

คุณภาพชีวิตกับความสุขในการทำงาน Quality of Life and Happiness in Working

ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์

บทคัดย่อ

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานมีอยู่สามด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านปัญญาหรือความรู้ ซึ่งองค์ประกอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประกอบด้วย ลักษณะของงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การ ผลประโยชน์และสิ่งตอบแทน และภาวะสมดุลแห่งตน องค์ประกอบดังกล่าวส่งผลต่อการดำรงชีวิตของบุคคล

ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตคือความสุขที่มีระดับความแตกต่างกันโดยที่สภาพทางกายภาพ สภาพทางจิตใจ และสภาพทางปัญญาที่แตกต่างกันย่อมผันแปรตามลักษณะขององค์ประกอบ ได้แก่ ความสุข ความพอใจ ความเป็นกลางไม่เอนเอียง ความอุดมสมบูรณ์ ความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ความถูกต้อง หรือความตรง ความเป็นธรรม และความรู้สึกรักมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีของตนเอง

ผู้บริหารหน่วยงานหรือองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุข มีขวัญกำลังใจในการทำงานเพื่อเป็นองค์การที่มีคุณภาพ

Abstract

Quality of worklife is the important factors, relating towards personal happiness, composed of three main factors ; physical status, spiritual status, and mental status. These factors are effecting to the quality of life in the organization. There are the enhancing factors; job characteristics, job environment on the job performance, relationship among the subordinates in organization, benefits and rewards, and self actualization. These factors are related to working life of the employment.

There are the criteria of quality of worklife and happiness that varied on the various factors; the happiness, adequateness, symmetry or unbias, fruitfulness, goal achievement, validity, justice, and feeling of self-valuable and prestigeful.

The administrator in organization , both public and private sectors, should emphasize on supporting the personnel happiness, moral in working life to be the quality in organizational management.

บทนำ

องค์การ หรือ องค์กร (organization) หมายถึง บุคคลกลุ่มหนึ่งที่มารวมนตัวกัน โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างร่วมกัน และปฏิบัติงานหรือดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกันอย่างมีขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายนั้น โดยทั่วไปองค์การมีเป้าหมาย 3 ลักษณะใหญ่ๆ คือ เป้าหมายทางเศรษฐกิจหรือกำไร เป้าหมายเกี่ยวกับการให้บริการ เป้าหมายด้านสังคม ในเชิงสังคมได้แบ่งองค์การเป็นสองประเภทคือ 1) องค์การแสวงกำไร (profit organization) หมายถึง องค์การที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อการแข่งขันกันทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ อาทิเช่น บริษัท ห้างหุ้นส่วน ห้างสรรพสินค้า ร้านค้าต่างๆ และ 2) องค์การไม่แสวงกำไร (non-profit organization) หมายถึง องค์การที่ดำเนินกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์เป็นหลัก เช่น สมาคม สถาบัน มูลนิธิ เป็นต้น ซึ่งไม่ว่าองค์การนั้นๆ จะมีเป้าหมายลักษณะใดก็ตาม เป้าหมายสุดท้ายหรือผลลัพธ์ของการบริหารจัดการองค์การย่อมเหมือนกัน คือ “ความสำเร็จ (successfulness) ทั้งประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness)” ปัจจัยความสำเร็จขององค์การมีหลากหลาย แต่ปัจจัยที่มีความสำคัญลำดับต้นๆ ของทุกองค์การ คือ “ทรัพยากรมนุษย์ (human resource) หรือ ทุนมนุษย์ (human capital)” โดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพชีวิต (quality of life) และ มีความสุขกับการทำงาน (happiness in job performance)

ปัจจุบันยอมรับกันว่า “คนหรือบุคคล (man/personnel)” เป็นทั้งทรัพยากร (resource) และต้นทุน (capital) ที่สำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ เพราะคนคือผู้จุดประกายความคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ออกแบบผลผลิตสินค้าและบริการ การควบคุมคุณภาพ การกำหนดทรัพยากรเงิน การวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การการศึกษา การให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลในองค์การเรียกอย่างเป็นทางการ

