

คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของบุคลากรในยุคปกติใหม่*
QUALITY OF WORK AFFECTS THE PRODUCTIVITY
OF PEOPLE IN THE NEW NORMAL ERA



มัทนา เมฆตรง, วันชัย มีศิริ

Matana Mektrong, Wanchai Meesiri

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: Mektrong.matana@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งประเด็นให้องค์กรต่าง ๆ เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งในด้านของค่าตอบแทน สภาพการทำงาน และก้าวหน้าในงาน รวมถึงความเสมอภาคในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกและสังคมไทย ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และโรคระบาดไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้เกิดความเครียด วิตกกังวล ทั้งด้านการเงิน การงาน การใช้ชีวิตต้องเปลี่ยนไป หลายคนต้องทำงานที่บ้าน ต้องรักษาระยะห่างทางสังคม เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 การดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานในรูปแบบใหม่เช่นนี้ ถูกเรียกว่า ความปกติใหม่ หรือ New Normal การก้าวเข้าสู่ยุคปกติใหม่ ทำให้หลายองค์กรปรับตัวให้เท่าทัน โดยนำหลักอิทธิบาท 4 ที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติทำให้ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ฉันทะ) เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจ (วิริยะ) และเกิดความเอาใจใส่ (จิตตะ) มีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ และพัฒนาตนเองให้พร้อมรับมือการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ด้วยการใช้ปัญญาในการคิดและไตร่ตรองให้รอบครอบ (วิมังสา) เมื่อปฏิบัติครบตามหลักอิทธิบาท 4 ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จะช่วยให้เรื่องการเพิ่มผลผลิตขององค์กร ปรับปรุงศักยภาพ เพิ่มขวัญและกำลังใจ ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ยุคปกติใหม่; อิทธิบาท 4

* Received September 1, 2021; Revised September 22, 2021; Accepted September 23, 2021

Abstract

This article focuses on the importance of quality of work life for organizations. In terms of adequate compensation working conditions prosperity and advancement in work including equality in the organization that affect the productivity of personnel. This is the cornerstone of the organization's development. In this case changing society in economically, politically, and socially and preventing the spread of COVID-19 made people stressed, worried, financially, work, suffering physically and mentally. Many people have to work from home, maintain social distance to prevent spreading of Covid-19. Lifestyle and work in a new way like this is called New Normal causing many organizations to adjust to keep up by applying the Iddhipada 4 that are considered a practical guideline that will lead to success, adapt and apply them to the current situation. In order to create satisfaction in the quality of work (Chanda), the determination to work hard (Viriya) and empathy (Citta) are responsible for their duties. and develop oneself to be ready with social changes to create a better work efficiency. By using wisdom in thinking and contemplating carefully in the work (Vimangsa), when fully complying with the Iddhipada 4, the results obtained will help in the matter of increasing the productivity of the organization. Help improve the potential of workers Improves the morale of the operators. As well as being a motivation to work.

Keywords: Quality of work; New Normal; Iddhipada-4

บทนำ

ก่อนสถานการณ์เชื้อไวรัสโควิด-19 ในแง่การพัฒนาประเทศและเศรษฐกิจ ประเทศไทยได้เผชิญวิกฤติมาหลายครั้ง แต่ในครั้งนี้อันตรายจากเชื้อไวรัสโควิด-19 นั้น ถือเป็นปรากฏการณ์ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมหาศาล ก่อให้เกิดมหันตภัยส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของทุกคน ในทุกประเทศทั่วโลก ทั้งด้านสุขภาพทำให้มีผู้คนเจ็บป่วยและเสียชีวิตจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างรุนแรงในระยะสั้น เนื่องจากโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นโรคอุบัติใหม่ที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ส่งผลต่อวิถีชีวิต การทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน การเกิดขึ้นและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ครั้งนี้ จึงเป็นสถานการณ์ที่หลายคนคาดว่ายังก่ออยู่ระยะเวลายาวนานพอสมควร จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในหลายพฤติกรรมของผู้คน ซึ่งความไม่แน่นอนและการคาดเดาสถานการณ์ไม่ได้นี้ ประกอบกับการได้รับข้อมูลข่าวสารถึงผลกระทบต่าง ๆ อาจก่อให้เกิดความเครียด ความกลัว ใน

