

## การบริหารเวลาและความเครียด

\*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพจิตร รักเกียรติ

การบริหารเวลาและการจัดการความเครียดมีความเกี่ยวข้องกัน โดยเฉพาะในการทำงาน และเป็นปัญหาที่คนทำงานไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรหรือหน่วยงานใด หรือเป็นเจ้าของธุรกิจเองมักจะหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความเครียดจะเกิดขึ้นไม่ว่าเวลาใดก็เวลาหนึ่ง ระดับความเครียดก็แตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้าง ปัญหาจากการเกิดความเครียดเป็นปัญหาต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิต เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น เบื่องาน ทำงานล่าช้า หยุดงานบ่อย เลิกงานก่อนเวลา และรุนแรงถึงขั้นทำร้ายตนเอง ผู้อื่น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานทุกคนควร จะตระหนัก รับรู้ ศึกษาเพื่อหาทางป้องกันและ แก้ไข นักวิชาการ นักจิตวิทยา นักสังคม สงเคราะห์ แพทย์ พระ นักบวช คำสอนในหลัก ศาสนาต่าง ๆ และนักอื่น ๆ ได้มีคำสอน คำแนะนำ การเขี่ยวyarรักษาเกี่ยวกับความเครียดกันทั่ว โลก นั้นหมายถึงว่าเมื่อเกิดความเครียดมี ผลกระทบมากมายต่อสุขภาพกายและจิตใจ เกี่ยว พ้นกับการดำรงชีพและการทำงาน

**บริหารเวลาและความเครียด คำจำกัด ความ และแนวทาง** เวลาคือทรัพย์สินที่มีค่ามาก ที่สุดของเรา เป็นทรัพยากรธรรมชาติที่มีจำกัด มี วันที่หมดสิ้นไป ส่วนความเครียด คือสิ่งที่เผา ผลาญงาน เวลา ความเครียดมีความสัมพันธ์กัน ระหว่างงานกับสภาพแวดล้อม ในสำนักงาน จะต้องใช้เวลาให้เกิดผลผลิตมากที่สุดในขณะที่เดียวกันต้องขจัดความเครียดให้มากที่สุดเช่นเดียวกัน นักปรัชญาชาวฝรั่งเศสบรรยายเกี่ยวกับเวลา ใน Zelig: A Mystery of Fate ตอนหนึ่งไว้ดังนี้:

- ◆ Nothing is longer since it is the measure of eternity.....
- ◆ Nothing is shorter, since it is insufficient for the accomplishment of one's projects...
- ◆ Nothing is more slow to those who expect; nothing more rapid to those who enjoy.

ความเครียด คือ สิ่งที่จะหลีกเลี่ยงใน งานทุกชนิด จากการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความ เครียดสามารถทำให้เกิดความยุ่งยากทั้งแก่ คนทำงานและองค์กร ในยุคปัจจุบันเป็นการ

เหมาะสมที่จะเรียกได้ว่าเป็น "Age of Stress"<sup>1</sup> Schuler ได้ให้คำจำกัดความความเครียดไว้ว่า "The nonspecific response to any demand. When some external force threatens the body, the common denominator of all adaptive reactions by the body means stress."<sup>2</sup>

คนส่วนใหญ่ "ไม่มีเวลาพอในการทำสิ่งที่จำเป็นต้องทำต่าง ๆ ได้ทั้งหมด" แต่ก็ยังมีคนจำนวนมากที่ทำงานเสร็จทั้งหมดแล้วยังมีเวลาพอที่จะพักผ่อนและหาความสนุกสนานในชีวิต เราอาจจะคิดว่าเขาเหล่านั้นมีงานที่ทำไม่มาก แต่ถ้า

ลองจับตามดูเขาทำงาน ก็จะเห็นว่าเขามีวิธีการทำงานและมีการเรียนรู้การบริหารเวลาของตนเอง เวลาเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ถ้าเรียนรู้การจัดการทรัพยากรนี้อย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นตอนแรกในการที่จะเรียนรู้ว่าจะใช้เวลาได้อย่างฉลาดอย่างไร เกี่ยวข้องกับการที่จะพิจารณาว่าจะใช้เวลาอย่างไร อาจทำได้โดยการทำตารางเวลาแล้วดูว่าจะใช้เวลาอย่างไร ตัวอย่างตารางการบริหารเวลาของงานในสำนักงานแต่ละวัน โดยใช้พื้นฐานการบันทึกงานที่จะต้องทำเสร็จในทุก 15 นาที/แต่ละวัน (Time study Chart)

<sup>1</sup>J.M. Ivancevich and M.T. Matterson, "Optimizing Human Resources : A case for Preventive Health and Stress Management," **Organizational Dynamics**, Autumn 1980, pp. 5-25

<sup>2</sup>R.S. Schuler, "Managing Stress Means Managing Time." *Personnel Journal*, December 1979.