ทางการหรือเชิงบริหารว่า “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management : HRM)” เชิงเศรษฐศาสตร์เรียกว่า “การบริหารทุนมนุษย์ (Human Capital Management)” เป้าหมายหรือความสำเร็จที่แท้จริงของการบริหารทรัพยากรมนุษย์หรือทุนมนุษย์ คือ การบริหารและพัฒนาให้บุคลากรขององค์การเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าในทุกมิติ ทั้งคุณภาพชีวิต และมีความสุขกับการทำงาน ถ้าองค์การได้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพมาทำงานให้กับองค์การองค์การนั้นๆ ก็จะมีเจริญก้าวหน้า การที่องค์การทำให้บุคลากรมีความสุขสามารถอยู่กับองค์กรนานๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง

ความหมายของ “คุณภาพชีวิต”

คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหรือเป็นมิติหนึ่งของความสุข แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้กำเนิดและแพร่หลายในประเทศอุตสาหกรรมสำหรับความหมายของ คุณภาพชีวิตการทำงาน มีผู้ให้คำนิยามไว้มากมายหลายประเด็น ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้อุปกรณ์ได้รับความสุขในการทำงานสูงขึ้น โดยผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของบุคคล ซึ่งหมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ ในการทำงาน ย่อมทำให้อุปกรณ์ได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในองค์การ เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ผลผลิตมีคุณภาพ มีความสุขกับการทำงาน และอยากอยู่กับองค์กรนั้นนานๆ เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นแรงจูงใจและทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

3. จากการรายงานของ O'Donnell and Oswell (2015) เกี่ยวกับนโยบายคุณภาพชีวิตแห่งชาติของประเทศอังกฤษ (National Well-Being Policy and a Weighted Approach to Human Feelings) ให้มีความสำคัญกับการวัด 4 องค์ประกอบคือ 1) ความพึงพอใจในชีวิต 2) ความรู้สึกรู้ว่าชีวิตได้ทำในสิ่งที่มีคุณค่า 3) ความสุข และ 4) การลดความวิตกกังวล

ดังนั้น “คุณภาพชีวิตการทำงาน” จึงเป็นคำที่มีความหมายครอบคลุมไปในทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ที่มีเป้าหมายสำคัญคือความสุขในการทำงาน สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึงการปฏิบัติงานในสภาพที่มีความสุข อยู่อย่างมีความสุขกับเพื่อนร่วมงานโดยมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ เช่น อาคารสถานที่ ห้องทำงานมีความปลอดภัย สะดวกสบาย สื่ออุปกรณ์ช่วยปฏิบัติงานมีความเพียงพอ พร้อมใช้ และทันสมัย บรรยากาศองค์การ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานหรือบุคลากรมีความเป็นกัลยาณมิตร อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เคารพในสิทธิเสรีภาพของบุคคล มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรม ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนเอง

ความหมายของ “ความสุข”

ความสุขเป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการและทำได้สำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดเชิงบวก มีความกระตือรือร้นในการ

ดำเนินชีวิตที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี พัฒนาตนเองโดยใช้ปัญญา การมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนรอบข้างและสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและมีจิตใจที่สุข สอดคล้องกับคำกล่าวของพระพุทธคุณาภรณ์ ที่กล่าวว่าความสุขคือความสบายกาย สบายใจ สุขใจเป็นความสุขสุดยอดในโลก และทุกคนสามารถบรรลุได้หากปฏิบัติตามหลัก “มัชฌิมาปฏิปทา” คือทางสายกลาง ไม่ถึงไม่หย่อนเกินไป จึงเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตเพื่อให้เกิดความสุข

นอกจากนี้ ความสุขเกิดจากการได้ทำในสิ่งที่ต้องการ มีอิสระที่จะเลือกทางเดินชีวิตของตัวเอง เลือกทำสิ่งต่างๆ ได้ตามที่ต้องการโดยไม่ต้องฝืนใจทำในสิ่งที่ไม่ต้องการหรือสิ่งที่ไม่ชอบ ความสุขจะหมายรวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดี แบ่งปันความรู้สึกกับคนที่ใกล้ชิดได้ กล้าที่จะรักและไว้วางใจผู้อื่น มีคนที่รักอย่างจริงใจ ได้รับการยอมรับจากคนใกล้ชิด มีจิตใจที่มั่นคง มีจิตใจที่แน่วแน่ในสิ่งที่กระทำ ไม่หวั่นไหวต่อความเปลี่ยนแปลงต่างๆ มีเหตุและผลในการตัดสินใจ