จิตใจของคนไทยได้ทุกเพศทุกวัย (สุพิชญา วงศ์วาสนา, 2564) และในสถานการณ์วิกฤติที่เกิดขึ้นภาคส่วนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐกิจ ภาครัฐ หรือส่วนบุคคล ทั้งในด้านสุขภาพ สังคม เศรษฐกิจ และผลกระทบจากการปิดเมือง (Lock Down) ล้วนต้องปรับตัว พยายามใช้วิธีที่มีประสิทธิภาพที่สุดสนับสนุนความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน การปรับวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อ ควบคู่ไปกับการพยายามรักษา และฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ โดยจัดให้มีการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารทุกจุด ทำความสะอาดสถานที่อย่างเข้มงวดมากกว่าเดิม จัดให้มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือในจุดต่าง ๆ ในด้านประสิทธิภาพการทำงานได้เพิ่มความยืดหยุ่น และคล่องตัวในการทำงาน ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับกระบวนการทำงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ธีระพงษ์ ทศวัฒน์, 2563) หรือการเปลี่ยนแปลงของการทำงานที่บ้าน (Work from Home) และการทำงานทางไกล (Remote Working) ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้กลายเป็นความปกติใหม่ จนในที่สุดเมื่อเวลาผ่านไป ทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปกติของผู้คนในสังคม นั่นก็คือ รูปแบบการใช้ชีวิตที่ต้องเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สิ่งที่เรียกว่า “ความปกติใหม่” หรือ “New Normal” ไปจนกว่าจะมีการค้นพบตัวยาด้านเชื้อไวรัสหรือวัคซีนที่มีประสิทธิภาพและสามารถผลิตในปริมาณที่เพียงพอต่อจำนวนประชากรโลก

ในฐานะเมืองไทยเป็นเมืองพุทธ แนวคิดเพื่อการทำงานให้มีความสุขตามวิถีพุทธศาสนาที่ถูกหยิบยกขึ้นมาพูดกันมาก คือการหลักธรรมของพระพุทธศาสนา มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่พึงประสงค์ ในแบบที่แต่ละคนต่างรู้หน้าที่ของตนเอง ช่วยให้บรรยากาศในองค์กรเป็นมิตรและเกิดความร่มเย็นเป็นสุข เนื่องจากจะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยกันทุกฝ่ายทั้งผู้บริหาร เจ้าของกิจการ หัวหน้า และผู้ลงมือปฏิบัติ ดังนั้น ธรรมะที่เหมาะสมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน คือ “อิทธิบาท 4” ซึ่งหมายถึง ธรรมแห่งความสำเร็จ (สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน, 2556) ประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจ) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานต้องชอบหรือศรัทธาในงานที่ทำอยู่ และมีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย วิริยะ (ความพากเพียร) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งหมั่นฝึกตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จิตตะ (ความเอาใจใส่) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีจิตใจหรือสมาธิจดจ่อกับงานที่ทำ รวมถึงมีความรอบคอบและความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มสติกำลัง และ วิมังสา (ความหมั่นตรองพิจารณาหาเหตุผลในงานที่ทำ) หมายถึง ทำงานด้วยปัญญา ทำงานด้วยสมอง รวมถึงเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้ง ทั้งในแง่ขั้นตอนและผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน ทั้งนี้หลักธรรมที่ใช้ในการทำงานที่กล่าวมาข้างต้นจึงสามารถนำมาประยุกต์และปรับใช้กับความเปลี่ยนแปลงไปของลักษณะการทำงานได้เป็นอย่างดี โดยจะอธิบายตามหัวข้อต่าง ๆ ต่อไปนี้

วิถีชีวิตแบบปกติใหม่ (New Normal)

สำหรับวิกฤตโรคระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันขณะนี้ ทำให้หลายองค์กรส่วนใหญ่ก็มีความกังวลถึงเรื่องความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงาน โดยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยการทำงานอยู่ที่บ้าน (Work from home) เพื่อลดการระบาดและลดการติดเชื้อของโรคระหว่างการเดินทางมาทำงาน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเมื่อวิกฤตจบลง เจ้าของธุรกิจบางรายอาจประเมินลักษณะการทำงานภายในได้แล้วว่า การทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพอาจจะไม่จำเป็นต้องให้พนักงานมารวมกันอยู่ที่บริษัทเสมอไป รูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการให้พนักงานทำงานที่บ้านเป็นหลักหรือสามารถทำงานที่ไหนก็ได้มากกว่าการเดินทางเข้าบริษัท และมีการประเมินผลงานของพนักงานได้ง่ายขึ้นเพราะสามารถทำให้ธุรกิจสามารถเป็นผลงานของบุคลากรได้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ซึ่งในด้านของพนักงานเองก็ต้องมีความกระตือรือร้น (Active) และมีศักยภาพในการทำงานเพื่อให้ผลของการดำเนินงานคงประสิทธิภาพเท่าเดิม หรือเป็นไปได้ในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม (เอวีแอล ดีไซน์, 2564)

New Normal เป็นคำที่ถูกบัญญัติขึ้นมาใหม่ โดยมีความหมายว่า “ความปกติใหม่ รากฐานชีวิตหรือรูปแบบการดำเนินชีวิตแบบใหม่” ซึ่ง New Normal สามารถนำมาปรับใช้ได้หลายบริบทในการดำเนินชีวิต เช่น วิธีคิด การสื่อสาร วิธีปฏิบัติในชีวิตประจำวัน หรือในบริบทของการทำงาน เช่น การปรับรูปแบบการทำงาน และการเปลี่ยนโมเดลธุรกิจ เป็นต้น โดยสิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวให้ก้าวทันความปกติใหม่นี้ จะสามารถแบ่งได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ ดังนี้คือ 1. การปรับปรุงรูปแบบการทำงาน 2. การปรับปรุงสำนักงาน โดยแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้

(1) การปรับปรุงรูปแบบการทำงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ได้รับผลกระทบ อันเนื่องมาจากการเว้นระยะห่างระหว่างผู้คน (Social Distancing) โดยรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไปนั้น ทำให้เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการตอบสนองพฤติกรรมเหล่านี้ ซึ่งรูปแบบการทำงานที่เกิดขึ้นในยุค New Normal มีดังนี้ Remote Working คือ รูปแบบการทำงานแบบใหม่ที่ให้ความสำคัญของสถานที่ แต่มุ่งเน้นไปที่ปริมาณ (Quantity) และคุณภาพของงาน (Quality) มากกว่า สิ่งหนึ่งที่ทำนายการทำงานแบบนี้คือ การปรับแนวคิดขององค์กร ที่ต้องเปลี่ยนจากการนับชั่วโมงทำงานมาสู่การวัดประสิทธิภาพการทำงานเป็นหลัก นอกจากแนวคิดแล้ว สิ่งที่ต้องปรับตัวยังมีดังนี้การวางแผนการจัดการพนักงาน เนื่องจาก Remote Working คือการทำงานที่ไหนก็ได้ การวางระบบการทำงานจึงสำคัญ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ การปรับปรุงรูปแบบการสื่อสาร โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่น การประชุมช่วงเช้าก่อนเริ่มงาน 10 นาทีเพื่อติดตามภาระงาน

Video Conference หรือการประชุมทางไกล กลายเป็นหนึ่งใน New Normal ของหลายองค์กร ที่ปรับรูปแบบการประชุมเพื่อสอดคล้องการทำงานแบบ Work from home ซึ่งในอนาคตการประชุมทางไกลจะเป็นสิ่งที่ปกติ ทั้งการประชุมภายในและนอกองค์กร