ตารางบันทึกเพื่อบริหารเวลาการทำงานในแต่ละวัน โดยใช้การบันทึกพื้นฐานทุก 15 นาที

TIME	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY
9:00	Late/overslept	Open desk, sort mail, greet	open desk, opened & sorted	opened desk, opened & sorted	opened desk, opened & sorted
9:15	opened desk, opened mail	others, mode coffee	mail, greeted	mail, greeted others, made coffee	mail, mode coffee
9:30	sorted mail, Created others ↓	talked to supervisor about ↓	others, made coffee ↓	Processed ↓	completed forms ↓
10:00		started project			
10:15		coffee			coffee
10:30	coffee	Project ↙	talked to supervisor	coffee	typed letters ↓
2:15	in copy room	made copies		sorted mail by	opened & sorted
2:30	opened & sorted afternoon mail	of project		zip for mail ↓	afternoon mail ↓
2:45	Addressed envelopes	coffee	coffee		Filed ↓
3:00	Personal phone call	typed letters	checked supply	coffee	
3:15	coffee		cabinet-reordered	typed reports	coffee
3:30	completed forms		Process time cards		Filed
3:45	for inventory				Personal telephone
4:00	control & made copies	made copies			Filed ↓
4:15	filed	cleaned desk			
4:30		Filed	Tue. time cards	made copies of reports	Put work away,
4:45	put work away prepared to leave	↓	Prepared to leave	Prepared to leave	prepared to leave
5:00					

การวางแผนการทำงาน จาก Time study chart จะบอกคุณว่าคุณจะใช้เวลาอย่างไร เมื่อรู้ข้อมูลเหล่านี้แล้ว ก็สามารถที่จะเริ่มวางแผนการใช้เวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่ายนัก แต่ก็จำเป็น ทุกๆ งานจะมีบางอย่างที่สำคัญมากกว่างานอื่น ๆ งานที่จำเป็นต้องเสร็จเป็นลำดับแรกก็จัดทำให้อยู่ในลำดับแรกสูงสุด (highest priority)

เวลาและหนทางที่จะทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ ลองใช้เวลาเพื่อพิจารณาขั้นตอนต่างๆ ที่จะทำงานเสร็จสมบูรณ์ ต้องให้มั่นใจว่าแต่ละขั้น สามารถจัดการได้ภายในเวลาที่กำหนด วางแผนที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ตามลำดับความสำคัญ การทำเช่นนี้เรียกว่าการจัดลำดับก่อนหลัง (prioritizing) ซึ่งเป็นสาระสำคัญของการบริหารเวลา

ในสถานการณ์ทำงานจะได้รับมอบหมายงานใดงานหนึ่งพร้อมกับกำหนดเวลาให้แล้วเสร็จ การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มคุณค่าของคุณในองค์กร เรียนรู้ในการทำสิ่งที่ถูกต้องในเวลาที่ถูกต้อง (do the right thing at the right time)

วางแผนการทำงานและทำงานตามแผนที่วางไว้ (Plan your work and work your plan)  
F1.1 แสดงให้เห็นถึงการวางแผน "สิ่งที่จะทำวันนี้" (Things to today)

1. Locate file for new building—committee meeting at 1.30 pm	A
2. Word process report for building committee meeting	A
3. Proofread report, collate, laminate cover and bind document	A
4. Order office supplies (check stock of print cartridges)	C
5. Research material for site meeting—due 23 June	B
6. Collect letterheads from Fast Printing Service	C
7. Set up meeting room for building committee meeting	A
8. Word process seven letters for dispatch to day	A
9. Complete leave form application (going on holidays for four weeks from 3 September)	C

Insert priority order A - 'Urgent'—items of critical value  
B - 'Important'—items of medium value  
C - 'Low Priority'—items of lower priority

ให้สังเกตวิธีใช้โดยกำหนด ABC เพื่อจัดแบ่งลำดับงานก่อนหลัง การจัดลำดับโดย ABC ลงในงานต่าง ๆ ต้องมีการยืดหยุ่น ลำดับก่อนหลังจะต้องเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าไม่สามารถทำให้เสร็จในวันนี้ รายการที่กำหนด B อาจจะเป็นรายการ A ในวันพรุ่งนี้ เป็นต้น

F1.2 แสดงให้เห็นรายการงานต่อเนื่องกับงานที่จะต้องทำในวันนี้ ส่วนเวลาที่จะใช้จริง นั้นขึ้นอยู่กับพนักงานที่ปฏิบัติ จึงเว้นช่องว่างไว้ บางครั้งจะพบว่างานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่สามารถทำให้เสร็จสมบูรณ์ได้ อาจจะมีสิ่งที่คาดไม่ถึงเกิดขึ้นทำให้ต้องใช้เวลานานกว่าปกติ

สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นบางครั้งก็เรียกว่า "สิ่งที่ทำให้เสียเวลา" (Time wasters) ตัวอย่างบางประการของสิ่งที่ทำให้เสียเวลา เช่น เพื่อนร่วมงานรบกวน ขาดข้อมูลและวิธีการที่เหมาะสมเพียงพอ ผลัดวันประกันพรุ่งเองงานไว้ทำในเวลาที่เหมาะสมกว่า การจัดสถานที่ทำงานของตนเองและผู้อื่นไม่ดีพอ ไม่ตรงต่อเวลา เกิดอาการเร่งรีบ การจัดเตรียมการประชุมไม่ดีพอ สิ่งที่คาดไม่ถึงนำมาเข้าที่ประชุม การมอบหมายหน้าที่ให้ทำแทนไม่ดีพอ บริหารเวลาไม่ดี ไม่จัดลำดับงานก่อนหลัง ทำงานหนึ่งยังไม่เสร็จก็นำงานอื่นมาทำ ใช้โทรศัพท์บ่อย พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอื่น ๆ สภาพแวดล้อมการ

ทำงานไม่ดี เช่น ทำงานลำบาก เสียรบกวน แสง คมความรู้สึกและควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ ได้  
สว่างไม่เพียงพอ ไม่มีสมาธิและไม่สามารถควบคุม คีพอ

### AVERAGE TIMES FOR ROUTINE TASKS

Description of Task	Time wasters/ interruptions
1. Locating files	File misplaced. Took time to search for them
2. Word processing six-page report	Telephone calls. Had to replace ink cartridge in printer.
3. Proofreading, collating, laminating and binding six-page report	Had to re-key two pages of report. Chatted to other staff members for 20 minutes.
4. Ordering office supplies and checking stock	Brown asked me to look at her holiday photos.
5. Researching material for site meeting	Mr. Anderson asked me to do an urgent job for him.
6. Collecting letterhead	
7. Setting up meeting room	Room had been left in an untidy condition by previous users.
8. Word processing seven one-page letters	Noise from building next door was disruptive.
9. Completing leave form application	The leave forms were not in their usual place.

F1.2 Average times for routine tasks

การใช้เวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น

- ◆ ทำงานหนึ่งให้เสร็จก่อนที่จะเริ่มงานอื่น ในแต่ละครั้งที่จะเริ่มงานหนึ่ง ต้องพิจารณาว่างานอะไรควรทำให้เสร็จก่อน ถ้าจะต้องหยุดทำงานนั้น ควรจะหยุดตรงไหน ต้องพิจารณาอีกครั้งว่างานอะไรที่ควรทำให้เสร็จ
- ◆ เรียนรู้การจัดการงาน ดูว่าถ้าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็น ก็ให้ตัดทิ้งไป ถ้าทำเช่นนี้ก็เรียกได้ว่าทำงานอย่าง "smarter not harder" จะพบว่างานนั้นเสร็จโดยใช้เวลาไม่มาก
- ◆ ทำงานให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก มีคนจำนวนไม่น้อยลงมือทำงานก่อนที่จะอ่านคำสั่งหรือทำความเข้าใจอย่างถึถ้วนถึงความจำเป็นของงานที่จะทำ เพราะคิดว่าจะเป็นการประหยัดเวลา ในที่สุดก็พบว่าเขาไม่ได้ทำในสิ่งที่จำเป็นจะต้องทำ ดังนั้นควรจะใช้เวลาอ่านและติดตามคำสั่งหรือถามคำถาม
- ◆ หลีกเลี่ยงการจัดจ้งหะการทำงานที่ไม่จำเป็น ถ้าต้องถามคำถามเกี่ยวกับงานที่ทำให้อ่าน

ดูงานทั้งหมดและจดคำถามที่ต้องการจะถาม เพื่อถามคำถามทั้งหมดเพียงครั้งเดียว เพื่อไม่ให้เป็นภาระขัดจังหวะในการทำงานที่ไม่จำเป็นทั้งของตนเอง หัวหน้างานหรือผู้อื่น

- ◆ **สร้างทัศนคติ "การทำเดี๋ยวนี้"** ("Do it now") เป็นธรรมชาติของทุกคนมักจะหลีกเลี่ยงงานที่ไม่ยินดีที่จะทำหรืองานยาก ๆ ถ้ามีการพัฒนาทัศนคติการทำงานคือ "ทำเดี๋ยวนี้" ก็จะพบว่าการที่จะทำงานใด ๆ ให้เสร็จไม่ใช่เป็นเรื่องที่น่ากลัวแต่อย่างใด
- ◆ **หยุดพักบ้าง** ทุกคนจำเป็นที่จะต้องหยุดพักการทำงานเป็นบางโอกาส เมื่อตกอยู่ในสภาพความกดดันในการที่จะต้องทำงานให้เสร็จ การหยุดพักชั่วคราวก็จะทำให้สิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น
- ◆ **ใช้เวลาอย่างฉลาดในเวลาที่ไม่มียานมาก** งานทุกงานย่อมมีเวลาที่เป็นช่วงที่ไม่มียานมากที่จะต้องทำ เช่นเมื่อหัวหน้าเดินทางไปต่างจังหวัดหรือต่างประเทศ งานทุกอย่างก็เสร็จแล้ว ไม่มีงานอะไรที่จะต้องทำ ควรใช้เวลาช่วงนี้ในการจัดเตรียมงานล่วงหน้า เช่นการจัดเตรียมโครงการพิเศษต่าง ๆ จัดเอกสารในตู้เอกสาร ทำความสะอาดแฟ้มเอกสาร ฯลฯ
- ◆ **เรียนรู้ในการตัดสินใจ** งานทุกชนิดต้องมีการตัดสินใจ เมื่อมีสถานการณ์ใด ๆ เกิดขึ้น พนักงานต้องตัดสินใจด้วยตนเอง เพื่อให้งานต่าง ๆ เดินไปได้ ตัวอย่างเช่น ต้องการสำเนารายงานที่สำคัญมาก 5 ชุด ที่จะให้เสร็จเรียบร้อยเพื่อส่งให้หัวหน้าหรือผู้จัดการภายในเวลา 13.00 น. ตามนโยบายของบริษัทกำหนดไว้ว่าให้ใช้เครื่องถ่ายเอกสาร แต่เครื่องถ่ายเอกสารเสีย จะซ่อมเสร็จใช้ได้หลังเวลาอาหารกลางวัน ในเมื่อหัวหน้าต้องการรายงานชุดนี้ให้ทันเวลา