ดังนั้นความสุขจึงหมายถึงที่มีความสบายกาย สบายใจ ปราศจากความรู้สึกคับข้องใจ มีความเป็นอิสระจากสิ่งกดดัน และได้เลือกกระทำในสิ่งที่ตนเองต้องการ มีความตั้งใจทำสิ่งนั้นให้ประสบความสำเร็จ มีความภูมิใจเมื่อสิ้นสุดการทำงาน

ความสำคัญของ “คุณภาพชีวิต” กับ “ความสุขในการทำงาน”

เนื่องจากสังคมปัจจุบันมีความซับซ้อน ความวุ่นวาย และมีปัญหามากมาย จากการรับรู้ทางสื่อทั้งหลาย และจากสภาพการดำรงชีวิตทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การใช้เทคโนโลยีต่างมีปัญหาต่อชีวิตทั้งสิ้น ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลในสังคมและชุมชนไม่มีความสุข ไม่มีความรู้ทางปัญญาที่เป็นภูมิคุ้มกันทั้งทางร่างกายและจิตใจ ให้สามารถอยู่รอดปลอดภัยได้ ความสำคัญของคุณภาพชีวิตกับความสุขในการทำงานมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและมีความไว้วางใจระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานเดียวกัน เป็นผลดีต่อความสุขและคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2. การทำงานอย่างมีความสุขย่อมส่งผลต่อผลผลิต เพราะทำด้วยความสบายใจ ไม่กดดันหรือรู้สึกถูกบีบคั้น มีความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลต่อความสำเร็จของงานและมีความภาคภูมิใจ

3. ทำให้เป็นสิ่งที่สนใจที่จะอยู่กับหน่วยงานโดยไม่ย่ำงาน เพราะความสุขและพึงพอใจกับงานที่ทำซึ่งเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น

4. ทำให้ไม่มีการขาดหรือการลางาน เพราะบุคลากรรู้สึกในความเป็นเจ้าของ มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง เห็นคุณค่าของเวลาและให้ความสำคัญกับเวลาการทำงาน ลักษณะเช่นนี้ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

5. ทำให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ครอบครัว และสังคม เพราะการทำงานอย่างมีความสุขย่อมทำให้ตนเองและสังคมมีความสมดุลกับการดำรงชีวิต ไม่สร้างปัญหาหรือความขัดแย้งในสังคม สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข

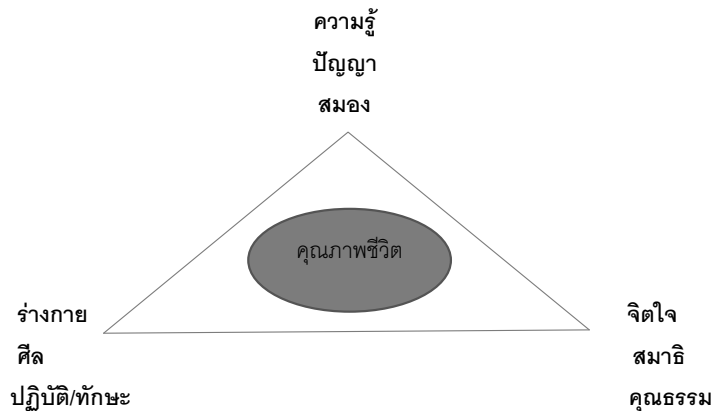
ดังนั้นบุคคลและสังคมจะมีคุณภาพจำเป็นต้องสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อเป็นองค์กรที่มีแต่ความสุขส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ทำให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งที่สนใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตของบริษัทหรือองค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้ง

บุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อสังคมโดยรวมของประเทศอีกด้วย