(2) การปรับปรุงสำนักงาน นอกเหนือจากการปรับรูปแบบการทำงาน การปรับปรุงในเชิงกายภาพอย่างสำนักงาน เป็นอีกหนึ่งสิ่งที่จะต้องควรให้ความสำคัญ เพื่อตอบรับวิถีชีวิตของคนที่ย้ายไป ซึ่งให้ความสำคัญกับเรื่องสุขอนามัยและความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยแนวทางการปรับปรุงสำนักงาน มีดังนี้

แนวคิดการเว้นระยะห่าง พื้นที่ทำงานควรจัดตำแหน่งการนั่งโดยเว้นระยะห่างระหว่างพนักงานอย่างน้อย 1-2 เมตร เพื่อป้องกันการใกล้ชิด เพิ่มพื้นที่ส่วนกลางเพื่อลดความแออัด ในการประชุมควรปรับขนาดห้องประชุมให้เล็กลง จำกัดจำนวนผู้เข้าประชุม เพื่อลดการรวมตัวโดยไม่จำเป็น

การจัดโซนในสำนักงาน สำหรับการแบ่งพื้นที่ในสำนักงาน ควรแบ่งให้ชัดเจนโดยมุ่งเน้นไปที่การป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเป็นหลัก เช่น โซนทางเข้าสำนักงานที่ประกอบด้วยระบบการคัดกรอง โซนการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ โซนพักคอยหรือรอคิวเข้ารับบริการ และโซนสุขอนามัย เป็นต้น

การเลือกใช้วัสดุภายในสำนักงาน ในส่วนของการเลือกใช้วัสดุ ควรเลือกวัสดุที่สามารถลดการสะสมของเชื้อไวรัสและแบคทีเรีย เช่น การเลือกใช้พรม ชนิด Anti-viral Allergy Free (AVA) หรือแผ่นลามิเนต ประเภท High Pressure Laminate เพื่อการยับยั้งการเจริญเติบโตของเชื้อโรคที่ติดมากับรองเท้า เป็นต้น

การใช้เทคโนโลยีประเภทที่ช่วยลดการแพร่ระบาดและการฆ่าเชื้อในสำนักงาน เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่มีบทบาทสำคัญในการฆ่าเชื้อ ซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงานในการกลับเข้าทำงานที่สำนักงาน โดยเทคโนโลยีที่ใช้สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ 1. ระบบฆ่าเชื้อ เช่น Ozone, UVC, Air Purifier, Nano silver และเครื่องพ่นสารฆ่าเชื้อ ที่สามารถออกแบบตั้งเวลาให้เครื่องทำงานโดยอัตโนมัติในช่วงพักกลางวัน หลังเลิกงาน ก่อนเข้างาน เป็นต้น 2. ระบบป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ เช่น เครื่องวัดอุณหภูมิอัตโนมัติ (Smart Sensor) แอปพลิเคชันติดตามตัว (Smart Tracking) ระบบสั่งงานแบบไร้สัมผัส (Touch less) เป็นต้น และ 3. ระบบแจ้งเตือนพนักงาน โดยการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น Digital Signage, เสียงประกาศ, Social media alert เพื่อกระตุ้นเตือนพนักงานให้เว้นระยะห่าง เป็นต้น

ดังนั้น ในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เกิดขึ้นไปทั่วโลก ไม่เพียงแต่ทำให้พฤติกรรมและวิถีชีวิตประจำวันของคนเปลี่ยนไป ทว่ายังทำให้รูปแบบการทำงานและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนไปจากเดิม จนเกิดเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ องค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่บ้านหรือการทำงานที่สำนักงาน ซึ่งจะเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีและเพิ่มความใส่ใจให้กับพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการขององค์กรโดยภาพรวม ทั้งนี้การนำหลักพุทธธรรมอริยบท 4 ที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ประสบความสำเร็จมาปรับใช้หรือประยุกต์ใช้ในสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จะยิ่งเป็นส่วนช่วย