คุณก็ต้องตัดสินใจว่าจะทำอะไรเพื่อทำงานให้ต้องใช้วิจารณญาณที่ดีในการที่จะพิจารณาว่า เรื่องใดที่ตัดสินใจได้เรื่องใดไม่ได้

ในการที่จะบริหารเวลาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็คือหลีกเลี่ยงการใช้เวลาที่สูญเปล่า เช่นการใช้โทรศัพท์ในเรื่องส่วนตัว ไปหาไปเยี่ยมพูดคุยกับผู้อื่น หยุดพักกินเวลาและมาทำงานสายหรือเลิกงานก่อนเวลา สิ่งเหล่านี้ในสำนักงานถือว่าเป็นผู้ที่รบกวนหรือเป็นผู้ที่ใช้เวลาสูญเปล่า แนวทางที่หลีกเลี่ยงในเรื่องนี้คือ

- ◆ **การใช้โทรศัพท์** ในสำนักงานกรณีโทรศัพท์ การพูดคุยโทรศัพท์โดยเฉพาะในเรื่องส่วนตัว ก็เป็นสิ่งรบกวนสมาธิในการทำงานของผู้อื่น เมื่อมีใครสักคน โทรมาหาและคุณกำลังยุ่งอยู่ ให้เรียนรู้การที่จะพูดว่าคุณมีงานที่จะต้องทำ
- ◆ **ไปพบไปเยี่ยมพูดคุยกับผู้อื่น** ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงาน ทางหนึ่งที่จะหลีกเลี่ยงก็คือขัดจังหวะและทำงานต่อ ถ้าจำเป็นจะต้องพูดอย่างสุภาพว่า "Can we visit later (at break or lunch): I have some work that I really must get out."
- ◆ **หยุดพักกินเวลา** องค์การธุรกิจส่วนมากจัดให้บุคลากรหยุดพัก 10 ถึง 15 นาที ครั้งหนึ่งในช่วงเช้าและอีกครั้งหนึ่งในตอนบ่าย การหยุดพักทำให้ทุกคนมีเวลาพักจากงานในระยะเวลาสั้น ๆ ช่วยให้สภาพความกดดันทั้งร่างกายและจิตใจจากงานให้เกิดความสบายขึ้น และยังช่วยให้พนักงานสามารถคงผลงานออกมาในระดับสูง
- ◆ **มาทำงานสายหรือเลิกงานเร็ว** คนทำงานทุกคนถูกคาดหวังว่าจะมาถึงสถานที่ทำงานและพร้อมที่จะเริ่มต้นทำงานตามเวลาที่กำหนด

ความเครียดคือ "สิ่งที่ถูกบังคับให้ทำ" "ความกดดัน" หรือ "ความเหน็ดเหนื่อย" ซึ่งคนมีประสบการณ์ทั้งจากในชีวิตส่วนตัวและในการทำงาน คำจำกัดความสั้น ๆ ตามที่ศูนย์สุขภาพคนทำงานให้ไว้คือ "สถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นที่โหดและเมื่อไรที่ขาดความสมดุลระหว่างคน ๆ หนึ่งกับสภาวะแวดล้อมของเขา" เช่นความไม่เหมาะสมเกิดขึ้นโดยคนถูกบังคับให้ทำมากกว่าที่จะจัดการได้ หรือมีสิ่งกระตุ้นใจน้อยเกินไปไม่เป็นที่น่าพึงพอใจต่อสิ่งที่คนทั้งหลายคาดหวัง

บางครั้งความเครียดก็ไม่ได้ให้ผลในแง่ลบเสมอไป ระดับของความเครียดในบางครั้งทำให้เกิดสิ่งจูงใจในการที่จะให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ได้เหมือนกัน พูดอีกอย่างหนึ่งคือ ความเครียดสามารถที่จะทำให้เกิดปัญหาทั้งทางร่างกายและอารมณ์

สิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งที่ทำให้คนเกิดความเครียดคือ ถูกจัดให้ทำงานที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ กำหนดเส้นตายไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง ประเมินผลงานออกมาไม่ดี ขาดความสามารถในการยอมรับความเปลี่ยนแปลงและการยืดหยุ่น ไม่สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายและไม่มีความสามารถติดต่อสื่อสารการจัดการความเครียด สิ่งสำคัญในการที่จะสามารถ จัดการเรื่องความเครียด จะต้องค้นหา ระดับของความเครียดที่จะช่วยกระตุ้นความสามารถในการทำงาน โดยไม่เป็นที่สาเหตุให้สภาพร่างกายทรุดโทรม ถ้าเป็นไปได้ควรจะทำหรือจะจัดปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดออกไป

แต่ถ้าทำไม่ได้ก็ยังมีหลายทางหรือเทคนิคที่สามารถจะช่วยจัดความเครียด เช่น

- ใช้เทคนิคการผ่อนคลาย การพักผ่อนหย่อนใจ สามารถที่ใช้คลายความเครียดได้ทั้งร่างกายและใจ การพักผ่อนร่างกายจะบรรลุได้โดย "letting Go" จะช่วยคลายกล้ามเนื้อที่ตึงเครียดได้ การพักผ่อนจิตใจจะบรรลุผลได้โดย "Blocking out" ความคิดซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดที่เกิดขึ้นในบางช่วงเวลาของแต่ละวัน
- บำรุงรักษาร่างกายโดยกินอาหารให้ถูกต้อง ความสมดุลของการกินอาหารคือสิ่งจำเป็นในการบำรุงรักษาร่างกาย ซึ่งจะช่วยให้มากเมื่อเผชิญกับผลกระทบจากความเครียด
- ออกกำลังกายสม่ำเสมอ ปรับปรุงร่างกายให้ฟิตเสมอ ตรวจร่างกายสม่ำเสมอ และปฏิบัติตามคำแนะนำของแพทย์ในการออกกำลังกายให้เหมาะสม
- วางแผนและบริหารเวลา ถ้าขาดการจัดระเบียบงาน ขาดการวางแผนและขาดทักษะการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอาการที่สัมพันธ์กับความเครียด จะต้องแนใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ การจัดลำดับงาน และวัตถุประสงค์
- การมอบหมายงาน ถ้าคุณอยู่ในตำแหน่งบริหารงาน จำไว้ว่าการมอบหมายหน้าที่คือส่วนสำคัญที่สุดที่จะลดความเครียดที่ไม่จำเป็นลงได้ ความสามารถในการมอบหมายงานคือเครื่องมือที่จำเป็นในการควบคุมความเครียด

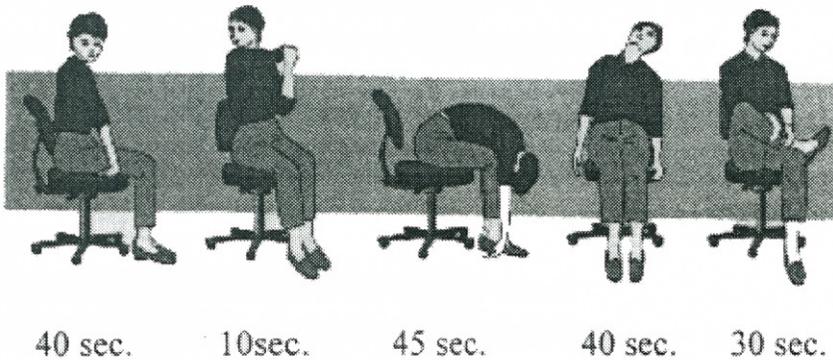
<sup>3</sup> Kerr & Yates Developing Office Skills 4<sup>th</sup> edition, Perason Education Australia Pty Limited, McPherson's Printing Group 2001, p.121

- การติดต่อสื่อสาร วิธีที่มีประสิทธิภาพที่จะลดความเครียดคือการพูดคุยกับผู้ฟังที่ดีในที่ทำงานเกี่ยวกับงานที่คุณมีประสบการณ์
- เข้าโครงการสัมมนา โครงการสัมมนาการจัดการความเครียด มีจัดขึ้นเสมอตามโรงพยาบาล คลินิก และศูนย์บริการชุมชน บางองค์การได้จัดโปรแกรม ณ สถานที่ทำงาน นายจ้างส่วนใหญ่มีความห่วงใยคนทำงานจะจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปลอดภัย ถูกสุขภาพอนามัย และไม่ให้เกิดบาดเจ็บจากการทำงานเพื่อให้คนทำงานทำงานได้ดี ไม่ลางานหรือเจ็บป่วย การปฏิบัติงานในสำนักงานคนทำงานจะใช้ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายที่ใช้บ่อย ๆ และซ้ำ ๆ กันเป็นเวลานาน เช่น ตามือทั้งสองข้าง การนั่ง การยืน ก้ม ยกสิ่งของ ฯลฯ ทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดอาการเมื่อยล้า เหน็ดเหนื่อย เครียด ทำให้มีผลกระทบทำให้เกิดเจ็บป่วย หรือบาดเจ็บร่างกายทั้งภายในและภายนอกได้