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต และความสุขในการทำงาน

พัฒนาการทางด้านแนวคิดของความสุขมีความเป็นมาอย่างต่อเนื่อง จากผลการศึกษาของมาสโลว์ (Maslow, 1987) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์และได้พัฒนา ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) สรุปได้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์มีรากฐานมาจากความต้องการซึ่งลำดับไว้เป็น 5 ขั้นของความต้องการ เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้ว ก็จะมีความปรารถนาในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ แต่ถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดความเครียด นำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนหาวิธีการ หรือแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการเพื่อลดความตึงเครียดหรือตอบสนองความสุขนั้น การที่ผู้บริหารองค์กรเข้าใจเรื่องพฤติกรรมและความต้องการของมนุษย์จะช่วยให้สามารถสร้างเหตุปัจจัยเพื่อส่งเสริมให้บุคลากร มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งในส่วนของกาเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน บุคลากรทำงานอย่างมีความสุข และทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เกิดประสิทธิผลต่อองค์การ

คุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงานประกอบขึ้นด้วยสามส่วนคือ ร่างกาย จิตใจ และสมอง หรือปัญญา ซึ่งเป็นส่วนที่สัมพันธ์กับศีลคือการปฏิบัติ หรือทักษะ สมบัติคือจิตใจที่มีคุณธรรม ความแน่วแน่มั่นคง และปัญญาคือความรู้ที่เกิดจากการคิด การจำ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การสร้างสรรค์ ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตและความสุขในการทำงาน

จากภาพประกอบ 1 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตกับความสุขในการทำงาน อธิบายได้เป็นสามส่วนดังนี้

1. **ด้านกายภาพ** หมายถึง สุขภาพพลานามัยทางด้านร่างกาย ปัจจัยสี่ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรคเพื่อเสริมสร้างสุขภาพพลานามัย ให้ร่างกายแข็งแรง ดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับมาสโลว์ที่กล่าวถึงความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือปัจจัยสี่ดังกล่าว

2. **ด้านจิตภาพ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความตั้งใจแน่วแน่ ความมั่นคง และความอ่อนไหว เมื่อจิตสัมผัสกับสิ่งเร้าภายนอกร่างกาย ซึ่งมากระทบโดยการสัมผัสด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หรือการมองเห็น หู หรือการได้ยินได้ฟัง จมูก หรือการได้กลิ่นสัมผัส ลิ้น หรือการได้ลิ้มรส รับประทานอาหารอร่อย และผิวสัมผัส เช่น ความร้อนหนาวเย็น ความเจ็บปวด เป็นต้น ซึ่งมาสโลว์เน้นความต้องการที่สูงขึ้นเมื่อบรรลุความต้องการขั้นพื้นฐานแล้ว ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น ความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ในการดำรงชีวิต และการประกอบอาชีพ งานที่มั่นคง บำเหน็จ บำนาญ ประกันชีวิต เป็นต้น ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ เช่น การมีครอบครัว เพื่อน คนรัก การเป็นสมาชิกหรือมีความสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม หรือชุมชน การเป็นสมาชิกกลุ่ม สมาคม

วิชาชีพ เป็นต้น ความต้องการการยอมรับ และการยกย่อง การเคารพในเกียรติ และศักดิ์ศรี เป็นต้น

3. **ด้านสติปัญญา** หมายถึง ส่วนที่เป็นสมองทำหน้าที่การจดจำ เข้าใจ นำไปประยุกต์ใช้ คิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมิน และสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความรู้ ปัญญา ความเฉลียวฉลาด การแก้ปัญหาต่างๆ ที่มาเผชิญกับชีวิตและการทำงาน สอดคล้องกับมาสโลว์คือความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการในขั้นสูงสุดของพัฒนาการแห่งพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นความสมบูรณ์ในการเข้าใจตนเอง ความสามารถที่จะบรรลุถึงศักยภาพที่สูงสุดของตนเอง จึงถือว่าเป็นความสุขขั้นสูง สำหรับองค์การหรือหน่วยงาน เน้นการได้บรรลุถึงความสุขที่บุคลากรใช้ปัญญา ความรู้ ความสามารถและตอบสนองสังคม มีเกียรติยศชื่อเสียง มีความสำเร็จในผลงานรวมทั้งความสำเร็จในชีวิต