ให้ประสบความสำเร็จที่ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มฉันทะ (ความพึงพอใจ) ภายในสภาพแวดล้อมการทำงาน นำมาสู่วิริยะ จิตตะ และวิมังสาต่อไปในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นเป็นสิ่งเริ่มต้นที่สำคัญในการสร้างความสุขหรือความพึงพอใจในงาน หรือฉันทะขึ้น โดยจะอธิบายดังต่อไปนี้

ความสุข สวัสดิการของมนุษย์ และคุณภาพชีวิต กล่าวกันมาตั้งแต่ยุคอริสโตเติล แต่เป็นความหมายในเชิงจริยธรรม ชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่นำไปสู่ความผาสุก (Oliver et al,1996) ความสุข เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา อย่างไรก็ตาม ความปรารถนาหรือความต้องการนั้นควรอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงและเกิดได้จริง ตลอดจน ต้องคำนึงถึงศีลธรรมและจรรยา

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายของความสุขไว้ ดังนี้คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

คนทำงานคือบุคคลหนึ่งในสังคมทั่วไป ที่มีความปรารถนาให้ตนเองดำเนินชีวิตไปอย่างมีความสุข ความสุขคนทำงานอาจมีเงื่อนไขหรือเกณฑ์บางอย่างที่ต้องการมากกว่าบุคคลโดยทั่วไป อาทิเช่น การมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ การทำงานในองค์กรที่มั่นคง การได้รับโอกาสในการพัฒนา การได้รับเกียรติและมีคุณค่าในที่ทำงาน การได้รับการยอมรับจากบุคคลในที่ทำงานทุกระดับ การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม การได้รับสวัสดิการที่พึงพอใจ การมีหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่ดี

นิยาม “คุณภาพชีวิตการทำงาน” หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสิ่งแวดล้อมโดยส่วนรวมในการทำงานของบุคคล และเน้นมิติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ รวมทั้งยังครอบคลุมทุกเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงานและสภาพในการทำงาน ตลอดจนควรให้ความสำคัญที่บทบาทการทำงาน ได้แก่ นายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน (David, 1977)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใด ๆ และในอนาคตอันใกล้มนุษย์จำเป็นต้องใช้เวลาของชีวิตเกี่ยวข้องกับการทำงานเพิ่มขึ้นไปอีก ทั้งนี้เพื่อสร้างรายได้ให้สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์และเพื่อให้ดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสภาวะแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงถือได้ว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากในองค์กร อีกทั้งยังเป็นตัวขับเคลื่อนให้ทรัพยากรอื่นในองค์กรมีคุณค่าด้วย คุณภาพชีวิตในการ

ทำงานที่ดีจะสามารถสร้างความสุข ความมั่นคง ความพึงพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและความปรารถนาที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก คือช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานตลอดจนเป็นแรงจูงใจให้แก่พนักงานในการทำงาน และประการสุดท้ายคุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นลักษณะการทำงานที่ทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่ามีความสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน (Huse & Cumming, 1985) จากสภาวะการณ์ในปัจจุบันนี้ สภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตามกระแสของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร ส่งผลให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย โครงสร้าง รูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการปรับเปลี่ยนแปลงดังกล่าวขององค์กรย่อมส่งผลถึงพนักงานหรือบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้คนในองค์กรต้องมีการปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปเช่นกัน

องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดของ (Walton, 1973) เนื่องจากแนวคิดนี้ได้มีการศึกษาที่ครอบคลุมทั้งลักษณะความต้องการของบุคคล สภาพแวดล้อมที่จะส่งผลต่อการทำงาน และความเท่าเทียมทางสังคม ส่งเสริมให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน มีการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความเหมาะสม มีการพัฒนาและการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม จึงได้จัดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ดังนี้

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ทั้งในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส ค่าล่วงเวลา เป็นต้น รวมถึงสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่าที่พัก ค่าเล่าเรียนบุตร เงินกู้ยืม เป็นต้น ที่ได้รับอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