สาเหตุของการบาดเจ็บจากการใช้มากเกินไป เกิดจากการใช้งานต่อเนื่องเป็นเวลานาน ใช้งานซ้ำ ๆ ทำงานในอัตราความเร็วสูงเป็นเวลานาน เช่นการคีย์สารสนเทศโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ และในกระบวนการผลิตของโรงงาน เป็นต้น

วิธีที่จะป้องกันความเมื่อยล้าและหลีกเลี่ยงการบาดเจ็บของการทำงานในสำนักงาน คือ

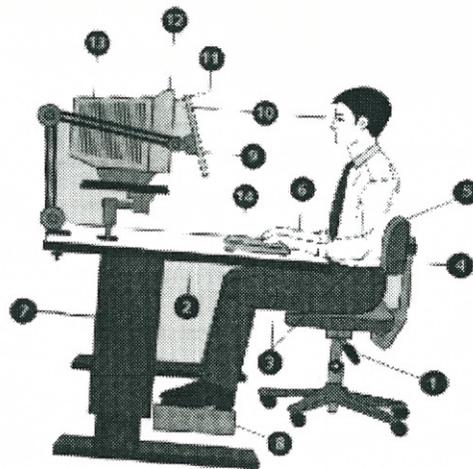
- ฝ่ายบริหารจัดการจะต้องออกแบบสภาพแวดล้อมและเครื่องมือในการทำงาน
- บำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้อย่างสม่ำเสมอ
- จัดหางานต่าง ๆ เพื่อให้คนทำงานได้มีโอกาสย้ายไปทำหน้าที่อื่น ๆ
- หยุดพักสม่ำเสมอในเวลาที่ยืดได้ และผ่อนคลายโดยการบิดขี้เกียจในขณะที่ทำงานนาน ๆ ดู F1.4
- ศึกษาการจัดเครื่องมืออุปกรณ์และท่าทางที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ดู F1.5



F1.4 Stretch Exercises

ในอดีตการเรียนพิมพ์ดีด ก็จะเริ่มต้นด้วยท่านั่งที่ถูกต้องเพื่อให้พิมพ์งานได้นานโดยไม่เมื่อยล้า และรักษาสุขภาพร่างกายในระยะยาวอีกด้วย มาถึงยุคปัจจุบันที่ใช้คอมพิวเตอร์มาประมวลผลสารสนเทศ หลักของการนั่งที่ถูกต้องคือตำแหน่งการนั่งที่สะดวกสบายและการจัดสถานที่ทำงานให้ดี จะช่วยจัดความเมื่อยล้าและได้รับอันตรายจากการใช้งานของร่างกายนานเกินไป ซึ่งมักจะเกิดกับพนักงานที่ใช้เป็นอักษร เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์บนโต๊ะที่สามารถปรับความสูงได้ และพนักงานก็ใช้เก้าอี้ที่ปรับได้เช่นเดียวกัน

หลักที่ถูกต้องในการจัดเครื่องมืออุปกรณ์และท่านั่งที่ถูกต้องดู F1.5



F1.5 Correct sitting position

### เริ่มต้นที่เก้าอี้

- (1) เก้าอี้ควรจะง่ายต่อการปรับจากตำแหน่งที่นั่งและออกแบบมี 5 ขา แต่ละขาจะมี ล้อเลื่อนติดอยู่
- (2) ผู้ใช้ควรจะสามารถเลื่อนตัวเข้าใกล้กับสถานีทำงาน (นั่นหมายถึงขอบบนของ โต๊ะจะต้องบาง) ขอบล่างของโต๊ะจะต้องว่างเพื่อวางเท้า และมีที่ว่างระหว่างส่วนหน้าของเก้าอี้และปลายเท้า
- (3) ปรับความสูงของที่นั่งเพื่อให้ขาทั้งสองข้างขนานกับพื้น เข่าทั้ง 2 ข้างควรจะอยู่ในระดับเดียวกันกับเอว และข้อศอกทั้ง 2 ข้างอยู่ในตำแหน่งตรงกับไหล่
- (4) พนักพิงหลังของเก้าอี้ควรจะช่วยพยุงกระดูกสันหลังของผู้ใช้ (นั่นคือสัมผัสส่วนเพียงเล็กน้อย)
- (5) พนักพิงหลังควรจะเป็นมุมตั้งฉากเพื่อให้ผู้นั่งตัวตรง
- (6) แขนของผู้ใช้ควรจะเป็นแนวขนานกับพื้น ข้อมือต่ำลงเล็กน้อย ซึ่งทำได้โดยการปรับระดับของ โต๊ะและเก้าอี้