องค์ประกอบทั้งสามด้านทำให้เกิดคุณภาพชีวิตและมีความสุขในการทำงานโดยประสานกันอย่าง เป็นระบบซึ่งเรียกว่า “ระบบของชีวิต” (Life system) การปฏิบัติงานจนเกิดทักษะหรือความชำนาญ และปฏิบัติงานด้วยจิตใจที่แน่วแน่มั่นคง โดยอาศัยการใช้ปัญญา ย่อมทำให้เกิดผลต่อความสุขในการทำงาน ในอาชีพต่างๆ นอกจากนี้ Richard E. Walton (1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะสำคัญที่ประกอบ

ขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่นๆ อย่าง เพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์การอื่นๆ ด้วย 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย (safe and healthy environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ กล่าวคือ สภาพการทำงาน ต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย 3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (development of human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้อย่างแท้จริงและรวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย 4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (growth and security) นอกจากงานจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งของเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัวของตน 5) ลักษณะงานมีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (social integration) ซึ่งหมายความว่างานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นๆ รวมถึงโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนฐานของระบบคุณธรรม 6) ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งหมายถึง วิถีชีวิต และวัฒนธรรมในองค์การจะส่งเสริมให้เกิดการเคารพสิทธิส่วนบุคคลมีความเป็นธรรมในการพิจารณาให้ผลตอบแทนและรางวัล รวมทั้งโอกาส

ที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีเสรีภาพ ในการพูด มีความเสมอภาค และมีการปกครองด้วยกฎหมาย 7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม (the total life space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล กล่าวคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไปด้วยการกำหนดชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเพื่อหลีกเลี่ยง การที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือได้ใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ 8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (social relevance) ซึ่งนับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเสีย การรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด

การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานนั้น มิใช่เรื่องที่ยากจนเกินความสามารถ หากแต่เป็นเรื่องความพร้อมของบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายองค์การหรือนายจ้าง และฝ่ายพนักงานหรือลูกจ้างที่พร้อมจะหันหน้าเข้าหากันเพื่อค้นหาแนวทางที่จะนำไปสู่เป้าหมายขององค์การ โดยที่ทั้งสองฝ่ายต่างมีความพึงพอใจด้วยกัน จากการสังเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน มี 5 องค์ประกอบดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Job characteristics) หมายถึง สภาพงานที่พนักงานปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด ซึ่งบุคคลได้รับการพัฒนา เป็นประสบการณ์ ทำให้เกิดความรู้ ทักษะ และเจตคติต่อสภาพงานนั้นๆ

2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Job environments) หมายถึง บริบทสิ่งแวดล้อมที่เป็นทั้งกายภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกที่ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

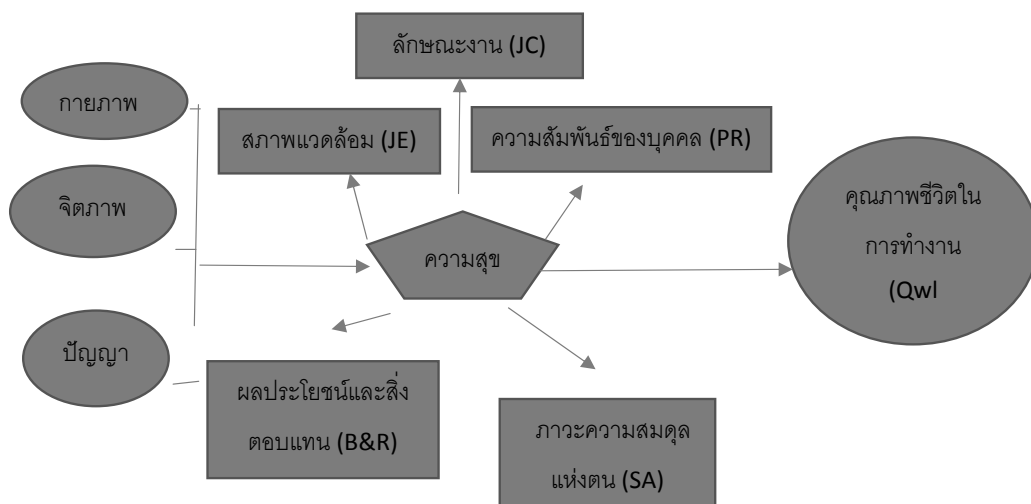
3. สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน หรือองค์การ (Personnel relationship) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ากับ พนักงาน และระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันมีลักษณะ ปิดหรือลักษณะเปิดทำให้ความรู้สึกรู้สึกต่อการสร้าง บรรยากาศองค์การ

