

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย

Quality of Work Life and Organizational Commitment of Support Personnel in Universities

พจนารถ เกื้อสกุล¹

Potjanat Kuesakul¹

¹นักวิชาการเงินและบัญชี วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹Finance and Accounting Scholar, College of Industrial Technology,

King Mongkut's University of Technology North Bangkok

E-mail: nakmitnb@gmail.com

Received: January 5, 2023; Revised: March 10, 2023; Accepted: March 22, 2023

บทคัดย่อ

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย โดยคุณภาพชีวิตมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญ การจะทำให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงสิ่งสำคัญที่จะเป็นการขับเคลื่อนให้องค์กรนั้น ประสบความสำเร็จคือทรัพยากรบุคคล องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดีซึ่งความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อองค์กรได้แก่ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และ 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งความผูกพันต่อองค์กรจัดว่าเป็นสิ่งจำเป็นอีกสิ่งหนึ่งต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร การรักษาค้นให้อยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการพยายามสร้างทัศนคติความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กร นับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำนายอัตราเข้าออกของสมาชิก เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างดียิ่งขึ้น และแนวทางในการเสริมสร้างการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ 1) สร้างความรู้สึกในการมีส่วนร่วมกับองค์กร 2) ส่งเสริมการพัฒนาต่างๆให้กับบุคลากร 3) สร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 4) สร้างการทำงานระบบทีมและสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี และ 5) สร้างความยุติธรรมในทุกมิติ ดังนั้นการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมีความผูกพันต่อองค์กร และร่วมแรงร่วมใจกันผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

Quality of work life and organizational commitment of support personnel in universities. The quality of life is very important in work because human resources are important resources. To make

the organization a high-performance organization, it is important to drive the organization to success is human resources. Organizations need to encourage their personnel to have a good quality of life, the importance of the quality of life in work affects the organization, including 1) improves the productivity of the organization, 2) improves worker morale, and 3) improves worker competency. In addition, commitment to the organization is regarded as another necessity to the organization. It is an expression of the relationship between the individual and the organization. Keeping people with the organization is valuable by trying to create a positive attitude towards the organization for each member of the organization. It is considered one of the important things that will lead the organization to achieve its objectives and goals. Predict the rate of entry and exit of members. It is a driving force for personnel to perform better. and guidelines for enhancing the quality of work life and organizational commitment of support personnel in universities, which are: 1) fostering a sense of involvement with the organization, 2) fostering personal development, 3) fostering effective communication, 4) fostering teamwork and a positive working environment, and 5) Create justice in all dimensions. Therefore, promoting support personnel to have a good quality of work life and commitment to the organization. Therefore, promoting support personnel to have a good quality of work life and be committed to the organization and join to drive the organization to success.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, Support Personnel

บทนำ

ปัจจุบันการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ สิ่งสำคัญในการบริหารงานบุคคล คือ การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพันและความร่วมมือที่จะ ปฏิบัติงานให้กับองค์กร เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ก็จะส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดแรงผลักดันกระตุ้นให้บุคลากรพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ นอกเหนือจากความผูกพันต่อองค์กรยังมีเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมากอีกปัจจัยหนึ่ง ในชีวิตการทำงาน เวลาหนึ่งในสามของช่วงชีวิตวัยทำงาน ส่วนใหญ่จะอยู่ในสถานที่ทำงาน การได้ทำงานอยู่ในสถานที่ที่สะอาดและปลอดภัย ปราศจากมลพิษ และบุคลากรทุกคนมีความสุข เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องมีการจัดการให้เกิดขึ้นกับสถานที่ทำงานเพราะจะ ช่วยให้บุคลากรเกิดความสุขกาย สบายใจ มีความปลอดภัยในการทำงาน สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารทางวิชาการ คุณภาพชีวิตในการทำงานมีทั้งความเหมือนและความต่างจากหลากหลายมุมมอง อาทิเช่น การศึกษาของฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cummings, 1985 อ้างถึงใน มุสต่อฟ้า หมดบินเฮด, 2565) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคลกับประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้ 1) รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ ซึ่งหมายถึงการที่บุคลากร ได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ ในหน่วยงานอื่น 2) สถานที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เป็นการที่บุคลากรได้ปฏิบัติงานใน สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีสถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย 3) โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการที่บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถ ของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วย งานที่ได้ใช้ทักษะ และ

ความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานหรืองานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ 4) ความก้าวหน้า เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ 5) ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่น เอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น 6) การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค เป็นการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม 7) ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน มีความเป็นส่วนตัว เป็นภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยส่วนรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่างและเวลาให้กับครอบครัว มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ 8) ความภูมิใจในองค์กร เป็นความรู้สึกของบุคลากรที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงาน ในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าจะองค์กรอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งนี้องค์กรจะเกิดประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จได้นั้น ไม่ใช่เพียงบุคคลใด บุคคลหนึ่ง แต่ขึ้นอยู่กับบุคลากรทั้งหมดในองค์กร เพราะบุคลากรเป็นองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของออร์วรา กล้าหาญ (2564) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านความสมดุลของชีวิตทำงานและครอบครัว มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของ มุสต่อฟา หมัดบินเฮด (2565) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

หากองค์กรต้องการมีความผูกพันต่อองค์กรและการเจริญเติบโตจำเป็นต้องทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน มีความรักภักดีต่อองค์กร การปลูกฝังหรือสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ความผูกพัน ความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีที่จะร่วมมือและปฏิบัติงานให้แก่องค์กรตลอดไป องค์กรต้องใส่ใจดูแลความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้แก่บุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การที่องค์กรจะคาดหวังหรือมุ่งผลให้บุคลากรในองค์กร ประพฤติปฏิบัติจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ มิติ มาเป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกในทางบวก เป็นความผูกพันที่มีต่องานต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร บุคลากรจะมีความรู้สึกจงรักภักดี โดยปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความคาดหวังที่จะก้าวหน้าไป พร้อมกับองค์กร อีกทั้งความผูกพันจะช่วยรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าให้อยู่กับองค์กรอย่างมีความสุข มีแรงจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็น เจ้าขององค์กร จึงมีความพยายามที่จะสร้างผลสำเร็จให้แก่องค์กร

จากสภาวะสังคมในปัจจุบัน องค์กรหรือมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและซับซ้อน ส่งผลให้องค์กรต่างๆ มีการปรับตัวทั้งในด้านโครงสร้าง กลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร และ วิธีบริหารจัดการ ซึ่งเป้าหมายในการบริหารธุรกิจ คือการมุ่งเน้น ผลประโยชน์ และความอยู่รอดขององค์กรเป็นสิ่งสูงสุดเพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จและมีการ เจริญเติบโตอย่างที่ตั้งเป้าประสงค์ไว้ ซึ่งการที่องค์กรหลายแห่งสามารถผ่านวิกฤติ ปัญหาต่างๆ หรือ แม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี จนประสบความสำเร็จจากการดำเนินงานมาได้นั้น สิ่งสำคัญคือการมีบุคลากรที่มีคุณภาพ ความหลากหลายของบุคลากร หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่างๆ ที่ทำให้คนในองค์กร มีความแตกต่างกัน เช่น อายุ เพศ ภาษา กลุ่มชาติพันธุ์ ศาสนา บุคลิกลักษณะ ความรู้ความสามารถ ความคิด รูปแบบการทำงาน ประสิทธิภาพ บทบาทหน้าที่การทำงาน สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงความต้องการของบุคลากร ความหลากหลายของบุคลากรเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกองค์กรต้องพบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

โครงสร้างอายุของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มเปลี่ยนไปจากเดิม เริ่มมีบุคลากรอายุน้อย Generation Y เพิ่มมากขึ้น ผสมผสานกับผู้บริหารระดับสูงในกลุ่ม Baby boomer และผู้บริหารระดับกลางในกลุ่ม

Generation X ก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ต้องทำให้ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันและรับความพึงพอใจในการทำงานเหมือนกัน (มุสต่อฟา หมดบินเฮด, 2565) ต้องมีการวางนโยบายเพื่อลดช่องว่างในแต่ละ Generation และใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้กับบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญความท้าทายใหม่ๆ ต้องมีแนวคิดใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของการบริหารธุรกิจและองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์กร