(2) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง อาคารสถานที่ทำงานและบรรยากาศโดยรอบ ความปลอดภัยในการทำงาน ความสะดวกสบายในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสมแก่การทำงาน รวมทั้งช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

(3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถของพนักงาน และมีการผลักดันให้ได้รับตำแหน่งที่เหมาะสมตามความสามารถและผลสำเร็จของงาน รวมทั้งการได้รับการพิจารณาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรม และมีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินผลงานที่ชัดเจน

(4) การพัฒนาความสามารถของพนักงาน หมายถึง การได้รับการส่งเสริมและพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ก่อให้เกิดการพัฒนางานเพิ่มขึ้น

(5) ความเสมอภาคในองค์กร หมายถึง การได้รับสิทธิและความเสมอภาคในการทำงาน ทั้งในด้านความคิด และสิทธิส่วนบุคคล รวมถึงได้รับค่าตอบแทนตามมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคม หรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงาน และชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เมื่อบุคลากรหรือพนักงานในองค์กรมีความสุขเกิดฉันทะขึ้นภายในใจ และเกิดความพึงพอใจกับคุณภาพชีวิตที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานในด้านการทำงานรูปแบบใหม่ทั้งการทำงานที่บ้าน หรือการทำงานที่สำนักงาน ในยุคปกติใหม่เช่นนี้ ก็จะมีแรงผลักดันในการทำงานอย่างมีคุณภาพและได้ปริมาณงานตามที่คาดหวังขององค์กรเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิด วิริยะ (ความพากเพียร) จิตตะ (ความเอาใจใส่) และวิมังสา (ความหมั่นตรองพิจารณาหาเหตุผลในงานที่ทำ) ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน

ประสิทธิผลการทำงานในบทความนี้เป็นผลมาจากการที่องค์กรเล็งเห็นและให้ความสำคัญเกี่ยวกับฉันทะในด้านการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดขององค์กรในการขับเคลื่อนระบบงานต่าง ๆ เพิ่มนำไปสู่ความพากเพียรในการปฏิบัติงานหรือวิริยะ ความเอาใจใส่กับตัวงานหรือจิตตะ เพื่อตอบสนองกับสิ่งได้รับหรือความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือฉันทะ และเกิดเป็นความสำเร็จที่พึงพอใจของผู้บริหารหรือประสิทธิผลการทำงานที่ดีขึ้นขององค์กร ด้วยการมีความคิดแก้ไขหรือความหมั่นตรองพิจารณาหาเหตุผลในงานที่ทำด้วยสมองและปัญญาคือวิมังสา

ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นสิ่งสำคัญที่ชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานและแสดงว่าการดำเนินงานนั้นประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้แล้ว ประสิทธิผลการทำงานหมายถึง ความสามารถของบุคคลและองค์กรในการทำงานร่วมกัน มีการตอบสนองเกื้อกูลกันภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดผลลัพธ์และความสำเร็จในการดำเนินงานที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้และสามารถปรับตัวให้ดำรงอยู่ได้ในสภาวะการที่เปลี่ยนแปลง (Hoy & Miskel, 1991)

เป้าหมายความสำเร็จขององค์กร คือ การมีประสิทธิผลในการดำเนินงานซึ่งการดำเนินงานภายในองค์กรนั้นจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้านแต่ปัจจัย

อย่างหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง คือ องค์กรจะต้องมีบุคคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมกับภาระงาน และเพียงพอต่อการบริหารจัดการ (อุดม พินธุรักษ์, 2553) ดังนั้นในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น การพัฒนาบุคลากรหรือการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร จึงเป็นวิธีที่องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากบุคลากรในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน สามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิผลของการทำงานประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ แตกต่างกันไปตามประเภทและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กรนั้น ๆ แนวคิดของ (Steers, 1981) พิจารณาจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง ความสำเร็จของการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ด้วยความถูกต้อง เรียบร้อย และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร
- (2) ด้านปริมาณงาน หมายถึง ภาระหน้าที่การทำงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ และสามารถสำเร็จลุล่วงด้วยดีเป็นที่น่าพอใจ
- (3) ด้านความคิตรีเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง แนวทางการทำงานที่เกิดจากการคิตรีเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