4. ผลประโยชน์และสิ่งตอบแทน (Benefits and rewards) หมายถึง การได้รับค่าจ้าง ผลตอบแทน รายได้หรือสิ่งตอบแทนอื่นๆ ซึ่งรวมถึงสวัสดิการต่างๆ ที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น การได้รับตำแหน่งหน้าที่

ความรับผิดชอบ การได้การยกย่องหรือรางวัลจาก สังคม องค์การภายในหรือภายนอกเป็นที่ยอมรับนับถือ

5. ภาวะความสมดุลแห่งตน (Self actualization) หมายถึง สภาพของบุคคลที่มีความสมบูรณ์ทั้งการ พัฒนาทางกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และสติปัญญา ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองในด้านความรู้ประสบการณ์ คุณธรรมจริยธรรม ความสมหวังและความสำเร็จ ในชีวิต และหมายรวมถึงความรู้สึกพอเพียง ความ มีเหตุผล และความพอประมาณ

องค์ประกอบดังกล่าวเขียนเป็นแผนภูมิภาพ ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบในการทำให้เกิดความสุขและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การสร้างความสุขในการทำงานนี้ ควรนำ แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Fredrick Herzberg, 1987) มาประกอบคือ ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) และ ปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) ปัจจัยจูงใจ (motivator factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (intrinsic aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงาน ให้เกิด ความพอใจ ซึ่งได้แก่ 1) ความสำเร็จของงาน

(achievement) 2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) 3) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การงาน (advancement) 4) ลักษณะของงาน (work itself) 5) โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) และ 6) ความรับผิดชอบ (responsibility) และปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็น องค์ประกอบที่ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจ แต่สามารถทำให้บุคลากร

พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงานได้ ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ 1) การบังคับบัญชา (supervision) 2) นโยบายบริหาร (policy and administration) 3) สภาพการทำงาน (working condition) 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relations with superiors) 5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with subordinates) 6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers) 7) ตำแหน่งในบริษัท (status) 8) ความมั่นคงในงาน (job security) 9) เงินเดือน (salary) 10) ชีวิตส่วนตัว (personal life)

การทำให้คนมีความสุขจึงเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิต ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวมีดังนี้

1. ความสุขเป็นตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน สุขทั้งร่างกายและจิตใจย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การไม่มีโรคภัยเบียดเบียน ไม่เจ็บป่วย สุขภาพกายแข็งแรง ย่อมส่งผลต่อสุขภาพจิต อารมณ์ไม่หงุดหงิด ว้าวุ่น เป็นปกติ สงบเยือกเย็น ไม่ทำความเดือดร้อนแก่ผู้ที่อยู่ใกล้เคียงหรือผู้อื่นในสังคม การทำงานก็จะมีแต่ความสุข

2. ความพอเพียงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากจิตใจคือความพอดี พอประมาณแก่ตนเอง ความเหมาะสมกับสภาพของตนเองทำให้เกิดความรู้สึกว่าพอเพียง เมื่อคนเรารู้สึกว่าพอเพียงก็จะไม่โลภ ไม่โกรธ ไม่หลง วางตัวเป็นกลาง และสามารถปล่อยวางในบางสิ่งบางอย่างที่ทำให้เกิดปัญหาไม่สบายกาย ไม่สบายใจ และไม่มีความสุข

