำให้มีการบริโภคอาหารมากกว่าปกติ มีอาการนอนไม่หลับ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ปลีกตัวจากสังคม และเผชิญกับความเครียดบ่อยครั้งบุคคลจะมีพฤติกรรมการปรับตัวต่อความเครียดในทางที่ผิด เช่น สูบบุหรี่ ติดเหล้า ติดยา เล่นการพนัน การเปลี่ยนแปลงของสารเคมีบางอย่างในสมองทำให้บุคคลมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ความอดทนเริ่มต่ำลง พร้อมที่จะเป็นศัตรูกับผู้อื่นได้ง่าย ทำร้ายร่างกายตนเอง หรือหากบางรายที่เครียดมาก อาจเกิดอาการหลงผิดและตัดสินใจฆ่าตัวตายในที่สุด

วิธีปฏิบัติเพื่อลดอาการเครียด

เทคนิคการผ่อนคลายความเครียด วิธีที่ผู้เขียนจะนำเสนอในที่นี้ จะเป็นวิธีง่ายๆ สามารถทำได้ด้วยตัวเอง อาทิ

1. การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ กล้ามเนื้อที่ควรฝึกมี 10 กลุ่มด้วยกัน คือ แขนขวา-

ซ้าย หน้าผาก ตา แก้มและจมูก ขากรรไกร ริมฝีปาก และลิ้น คอ อก หลัง และไหล่ หน้าท้อง และก้น ขาขวา-ซ้าย วิธีการฝึกมีดังนี้ นั่งในท่าสบาย เกร็งกล้ามเนื้อไปทีละกลุ่ม ค้างไว้สัก 10 วินาที แล้วคลายออก จากนั้นก็เกร็งใหม่สลับกันไปประมาณ 10 ครั้ง ค่อยๆ ทำไปจนครบทั้ง 10 กลุ่ม เริ่มจากการกำมือและเกร็งแขนทั้งซ้ายขวาแล้วปล่อย บริเวณหน้าผาก ใช้วิธีเลิกคิ้วให้สูง หรือขมวดคิ้วจนชิดแล้วคลายตา แก้มและจมูก ใช้วิธีหลับตาปี๋ ย่นจมูกแล้วคลาย ขากรรไกร ริมฝีปากและลิ้น ใช้วิธีกัดฟัน เม้มปากแน่นและใช้ลิ้นดันเพดานโดยหุบปากไว้แล้วคลาย คอ โดยการก้มหน้าให้คางจรดคอ เงยหน้าให้มากที่สุดแล้วกลับสู่ท่าปกติ อก หลัง และไหล่ โดยหายใจเข้าลึกๆ แล้วเกร็งไว้ ยกไหล่ให้สูงที่สุดแล้วคลาย หน้าท้องและก้น ใช้วิธีแขม่วท้อง ขมิบก้นแล้วคลาย งอนิ้วเท้าเข้าหากัน กระดกปลายเท้าขึ้นสูง เกร็งขาซ้ายและขวาแล้วปล่อย การฝึกเช่นนี้จะทำให้รับรู้ถึงความเครียดจากการเกร็งกล้ามเนื้อ และรู้สึกสบายร่างกายเมื่อคลายกล้ามเนื้อออกแล้วไปสักพัก

2. การฝึกการหายใจ โดยใช้กล้ามเนื้อกระบังลมบริเวณหน้าท้องแทนการหายใจโดยใช้กล้ามเนื้อหน้าอก เมื่อหายใจเข้า หน้าท้องจะพองออก และเมื่อหายใจออก หน้าท้องจะยุบลง กลั้นไว้ชั่วครู่แล้วจึงหายใจออก ลองฝึกเป็นประจำทุกวัน จนสามารถทำได้โดยอัตโนมัติ ช่วยให้ร่างกายได้รับออกซิเจนมากขึ้น ทำให้สมองแจ่มใส ร่างกายสดชื่นและกระตือรือร้น พร้อมเสมอสำหรับภารกิจต่างๆ ในแต่ละวัน