## โต๊ะทำงาน

- (7) ถ้าเป็นไปได้ ความสูงของโต๊ะควรจะปรับระดับได้
- (8) ถ้าโต๊ะไม่สามารถปรับระดับความสูงได้ พนักงานควรวางเท้าทั้งสอง

## ที่วางเอกสาร

- (9) ถ้ามีที่วางเอกสาร ควรจัดไว้ที่ด้านล่างหรือด้านข้างของจอคอมพิวเตอร์

## จอคอมพิวเตอร์

- (10) ผู้ใช้ควรจะสามารถมองส่วนบนของจอตั้งให้สูงพอเพื่อมองตรงไปข้างหน้า
- (11) จอคอมพิวเตอร์ควรจะสะดวกสบายในการอ่านไกลพอ (เช่นระหว่าง 400 และ 700 มิลลิเมตร)
- (12) จอคอมพิวเตอร์ควรจะเป็นมุมฉาก ระหว่าง 85 และ 125 องศาตามแนวนอน
- (13) ความคมชัดของจอสามารถปรับได้โดยผู้ใช้เป็นอักษร
- (14) แป้นอักษรควรจะอยู่ในระยะห่างจากจอในตำแหน่งที่ใช้ได้สะดวก แป้นตัวอักษร

จะต้องไม่เป็นมันเงาเพื่อหลีกเลี่ยงแสงสะท้อน และแบบบางเพียงพอเพื่อให้วางแขนทั้งสองได้อย่างสะดวกสบาย แต่ละคีย์อักษรควรเว้าเล็กน้อย

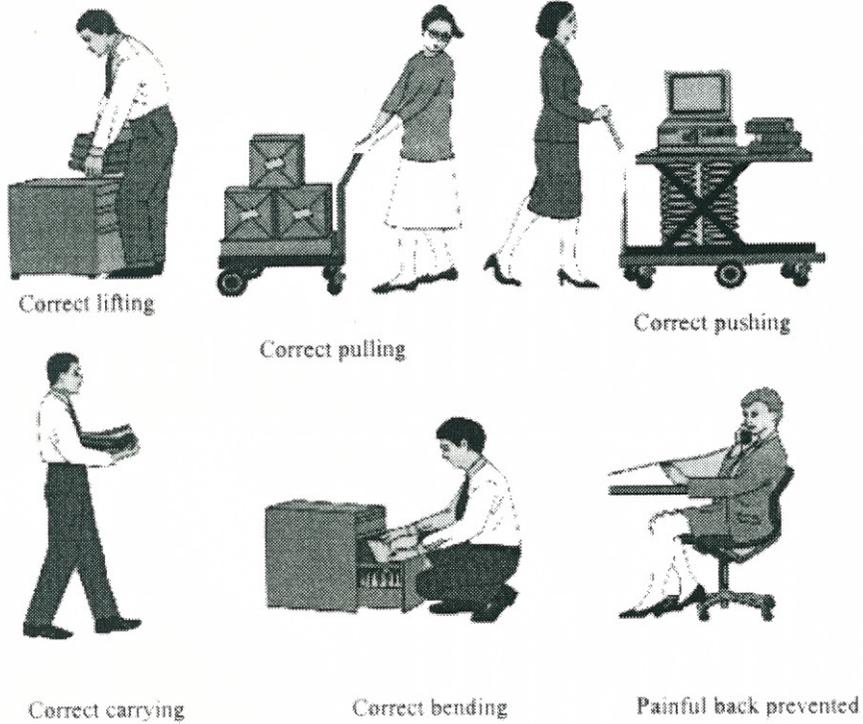
## ทั่วไป

- (15) สถานที่ทำงานควรจะออกแบบเพื่อป้องกันการเอี้ยวของคอและหลังมากเกินไป

การทำงานแต่ละวัน จะมีการยกการเคลื่อนย้ายสิ่งของ คนไทยไม่ค่อยจะรับรู้หรือให้ความสำคัญนัก แต่ที่ประเทศออสเตรเลียมีกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสุขภาพและความปลอดภัยในอาชีพต่าง ๆ ครอบคลุมถึงการยก การผลัก การดึง การหิ้ว ฯลฯ พร้อมทั้งการทำคู่มือการทำงานให้กับพนักงานทุกคนใช้ในการปฏิบัติงาน

ในสหรัฐฯ ออสเตรเลีย มีกฎหมายคุ้มครองเขายังมีคู่มือการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยในเรื่องสุขภาพ แม้แต่งานในสำนักงานก็มีคู่มือการปฏิบัติทุกชั้นตอน ไม่เว้นแม้แต่เรื่องเล็กน้อย เช่น ทำการยกของหนักที่ถูกต้อง การหิ้วการยกสิ่งของ การดึง การผลัก การนั่งและการป้องกันการปวดหลัง วิธีการที่ถูกต้องที่จะแนะนำดู F1.6

<sup>4</sup> National Occupational Health and Safety Commission, National Standard for Manual Handling 1990 (NOHSC : 1001) and National Code of Practice for Manual Handling 1990 (NOHSC : 2005)



