

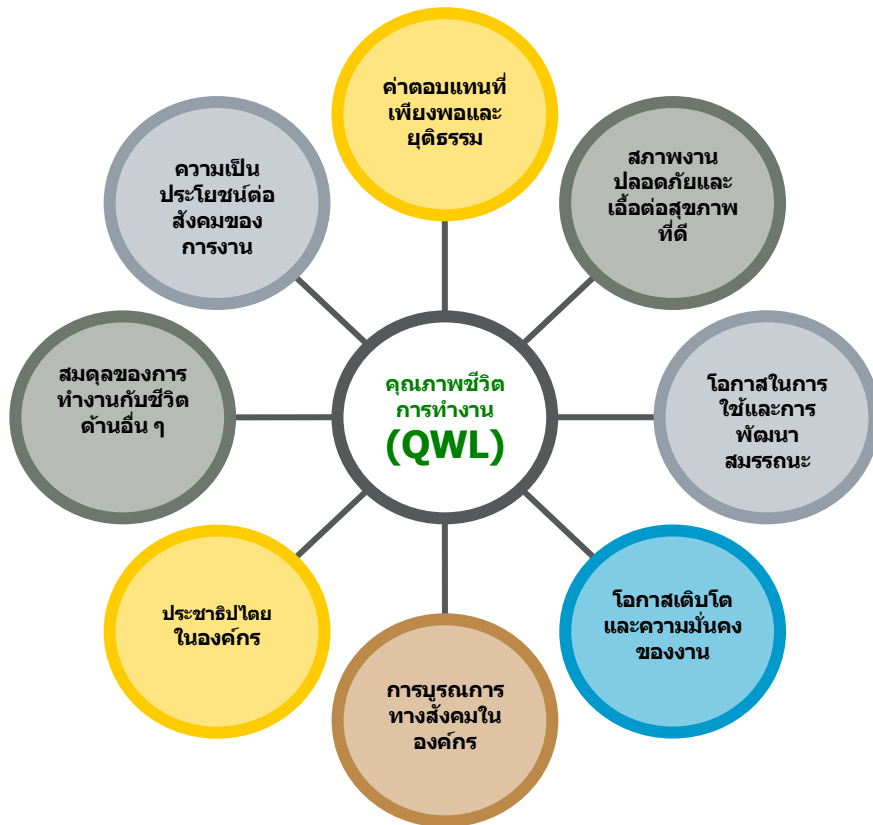


## อย่างไรจึงเรียกว่า “ชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ”

คนทำงานทุกคนล้วนมุ่งหวังอยากมีชีวิตการทำงานที่ดีมีคุณภาพ การทำงานนอกจากจะเป็นการสร้างรายได้ในการเลี้ยงชีพแล้ว คนส่วนใหญ่จะใช้เวลาทำงานถึง 8 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น นั่นคือหนึ่งในสามของเวลาในแต่ละวันเลยทีเดียว การใช้ชีวิตในการทำงานไม่ว่าทั้งในและนอกสถานที่ทำงานจึงส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่และคุณภาพของชีวิตโดยรวม หลายคนอาจเข้าใจว่าชีวิตการทำงานที่ดีคือ การได้ทำงานสบาย รายได้เยอะๆ เงินเดือนสูงๆ แต่ความเป็นจริงแล้วคนเรามีความต้องการนอกเหนือจากนั้น โดยเฉพาะในยุคนี้ มีการศึกษาเกี่ยวกับการจ้างงานโดย Fidelity Investments แห่งสหรัฐอเมริกา ในปี 2559 พบว่า ประชากรกลุ่ม Gen Y ที่เกิดในช่วงพ.ศ. 2523–2534 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานมากกว่าผลประโยชน์ทางการเงิน โดยยินดีรับเงินค่าจ้างน้อยลงเพื่อแลกกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น เช่น ความก้าวหน้าของอาชีพ การได้ทำงานที่มีความหมายมีคุณค่า การมีสมดุลของชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

หากมองในมุมมองของนายจ้างหรือผู้บริหาร คนถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญยิ่งในการผลิตสินค้าหรือบริการและเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้เจริญก้าวหน้า แม้ว่าจะมีเงินทุนหรือใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทันสมัยเพียงใดก็ตาม ถ้าบุคลากรมีสุขภาพกายใจย่ำแย่ และไม่มีคามพึงพอใจในการปฏิบัติงานแล้ว องค์กรก็ยากที่จะประสบความสำเร็จเติบโตเป็นองค์กรชั้นนำได้ อย่างไรก็ตาม การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจนั้นย่อมเกี่ยวพันโดยตรงกับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ซึ่งนอกจากจะช่วยสร้างความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งมีผลอย่างยิ่งต่อคุณภาพงาน ผลิตผลและบริการแล้ว ยังส่งผลดีต่อด้านอื่น ๆ เช่น ลดความเครียด อุบัติเหตุ และความเจ็บป่วยจากการทำงาน ทำให้อัตราการขาดงาน และการลาออกน้อยลงด้วย