(4) ด้านความร่วมมือในการทำงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และได้รับความร่วมมือที่ดีระหว่างกัน ทั้งในระดับบังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้วยตนเอง

ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ตามแนวทางการวิเคราะห์องค์กรด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Streers, 1975) ซึ่งแยกตามลักษณะไว้ 4 ประการ คือ

- (1) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง
- (2) สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร เช่น นโยบายการบริหารงานบุคคล รูปแบบการปกครองบังคับบัญชา และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร
- (3) ลักษณะของพนักงาน ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร
- (4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่

ตัวแปรตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังที่กล่าวมานั้นมีความสอดคล้องเป็นอย่างยิ่งกับการเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานในหัวข้อข้างต้นที่กล่าวก่อนหน้านี้ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมภายในและนอกองค์กร ลักษณะของพนักงาน นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานภายในองค์กรนั้นเกิดประสิทธิผลตามที่คาดหวังไว้ ทั้งด้านคุณภาพงานด้านปริมาณงาน ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายขององค์กร โดยขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้วย เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ดีมากขึ้น การนำเอาหลักพุทธธรรมเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้เกิดความราบรื่นและประสบความสำเร็จในองค์กร

พุทธศาสนากับการทำงานในยุคปกติใหม่

อิทธิบาท 4 ถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่จะทำให้ประสบความสำเร็จตามความประสงค์ 4 อย่าง คำว่า “อิทธิบาท” หากแปลตามคำจึงหมายความว่า วิถีทาง หรือ หลักการ ที่จะนำไปสู่จุดหมายปลายทางหรือไปสู่ความสำเร็จได้ “ธรรมแห่งความสำเร็จ” ซึ่งมี 4 ประการ ประกอบด้วย ฉันทะ (ความพอใจ) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่สร้างความสุขและความพึงพอใจในการทำงานได้นั้น คือ คุณภาพในชีวิตการทำงาน อันประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความมั่นคงในการทำงาน ยิ่งช่วงในสถานการณ์โรคระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลทำให้เศรษฐกิจไม่ดีเช่นนี้ อาจทำให้บุคลากรเกิดความกังวลใจ เครียด และไม่สบายใจขึ้นได้เสมอ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ และเพียงพอต่อการดำรงชีวิต การได้รับสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความเสี่ยงหรือการทำงาน จะทำให้ตัวพนักงานหรือบุคลากรในองค์กร เกิดความพึงพอใจ สร้างความผูกพัน พร้อมเกิดความรู้สึก (ความผูกพัน) และจิตตะ (ความเอาใจใส่) ในการทำงานมากขึ้น มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ที่จะทำงานและเรียนรู้พร้อมพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ทำให้ เกิดวิมิงสา (ความหมั่นตรองพิจารณาหาเหตุผลในงานที่ทำ) การทำงานด้วยปัญญา รวมถึงเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้ง ทั้งในแง่ขั้นตอนและผลสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงในทุกสถานการณ์ ดังนั้น “อิทธิบาท 4” จึงมีความหมายกับผู้คนในปัจจุบันที่เผชิญการทำงานในยุคปกติใหม่ หรือ New Normal เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน

อย่างไรก็ตามมนุษย์ทุกคนเกิดมามีความต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยคุณภาพชีวิตจะเกิดขึ้นได้ต้องมีความสุขเกิดขึ้นก่อน ความสุขที่แท้จริงต้องเกิดจากความรู้สึกพอใจในตนเอง รู้สึกว่าชีวิตนี้มีคุณค่า มีความหมาย ซึ่งการมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นมนุษย์ต้องรู้จักพัฒนาตนเองทั้ง 4 ด้านคือ กาย ศีล จิต และปัญญา การประยุกต์แนวความคิดทางพุทธศาสนามาใช้เพื่อให้มนุษย์สามารถจัดการกับปัญหาต่าง ๆ ได้ตามลำดับขั้นตอนที่เหมาะสม และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