F1.6 Correct lifting and handling techniques

ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารเวลาและความเครียดก็ล้วนขึ้นอยู่กับการทำงานในสำนักงาน ยิ่งในยุคเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ได้เปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เครื่องมือเครื่องใช้ เทคนิควิธีการต่างๆ ไปอย่างมากมาย งานในสำนักงานที่เคยทำในอดีตหลายงานก็ยังทำอยู่ในปัจจุบัน เพียงแต่มีคอมพิวเตอร์มาช่วย แต่ที่สำคัญที่สุดก็คือ "คน" เทคโนโลยีเพียงเพื่อมาสนับสนุนคนเท่านั้น คอมพิวเตอร์ ก็เป็นเพียง "Servant of man" คนเกิดความเครียดจากปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน การบริหารจัดการ และปัญหาส่วนตัว

Table 1.1 Examples of work-related stressors

Work environment	Management	Personal Issues
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Noise, heat, cold, poor lighting</li> <li>• Chemical exposure</li> <li>• Vibration</li> <li>• Crowded work environment</li> <li>• Poorly designed equipment/tools</li> <li>• Poorly designed work furniture</li> <li>• Unsafe conditions/unguarded machinery</li> <li>• Poor housekeeping of machinery/ equipment</li> <li>• Weight handling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No long-term goals provided</li> <li>• Poor method of priority determination</li> <li>• Inadequate staffing levels</li> <li>• Lack of recognition of workers' skills</li> <li>• Poor distribution of work</li> <li>• Improper training (poor, inadequate)</li> <li>• Conflicts with staff</li> <li>• Unrealistic expectations of staff</li> <li>• Little or no consultation with staff</li> <li>• No career path planning and direction</li> <li>• Requiring staff to work long hours</li> <li>• Harassment, victimization, discrimination</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduced control over work and work design</li> <li>• Uncontrolled interruptions</li> <li>• Rigid work hierarchies</li> <li>• Conflicts with management and other staff</li> <li>• Little say in decision making</li> <li>• Lack of consultation</li> <li>• No understanding of management decisions</li> <li>• No understanding of the whole process of the job</li> <li>• Unsatisfactory contact with supervisors</li> <li>• Lack of appropriate feedback</li> <li>• Poor guidelines on work performance</li> <li>• Lack of appropriate feedback</li> <li>• Poor guidelines on work performance</li> <li>• Lack of a sense of achievement</li> <li>• Limited prospects for promotion</li> <li>• Limited use of skills</li> <li>• Lack of staff development opportunities</li> <li>• Too much responsibility</li> <li>• Tasks too complex</li> <li>• Tasks too boring and/or repetitive</li> <li>• Overloaded—too much to do</li> </ul>

ผู้ที่เริ่มทำงานย้อนหลังไป 10 ปี ซึ่งเคยใช้เครื่องพิมพ์ดีด ในการพิมพ์งานเอกสารต่าง ๆ มาถึงปีนี้ก็คงจะได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เป็นหัวหน้างาน อาการเครียดอาจจะเกิดจากที่จะต้องไปฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ ที่สำคัญก็คือต้องไปอบรมร่วมกับพนักงานเด็ก ๆ ถ้าท่านเกิดความเครียดในเรื่องนี้ ให้ Blocking Out ความคิดนี้ไปได้ คนที่เคยใช้เครื่องพิมพ์ดีด เมื่อมาใช้เป็นอักษรในเครื่องคอมพิวเตอร์ จะทำงานได้รวดเร็วกว่าในอดีตหลายเท่า ยิ่งเทคโนโลยีก้าวหน้าท่านยิ่งจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและง่ายกว่าเดิม ถ้าท่านเป็นผู้บริหารหรือหัวหน้า เพียงแต่ท่านรู้ว่าคอมพิวเตอร์ทำอะไรได้บ้างเท่านั้น ส่วนคนทำงานอาจจะเกิดความเครียดจากการกลัวตกราง เพราะความเข้าใจผิดคิดว่าเมื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในสำนักงานการใช้คนทำงานจะลดน้อยลง ซึ่งตรงกันข้าม ธุรกิจทุกแห่งต้องการคนทำงานมากขึ้น เพียงแต่ท่านจะต้องเป็นคนทำงานที่มีความรู้ (Knowledge Workers) คนทำงานที่มีความรู้ในสำนักงานคือผู้เชี่ยวชาญในระบบการประมวลผลสารสนเทศ ก็เหมือนกับงานที่ท่านเคยทำมาในอดีต เพียงแต่มีเครื่องมือสมัยใหม่ เทคโนโลยี มาสนับสนุนให้การทำงานนั้นเกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง

#### บรรณานุกรม

- Balsley, Irol Whitmore and Robinson, Jerry W. (1997). **Integrated secretarial studies.**  
Cincinnati: South-Western Publishing Co.
- Kerr, Nettie and Yates, Barbara. (2001). **Developing office Skills.** (4th ed). Australia:  
Pearson Education Australia.