การสร้างสรรค์ชีวิตการทำงานที่ดีมีคุณภาพนั้น มีขอบเขตครอบคลุมหลายมิติ นิยามที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางโดย Richard E. Walton ได้อธิบายถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life; QWL) ในแง่ของเงื่อนไขการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลซึ่งเป็นคุณภาพชีวิตที่พึงปรารถนา เขาได้เสนอขอบเขต (scope) ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ ดังภาพ



ภาพ: ขอบเขตของคุณภาพชีวิตการทำงานตามนิยามของ Richard E. Walton

1. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) การจ่ายค่าจ้าง เงินเดือน และจัดสวัสดิการตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานนั้น เป็นการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในระดับที่อาจเพียงพอต่อการดำรงชีพ อย่างไรก็ตาม การกำหนดโครงสร้างเงินเดือนที่ชัดเจน รวมถึงการปรับอัตราเงินเดือนและค่าตอบแทนที่สูงขึ้นอย่างเหมาะสมกับศักยภาพจะช่วยเติมคุณภาพชีวิตและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้ดียิ่งขึ้น
2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและเอื้อต่อการมีสุขภาพดี (safe and healthy working conditions) เป็นปัจจัยสำคัญของการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการกำหนดนโยบายและมาตรการที่คำนึงถึงความปลอดภัยและสุขภาพอนามัยของบุคลากร มีการออกแบบและปรับปรุงสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย ตลอดจนการเฝ้าระวังเพื่อควบคุมความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน ฯลฯ
3. โอกาสในการใช้และการพัฒนาสมรรถนะของบุคคล (opportunity to use and develop human capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้ใช้และพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ได้ใช้ความคิดริเริ่มในการวางแผนและการแก้ปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งจะทำให้เกิดความท้าทายในการทำงาน สร้างความรู้สึภาคภูมิใจในคุณค่าของตนเอง รวมทั้งการมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ ควรมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

4. **โอกาสเติบโตและความมั่นคงของงาน (opportunity to growth and security)** เป็นปัจจัยสำคัญของชีวิตการทำงานที่มีคุณภาพ การงานที่ดีคืองานที่มีการพัฒนา มีความมั่นคงในการทำงานอาชีพ และความมั่นคงขององค์กร มีระบบ โครงสร้างการบริหารงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเติบโตแบบขั้นบันได ถ้างานนั้นมีลักษณะย่ออยู่กับที่ ต่อยอดลำบาก หรือมีความก้าวหน้าในอาชีพน้อย ควรแจ้งให้พนักงานรับทราบตั้งแต่เริ่มแรก
5. **การบูรณาการทางสังคมในองค์กรการทำงาน (social integration in the work organization)** คือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือแบ่งชั้นวรรณะ การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความเป็นมิตรเอื้ออาทร การส่งเสริมการทำงานเป็นทีม มีการจัดกิจกรรมทางสังคมและนันทนาการร่วมกัน ซึ่งจะช่วยสร้างความผูกพันและพัฒนาความรู้สึกของความเป็นเจ้าของและความเป็นปึกแผ่นในองค์กร
6. **ประชาธิปไตยในองค์กร (constitution in the work organization)** บุคลากรทุกคนควรได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน เช่น การเคารพความเป็นส่วนตัว สิทธิในการแสดงความคิดเห็น การยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด สิทธิในการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน และการมีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน เป็นต้น
7. **สมดุลของการทำงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ (work and total life span)** บุคลากรควรมีการจัดสรรเวลาที่เพียงพอ และมีความสมดุลระหว่างหน้าที่การงานกับชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์ในครอบครัว และการเข้าสังคม กรณีพนักงานที่มีชั่วโมงการทำงานยาวนาน การทำงานล่วงเวลามากเกินไป หรือต้องเดินทางในหน้าที่การงานบ่อยๆ ล้วนส่งผลต่อสมดุลของชีวิตด้านอื่นๆ และมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน
8. **ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของการทำงาน (social relevance of work life)** การที่บุคคลได้ทำการทำงานอาชีพ หรือทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม หรือองค์กรที่ตนสังกัดอยู่นั้นมีการดำเนินกิจการด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งการรักษาสภาพแวดล้อม การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงาน และเทคนิคด้านการตลาด ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ต่อชุมชนและประเทศชาติ ย่อมเป็นการเพิ่มคุณค่า ความภาคภูมิใจในอาชีพและองค์กรของตน ซึ่งถือเป็นตัวชี้วัดของคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วย

องค์ประกอบทั้ง 8 ประการนี้ เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบก็มีเทคนิคและกลยุทธ์ในการจัดการอีกมากมาย ผู้สนใจสามารถติดตามได้ในตอนต่อ ๆ ไป ของคอลัมน์นี้นะคะ

---

## เอกสารอ้างอิง

Chand S. **8 Important Scopes of the Quality of Work Life: by Walton.** Retrieved May 30, 2017 from

<http://www.yourarticlelibrary.com/employee-management/8-important-scopes-of-the-quality-of-work-life-by-walton/26106/>

Christ G. **Millennials Value Quality of Work Life over Money.** Retrieved May 31, 2017 from

<http://ehstoday.com/safety-leadership/millennials-value-quality-work-life-over-money>

**Quality of work life.** Retrieved May 31, 2017 from <http://www.whatishumanresource.com/quality-of-work-life>