ดีขึ้น โดยการดำเนินชีวิตแบบทางสายกลาง เข้าใจถึงธรรมชาติของมนุษย์ และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ปัจจุบันที่เผชิญกับโรคระบาดเช่นนี้ (ธีรโชติ เกิดแก้ว, 2563)

สรุป

ในปัจจุบันผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับความรู้สึคนึกคิดและจิตใจของคนทำงานและให้ความสำคัญกับคน โดยถือว่าคนเป็นทรัพย์สินมีค่าอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งถ้าบุคคลในแต่ละองค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ก็ทำให้การผลิตมีคุณภาพ ผลผลิตเพิ่มขึ้น รวมไปถึงการปรับปรุงการให้บริการ การบริหารผลการดำเนินงาน ความพึงพอใจของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร คุณภาพชีวิตของการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนเราทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน สถานที่ทำงานทั้งการทำงานที่บ้านและสำนักงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อองค์กร เช่น ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน ช่วยเพิ่มขวัญ และกำลังใจของปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน ดังนั้นคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง องค์กรทุกภาคส่วนพยายามที่หันมาใส่ใจ เรื่องคนกันมากขึ้น ยิ่งในช่วงภาวะเศรษฐกิจถดถอย ย่อมมีผลกระทบต่อการดำรงชีพของพนักงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเองคงจะไม่มุ่งเน้นที่คุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์กรอย่างเดียวควรหันมาใส่ใจเรื่อง คุณภาพชีวิตของพนักงานควบคู่ไปด้วย ทั้งนี้หลักอิทธิบาท 4 ในด้านของฉันทะ และวิริยะ เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยให้บุคลากร มีความสุขในการทำงาน มีความมั่นใจในการที่จะเผชิญหน้ากับปัญหา พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในยุคปกติใหม่ หรืออุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้น ในด้านการมีจิตตะและวิมังสา เป็นหลักปฏิบัติที่ช่วยในการเอาชนะปัญหา และอุปสรรคในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ธีรโชติ เกิดแก้ว. (2563). การปรับตัวและการร่วมมือกันในสถานการณ์โควิด-19 ตามแนวพุทธศาสน์. *วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์*, 16(2), 60-78.
- ธีระพงษ์ ทศวัฒน์. (2563). การพัฒนาคุณภาพชีวิตทางสังคมของประชาชนและการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*, 7(9), 40-55.
- สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน. (2556). *สู่ความสำเร็จในการทำงานตามแนวพุทธ*. สืบค้น 18 มิถุนายน 2564, จาก <https://shorturl.asia/wvUpE>

- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ปัจจัยผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ส่งผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายการโดยสาร กรณีศึกษา บริษัท บางกอกโฟลท์เซอร์วิส จำกัด. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(39), 15-30.
- อุดม พินธุรักษ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลการบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี (วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา)*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- เอวีแอล ดีไซน์ . (2564). *New Normal มีอะไรบ้างที่องค์กรต้องปรับตัว เพื่อก้าวทันยุคใหม่*. สืบค้น 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://avl.co.th/blogs/new-normal-what-things-do-organizations-need-to-adjust>
- David, L. E. (1997). Enhancing the quality of working life: developments in the United States. *International Labor Review*. 166, 53-65.
- Hoy W. K. & Miskel C. G, (1991). *Educational administration: Theory Research and Practice*. (4th ed.). Singapore: MCGraw-Hill.
- Huse, E. F. & Cumming, T. G. (1985). *Organization development and change*. Minneapolis: West Publishing.
- Oliver, J.P.J. et al. (1996). *Quality of life and Mental Health Service*. London: Routledge.
- Steers, R. M. (1981). *Introduction to Organizational Behavior*. Glenview: Scott, Foresman and Company.
- Walton, R. E. (1973). Quality to working life. *Sloan Management Journal*, 15(1), 11-12.