3. การทำสมาธิ เลือกสถานที่ที่เงียบสงบ ไม่มีใครรบกวน เช่น ห้องพระ ห้องนอน ห้องทำงานที่ไม่มีคนพลุกพล่าน หรือมุมสงบในบ้าน นั่งขัดสมาธิ เท้าขวาทับเท้าซ้าย มือชนกันหรือมือขวาทับมือซ้ายตั้งตัวตรง หรือจะนั่งพับเพียบก็ได้ตามแต่จะถนัด กำหนดลมหายใจเข้าออก โดยสังเกตลมที่มากระทบปลายจมูกหรือริมฝีปากบน ให้รู้ว่าขณะนั้นหายใจเข้าหรือออก หายใจเข้าท้องพอง หายใจออกท้องยุบ หายใจเข้านับ 1 หายใจออกนับ 1 นับไปเรื่อยๆ จนถึง 5 เริ่มนับใหม่จาก 1-6 แล้วพอ กลับมานับใหม่จาก 1-7 แล้วพอ กลับมานับใหม่จาก 1-8 แล้วพอ กลับมานับใหม่จาก 1-9 แล้วพอ กลับมานับใหม่จาก 1-10 แล้วพอ ย้อนกลับมาเริ่ม 1-5 ใหม่ วนไปเรื่อยๆ ขอเพียงจิตใจจดจ่ออยู่กับลมหายใจเข้าออกเท่านั้น อย่าคิดฟุ้งซ่านเรื่องอื่น มีสติ และไม่ประมาท เป็นคนที่มีเหตุมีผล

4. การใช้เทคนิคความเงียบ การจะลดความวุ่นวายของจิตใจที่ได้ผล ต้องอาศัยเวลาและความเงียบช่วย โดยมีวิธีการดังนี้ เลือกสถานที่ที่สงบเงียบ มีความเป็นส่วนตัว และควรบอกผู้ใกล้ชิดว่าอย่าเพิ่งรบกวนสัก 15 นาที เลือกเวลาที่เหมาะสม เช่น หลังตื่นนอน เวลาพักกลางวัน ก่อนเข้านอน ฯลฯ นั่งหรือนอนในท่าที่สบาย ถ้านั่งควรเลือกเก้าอี้ที่มีพนักพิงศีรษะอย่าไขว่ห้างหรือกอดอก หลับตา เพื่อตัดสิ่งรบกวนจากภายนอก หายใจเข้าออกช้าๆ ลึกๆ ทำใจให้เป็นสมาธิ โดยท่องคาถาบทสั้นๆ ซ้ำไปซ้ำมา เช่น พุทโธ หรือสวดมนต์ เช่น สวดพระคาถาชินบัญชร 3-5 จบ เป็นต้น ฝึกครั้งละ 10-15 นาที ทุกวัน วันละ 2 ครั้ง

การปรับตัวเพื่อส่งเสริมสุขภาพจิต

ควรหาผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ อาจเป็นเพื่อน ครอบครัว คนใกล้ชิด ผู้ให้คำปรึกษา หรือจิตแพทย์ หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับปัญหาสักระยะหนึ่ง พยายามไม่คาดหวังในสิ่งต่าง ๆ มากจนเกินไป หลีกเลี่ยงการเกิดอารมณ์รุนแรง ออกกำลังกายทุกวัน สนใจศึกษาคำสอนของศาสนา เข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการ ปรับปรุงเรื่องมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การควบคุมความเครียด

คิดในแง่ดี มีปัญหาเล่าสู่กันฟัง สร้างความรักความอบอุ่นในครอบครัว รักษาสุขภาพกายและจิตใจให้แข็งแกร่ง ฝึกเทคนิคคลายเครียดด้วยวิธีการต่าง ๆ วางแผนการบริหารจัดการเวลา จัดการสิ่งที่จัดการได้ก่อน เลือกสิ่งที่เป็นไปได้จริง และตัดสินใจอย่างฉลาด

ซึ่งสาเหตุของความเครียดเกิดขึ้นได้หลายวิธี เช่น ความเครียดจากการทำงาน เป็นความรู้สึกด้านจิตใจ ที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกทั่วไปในปัญหาของสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เป็นสภาวะที่ไม่สมดุลที่มีผลมาจากการทำงานในชีวิตแต่ละวัน สัปดาห์เป็นเดือน และปี ซึ่งส่งผลต่อด้านร่างกายและสภาพจิตใจ ทำให้แสดงพฤติกรรมออกมาไม่เหมาะสมต่อสิ่งเหล่านั้น และก่อให้เกิดผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาในด้านลบ เมื่อเกิดความเครียด จึงควรหาวิธีการผ่อนคลายความเครียดไม่เช่นนั้นโรคร้ายจะตามมา เช่น โรคอ้วน สาเหตุจากความเครียดจะหาทางจัดการความเครียด โดยการรับประทานอาหารมากขึ้น เพื่อแก้ปัญหาและขจัดความเครียด แต่ผลที่ได้ตามมาคือ โรคอื่น ๆ อาทิ โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและโรคมะเร็งย่อมเป็นไปได้ไม่แน่นอน (Eiamphoklarp, 2000).

ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำในทุกวันนี้ ทุกอาชีพล้วนมีความเครียดไม่ต่างกัน นอกจากปัญหาด้านเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ทำให้รายได้ไม่พอต่อรายจ่าย กระทบต่อปัญหาสังคม และครอบครัว บางครั้งต้องเจอกับการทำงาน จนส่งให้ยิ่งเครียดขึ้นอีก และความเครียดมากขึ้น จะทำให้โอกาสที่โรคจะรบกวนเข้าสู่ร่างกายและจิตใจตามไปด้วย

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้มีนักวิชาการให้ความหมายดังนี้คือ

Davis (1977) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของเขา และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

วิทยา อินทร์สอนและสุรพงศ์ บางพาน,2559) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพราะคนเป็นทรัพยากรที่มีค่าและมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน คือ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่งคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์การ เช่น

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การเนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์การ ทำให้องค์การมีนโยบายและการวางแผนด้านคุณภาพชีวิต มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านลักษณะงาน บุคลากร และสภาพแวดล้อมที่ดีซึ่งส่งผลโดยตรงและอ้อมต่อการดำเนินงาน ส่งผลให้ผลิตภาพขององค์การเพิ่มขึ้น

2. ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกและมีความรู้สึกที่พึงพอใจกับการทำงาน ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์การ

3. ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการเพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น โดยการศึกษาต่อ การฝึกอบรมหรือการพัฒนาด้านต่าง ๆ เป็นการเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น เป็นต้น

ใช้องค์ประกอบทฤษฎี 2 ปัจจัยเป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตามแนวคิดของ Richard E. Walton ซึ่งปรากฏในหนังสือ Criteria for Quality of Work Life ได้แบ่งออกองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) ผู้ที่ทำงานทุกคนล้วนอยากได้รับค่าจ้างและเงินเดือน ค่าตอบแทนสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ ให้ได้รับอย่างเป็นธรรมและเพียงพอ เพื่อการดำรงชีวิตอยู่ได้กับครอบครัว ทั้งนี้หากเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ในประเภทเดียวกันด้วย ควรที่สมควรจะได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) ผู้ทำงานไม่ควรที่จะอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ไม่เหมาะสม อันกระทบต่อสุขภาพร่างกาย และสภาพการทำงานต้องไม่เสี่ยงภัยมากเกินไปหรือมีน้อยที่สุด บางหน่วยงานจะมีสโลแกนว่า ความปลอดภัยมาอันดับแรก เพื่อช่วยให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวก และไม่เป็นอันตรายนั่นเอง

3. เปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถ (development of human capacities) งานที่ปฏิบัตินั้น ทุกแผนกควรมีการเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ และพัฒนาทักษะอย่างเต็มที่ ยอมรับถึงความสำคัญ และพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงาน ประกอบอาทิเช่น การศึกษาต่อ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ในด้านงานและอาชีพของแต่บุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลนั้น ๆ สามารถทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบที่ได้รับ โดยนำศักยภาพที่มีอยู่มาใช้ออย่างเต็มที่ เพิ่มความเชื่อมั่นในตนเอง

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ทำงาน (growth and security) เราจะเห็นว่างานที่ทำในสังคมปัจจุบัน เป็นการนำความรู้ความสามารถของตนเอง หลังจบการศึกษามาใช้ รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมา หากทำงานนานมาขึ้น สามารถช่วยให้ผู้ทำงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในแผนกที่ตนทำ และเพิ่มความมั่นคงในอาชีพ มีโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นตามลำดับ ตนเองเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัวของตน และสังคม

5. ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ทำงาน (social integration) การทำงานร่วมกันกับคนอื่น ๆเป็นการสร้างตนเองให้มีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้เป็นอย่างดีตามหน้าที่ จนมีการยอมรับและร่วมมือช่วยเหลือกันในทำงานให้ผ่านไปด้วยดี งานช่วยให้ผู้ทำงาน มีโอกาสได้สร้างมนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ไม่ว่าแผนกตนเองหรือแผนกอื่น ๆ ในองค์กร เครือข่ายหน่วยงานอื่นๆ เป็นการสร้างสังคมของตนเองกับการทำงาน

6. ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (constitutionalism) หมายถึง การบริหารจัดการของหน่วยงาน ที่ให้พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งวัฒนธรรมในองค์การหรือหน่วยงาน จะการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคล มีการเปิดโอกาสให้แต่ละคนสามารถที่จะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย อย่างมีเสรีภาพในการพูด การกระทำได้รับความเสมอภาค

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) ผู้ทำงานต้องเปิดโอกาสให้ตนเองได้รับสิทธิด้านการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้เกิดความสมดุล นั่นคือหน่วยงาน

ต้องไม่ปล่อยให้ผู้ทำงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากไป ชีวิตเกิดอาการบ้างาน จนต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน เวลาของครอบครัวลดลง ตนเองต้องกำหนดชั่วโมงและการทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงาน จนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวกับครอบครัวอย่างเพียงพอ

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) กิจกรรมการทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ทำงานต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ อาทิ ด้านการจำกัดของเสียของการผลิต การที่ต้องรักษาสภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน การคอยดูแลเกี่ยวกับการจ้างงาน และผู้มีส่วนได้เสียที่จะได้รับผลกระทบ

การสร้างความพึงพอใจในการทำงานนี้ ผู้เขียนขอเสนอหลักการของทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory,1959) เป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง เกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1.1 ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จสิ้น ตามกำหนดของเวลา ถูกต้องและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดี

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน อาทิผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน และบุคคลอื่นทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้ บางครั้งหน่วยงาน สามารถแสดงออกในรูปของการให้บุคคลนั้นได้รับประกาศนียบัตร การชมเชย การให้เกียรติกันและกัน

1.3 ลักษณะงาน (work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานอาทิ ว่างานนั้นเป็นงานที่น่าเบื่อ งานนั้นจำเจ ซ้ำซ้อน หรืองานนั้นมีความท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ใหม่ เกิดนวัตกรรม

1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบงานตามตำแหน่งที่อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะของตนเอง หรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่สามารถทำให้บุคลากรพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

2.1 การบังคับบัญชา(supervision) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานควบคุมพนักงาน สร้างความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำ หรือมอบหมายงานรับผิดชอบต่าง ๆ ให้แก่ลูกน้อง

2.2 นโยบายและบริหาร (policy and administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การให้อำนาจแก่บุคคลในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

2.3 สภาพการทำงาน (working condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสงที่สว่างพอดี เสียงที่ไม่ดังจนทำงานไม่ได้ เครื่องปรับอากาศที่เย็นสบาย เครื่องมืออุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบอย่างพอดีตามสภาพ

2.4 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with superiors) หมายถึง การสนทนาความเป็นมิตร รวมถึงการเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะ ความเชื่อถือไว้วางใจลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with subordinates) หมายถึง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่สามารถสนทนาอย่างเปิดเผยจริงใจ และความมีปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers) หมายถึง การพบปะ สนทนา ความมีกัลยาณมิตร การเรียนรู้งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในทีมงานหรือกลุ่ม

2.7 ตำแหน่งในหน่วยงาน (status) หมายถึง องค์ประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกดีต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่งส่วนตัว คนขับรถรับส่ง บ้านพัก สวัสดิการที่สูงเพียงพอกับค่าครองชีพ เบี้ยประกันสังคม การได้รับเกียรติในตำแหน่งที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2.8 ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานที่ทำอยู่ รวมทั้งความมั่นคงขององค์กรอย่างยั่งยืน ไม่เกิดกรณีเลิกจ้าง ยุบกิจการ

2.9 เงินเดือน (salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน ค่าจ้างที่ได้รับจากการทำงานอย่างถาวร

2.10 ชีวิตส่วนตัว (personal life) หมายถึง สถานการณ์หรือลักษณะบางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ส่วนตัวที่ดี ทำให้มีความรู้สึกดีต่องานที่ได้รับจนอายุครบของการทำงานหรือเกษียณอายุงาน

ผู้เขียนพิจารณาจากแนวคิดและทฤษฎีหลักการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เห็นว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตในการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในที่สุด ซึ่ง บรรลุเป้าหมายทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมด้วย

คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถนำมาปรับใช้กับชีวิตของเราอย่างไร

ผู้คนส่วนใหญ่ใช้เวลาเกือบทั้งหมดไปกับการทำงาน ฉะนั้นการทำงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิต การทำงานอย่างมีความสุขถือเป็นปัจจัยที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ การทำงานนอกจากจะนำรายได้แล้ว ในอนาคตข้างหน้าต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งมีบทบาทแตกต่างกันไป การที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรแต่ละองค์กรควรคำนึงถึงความสมดุลในการทำงานของพนักงานและแรงงานด้วย เพราะนอกจากจะทำให้งานมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะเกิดความรักความสามัคคีในองค์การ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของความสำเร็จขององค์การ

3. บทสรุป

ความเครียดคือภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อต้องเกิดสภาพปัญหาและทำให้รู้สึกกดดัน ไม่สบายใจ วิตกกังวล การจัดการความเครียด ควรปฏิบัติเพื่อลดความเครียดเช่น การฝึกเกร็งและคลายกล้ามเนื้อ การหายใจ สมาธิ การใช้เทคนิคความเงียบ การควบคุมความเครียดในการทำงานประกอบด้วย การออกกำลังกาย การพักผ่อนให้เพียงพอ การพูดคุยปรึกษาปัญหากับคนใกล้ชิด การรู้จักปรับเปลี่ยนความคิด คิดในสิ่งดี ๆ และการฝึกเทคนิคคลายเครียด เป็นต้น ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้แก่ ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับ

คุณภาพชีวิต มี 8 ประการคือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคม ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม และลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ผลที่เกี่ยวกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี อาทิความสุขจากการทำงาน และความสำเร็จของงาน ใช้เป็นปัจจัยสำคัญกับการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ – ค้ำจุน เสริมสร้างศักยภาพการทำงานให้ดีขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4. เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต.(2557). **วิธีลดความเครียดในการทำงาน.** ค้นเมื่อ 3 กันยายน 2562, จาก https://www.thaihealth.or.th/Content/24326

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. วิธีที่จะนำเสนอในการลดความเครียด. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2562, จาก http://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=1012

กองสวัสดิการแรงงาน. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงาน. ค้นเมื่อ 1 กันยายน 2562, จาก www.society.go.th/article attach.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2552). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ: ความหมายทฤษฎี วิธีวิจัย การวัดและงานวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.

ศรีจันทร์ พรจิราศิลป์. (2554). **ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด.** นครปฐม : ภาควิชาเภสัชวิทยา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

พูนฤดี สุวรรณพันธ์. (2558, มกราคม–เมษายน). ยุทธวิธีการจัดการกับความเครียดของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์นมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่,** 1 (1), 52-59.

บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์. (2561). **กรมสุขภาพจิตแนะ 10 วิธีสร้างสุขในการทำงาน.** ค้นเมื่อ 5 กันยายน 2562, จาก www.PRdmh.com.

ธนัมพร ทองลอง. (2561, มกราคม-มิถุนายน). แหล่งความเครียดและพฤติกรรมการจัดการความเครียดของชาวบ้านวัยกลางคนในชุมชนชนบท จังหวัดอุบลราชธานี**. วารสารมหาวิทยาลัยทักษิณ,** 21(1), 89-95.

วิทยา อินทร์สอนและสุรพงศ์ บางพาน. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการ ทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. **อินดัสเตรียลเทคโนโลยีรีวิว.** 22 (282), 103-111.

Work – Life – Balance **แก้นิสัยบ้างานปรับชีวิตสู่สมดุล.** (2560). กรุงเทพ. : โรงพยาบาลเปาโล.

Department of Mental Health, Ministry

of Public Health. (1998). **A Guide to Mental Health. Bangkok**. Retrieved October, 12, 2016, from http://www.dmh.go.th/english/abstract_detail.asp?

Eiamphoklarp, U. (2000). **Factors Affecting Job Stress of Paging Service Officer of Advanced Paging Company Limited**. Kasetsart University.

Herzberh, F., Mausner, B. and Synderman, B. (1959). **The Motivation to work.** New York : John Wiley.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it. **Slone Management Review**, 15, 12-18.

Murphy B, Herrman H, Hawthorne G, Pinzone T, and Evert H. (2000). **Australian WHOQoL instruments: User's manual and interpretation guide. Melbourne**. Australia : n.p.