3. ความเป็นกลางไม่เอนเอียง เป็นภาวะที่ไม่อ่อนไหวเบี่ยงเบนทางซ้ายจัดหรือขวาจัด ไม่ยินดียินร้ายหรือดีใจมาก เสียใจมาก เป็นภาวะของจิตที่ต้องอาศัยเหตุและผลโดยใช้ปัญญาของตน สามารถวางตัวเป็นกลางได้และนำไปสู่ความสุข

4. ความอุดมสมบูรณ์ เป็นภาวะความพร้อมของร่างกาย ความพร้อมของจิตใจ และความ

พร้อมทางสติปัญญา เหมาะสมกับวัย โอกาส และสถานการณ์ ทำให้เกิดความสมบูรณ์และมีความสุข

5. ความสำเร็จบรรลุเป้าประสงค์ การได้กระทำในสิ่งที่ปรารถนาและคาดหวังว่าจะบรรลุความตั้งใจย่อมทำให้เกิดสุข อาจทำให้เกิดความดีใจหรือเสียใจ ถ้าประสบความสำเร็จก็ดีใจ ถ้าผิดหวังก็อาจเสียใจ ถ้าเป็นไปทางบวกหรือทางดีขึ้นจึงเรียกได้ว่าทำงานอย่างมีคุณภาพ

6. ความถูกต้องหรือความตรง เป็นสิ่งที่ถูกต้องตามหลักการ หลักคิด และหลักปฏิบัติ โดยพิจารณาจากเหตุและผล หรือการพิสูจน์ความจริงในเชิงประจักษ์ทางวิทยาศาสตร์ ซึ่งความถูกต้องหรือความตรงนำไปสู่ความสุขได้

7. ความเป็นธรรมคือความยุติธรรม ความดี ความงาม มีคุณธรรม เป็นไปตามธรรมชาติโดยไม่บิดเบือนหรือเสแสร้งใดๆ การกระทำที่มีความเป็นธรรมย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสงบสุขและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพได้เช่นเดียวกัน

8. ความรู้สึกมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีของตนเอง เป็นผลจากการคิดสร้างสรรค์ การสร้างผลงานให้ปรากฏและเป็นประโยชน์แก่สังคมจนเป็นที่ยอมรับ และมีความรู้สึกเกิดคุณค่า เกิดความศรัทธาจากบุคคลอื่นที่แวดล้อมหรือบุคลากรในหน่วยงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันหรือต่างหน่วยงานอื่น

ดังนั้นบุคคลและสังคมจะมีคุณภาพจึงจำเป็นต้องสร้างความสุขให้เกิดขึ้นในการทำงานตามตัวชี้วัดดังกล่าว และจะเป็นองค์กรที่มีแต่ความสุข ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ทำให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลและงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุป

ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการบริหารงาน และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม

ให้ระบบองค์กรมีความเข้มแข็ง บุคลากรมีภูมิคุ้มกันที่ดีเพียงพอที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องกำหนดหลักการ การพัฒนาคุณภาพชีวิตไว้ ดังนี้ 1) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานควรทำให้เกิดความสุข และสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร การเพิ่มผลิตภาพ และขีดสมรรถนะของส่วนราชการ 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานควรดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อสร้างเสริมให้บุคลากรทำงานเต็มศักยภาพ และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ และประโยชน์สุขของประชาชน 3) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานควรมีความสอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

- พระเทพคุณาภรณ์ (โสภณ โสภณจิตโต ป.ธ. ๙) เจ้าอาวาสวัดเทวราชกุญชรวรวิหาร. (2561). **หนังสือพิมพ์ข่าวสด ฉบับที่ 6743.**
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). **การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน กระแสใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล.** กรุงเทพฯ:บริษัทแอร์บอร์นพริ้นต์จำกัด,
- Herzberg, Frederick. (1987). One More Time: How Do You Motivate Employees?. **Harvard Business Review.** 65 5 (September–October 1987) .
- Maslow, A. H. (1987). **Motivation and personality** (3rd ed.). Delhi, India: Pearson Education.
- O'Donnell, G. and Oswald, A.J., (2015). **National well-being policy and a weighted approach to human feelings.** Ecological Economics.
- Walton, R.E., (1975). **Criteria for Quality of Working Life.** In: The Quality of Working Life, New York : The Free Press.