ในขณะที่บางมหาวิทยาลัยกลับให้ความสำคัญเรื่องการเสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนมากกว่าการสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย และในปัจจุบันวิกฤติแรงงานที่เกิดจากการเปื้องาน ทำให้เห็นปัญหาสำคัญที่มหาวิทยาลัยควรหันมาให้ความสนใจมากที่สุดคือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนและมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยกลุ่มคนรุ่น Generation Y เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงาน มากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการปัจจัยเช่นนี้ (มุสต่อฟา หมดบินเฮด, 2565) จึงทำให้การสร้างความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนและมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น (วสุพัชร แก้วกัม, 2563) ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย การลาออกจากการงานของบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากบุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งการตั้งใจลาออกจากการงาน (Turnover Intentions) เป็นความนึกคิดที่บุคลากรสายสนับสนุนจะลาออกจากการปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และมีพฤติกรรมหางานใหม่ เพื่อวางแผนลาออกจากการงานเดิมไปทำงานที่องค์กรอื่น หรือโยกย้ายงานไปทำงานหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยเดียวกัน ซึ่งเป็นไปได้โดยความสมัครใจของบุคลากรสายสนับสนุนอยู่ภายใต้การควบคุมของตนเอง ทั้งนี้ไม่รวมถึงการพ้นจากการเป็นบุคลากรสายสนับสนุนโดยอยู่ภายนอกการควบคุม เช่น การเกษียณ การตาย การถูกไล่ออก การถูกปลดออก หรือการโยกย้ายภายใน เป็นต้น

ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจ และการศึกษาของวสุพัชร แก้วกัม (2563) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งหากบุคลากรขาดความผูกพันต่อองค์กรและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ดีก็ส่งผลให้คุณภาพของงานลดลง และการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจเกิดเป็นผลเสียต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กร และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็ย่อมส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งบุคลากรสายสนับสนุนมีลักษณะงานที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการทำงานในมหาวิทยาลัยทุกด้าน ซึ่งส่งผลต่อการทำงานในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงการดำเนินชีวิตของคนเรานั้น ทุกคนต่างมีความต้องการจะมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี มีความสะดวกสบาย ใช้ชีวิตอย่างมีความสุข แม้แต่ในการทำงาน แต่ละคนต่างมีความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ คาดหวัง มีความสุขในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังต้องการที่จะได้รับรางวัล หรือสิ่งตอบแทนจากการทำงาน บางคนต้องการมีเวลาพักผ่อนกันระหว่างชีวิตส่วนตัวและชีวิตการทำงาน ทำให้มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้การให้คำจำกัดความของคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคนจึงแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละคนได้รับ (มุสต่อฟา หมดบินเฮด, 2565)

แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีนักวิชาการให้ไว้หลายมุมมองทางสังคม เนื่องจากคุณภาพชีวิตเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของมนุษย์เช่น สุขภาพ ครอบครัว การทำงานเป็นอิสระ มีความสัมพันธ์ ทางสังคม สิ่งแวดล้อม

และอาจได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม ศาสนา จริยธรรม และคุณค่าของแต่ละบุคคล ซึ่งสรุปความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานจากแนวคิดของวอลตัน (Walton, 1975 อ้างถึงใน มุสต่อฟา หมัดบินเฮด, 2565) โดยระบุว่า ไม่ใช่แค่การกำหนดระยะเวลาของการทำงานค่าตอบแทน แต่รวมถึงความต้องการ หรือปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้นด้วย ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้ 1) ด้านการให้รายได้และสิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม เป็นค่าตอบแทนที่เป็นทั้งตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน ที่ได้จากการทำงาน ซึ่งต้องเพียงพอที่จะดำรงชีวิตประจำวัน ตามสภาพเศรษฐกิจและพื้นที่ที่อาศัยในปัจจุบันอยู่อย่างเหมาะสมค่าตอบแทนที่เป็นธรรม คือ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนที่ได้รับ เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะฝีมือ หน้าที่ความรับผิดชอบ ปริมาณงานที่ทำหรือความเท่าเทียมกันเมื่อเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานหรือไม่ต่ำกว่าตามที่กฎหมายกำหนดไว้ และคุณภาพชีวิตที่ดีของบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในการส่วนสนับสนุนให้เกิดความผูกพันกับองค์กร เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นต้นแล้วก็จะ มีความปรารถนาในขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับ แต่ถ้าความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความเครียดนำไปสู่แรงกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อนหาวิธีการหรือแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (อัคราวดี ชูถนอม, 2565) 2) ด้านความมั่นคงก้าวหน้าและพัฒนา ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เป็นการทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพ และเสริมสร้างความรู้สึกรับผิดชอบในงานที่ทำอยู่ลักษณะงานที่ส่งเสริม ความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบอยู่ ผู้ปฏิบัติงานควรมีโอกาสได้ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นแนวทางหรือโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น รวมไปถึงเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาขีดความสามารถของบุคคล และพัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบันและรวมถึงงานในอนาคต (อารียา การดี, 2562) 3) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ซึ่งบุคลากรมีความรู้สึกสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศ สถานที่ มีความเหมาะสมและสะดวกสบาย มีความรู้สึกต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายจากการปฏิบัติงาน (อัคราวดี ชูถนอม, 2565) 4) ด้านการได้รับประชาธิปไตยในการทำงานยึดหลักรัฐธรรมนูญในการทำงานเคารพสิทธิเสรีภาพส่วนบุคคล มีอิสระในการพูดการแสดงความคิดเห็น มีความเสมอภาคในเรื่องต่าง ๆ วางมาตรฐานว่าบุคลากรมีสิทธิอะไรบ้างและจะปกป้องสิทธิของตนเองได้อย่างไร (อารียา การดี, 2562) 5) ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ซึ่งการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างมีอิสระโดยปราศจากอคติที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตรการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันมีอบอุ่นเอื้ออาทรปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า (อัคราวดี ชูถนอม, 2565) 6) ด้านความสมดุลของชีวิตทำงานและครอบครัว เป็นภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาที่ เป็นอิสระจากงาน มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่าง และเวลาที่ใช้ในครอบครัว มีช่วงเวลาที่ ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ (ชนัญญา ทองสุข, 2562)

ความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อองค์กร (วสุพัชร แก้วกิม, 2563) ซึ่งได้แก่ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งนี้ เนื่องจากการจัดการคุณภาพชีวิตในองค์กร ทำให้องค์กรมีนโยบายและการวางแผนคุณภาพชีวิตการทำงาน มีการจัดกลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้านต่าง ๆ ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งยังส่งผลต่อความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร และ 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานด้วยการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มพูนทักษะความสามารถของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นโดยการศึกษา ฝึกอบรมหรือการพัฒนาต่างเป็นการเพิ่ม ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวสุพัชร แก้วกิม (2563) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r=0.747$, $p\text{-value}<0.001$) ควรมีการส่งเสริมบรรยากาศการทำงานในองค์กรให้มีความน่าอยู่ โดยเฉพาะการจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรัก และความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง

ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลและองค์กรเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนได้เข้าไปมีส่วนเกี่ยวพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีการยอมรับในองค์กร จึงมีความศรัทธา รวมถึงความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะใช้ความพยายาม ที่มีอยู่ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร (Steers and Porter, 1983)

การมีความผูกพันต่อองค์กร เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์กร และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์กร โดยพบว่า บุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์กร ส่วนพนักงาน ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์กร จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง (Steers and Porter, 1983)

บุคลากรหรือคนในองค์กรจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการบริหารองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ เพราะคนเป็นส่วนประกอบสำคัญของการบริหารงาน ทำให้การบริหารงาน บุคคลมีบทบาทสำคัญมาก ตั้งแต่เริ่มต้นการรับบุคลากรเข้ามาในองค์กร ตลอดจนพัฒนาเก็บรักษา กำลังคนที่มีคุณภาพอยู่ในองค์กรไว้นานที่สุด เพราะเมื่อเริ่มเข้าสู่องค์กร เขาก็หวังที่จะพบกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อให้เขาได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ เช่น ความต้องการที่จะทำงาน ความปรารถนาที่จะมีทักษะ และความรู้ในการทำงาน เป็นต้น หากองค์กรสามารถทำให้บุคลากรก้าวไปถึงในเป้าหมายที่ต้องการได้ เขาก็จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต่อไป เกิดเป็นความจงรักภักดีและความผูกพันต่อองค์กร (Buchanan, 1974)

หากบุคลากรขาดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ผลที่ตามมาคือ ความสูญเสียขององค์การในรูปแบบต่างๆ อาจเป็นในรูปแบบ ของทรัพยากรบุคคล ขวัญกำลังใจบุคลากร ค่าตอบแทน การลดลงของประสิทธิภาพการทำงาน การเสียเวลา คัดและฝึกอบรมบุคลากรใหม่ นอกจากนี้ นักวิชาการอีกหลายท่านยังพบว่าความผูกพันขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่ง ที่สามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวได้ (ลัดดาวัลย์ สารานู และรวีพร ใจตรง, 2565) ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีความเหมาะสม ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันและความมั่นคงต่อบุคลากร หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดี ต่อทั้งตัวบุคคล และองค์กร ซึ่งจะ เป็นองค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพิ่มผลผลิตขององค์กร (ขจรศักดิ์ สุขเปรม, 2565)

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ (Buchanan, 1974) ดังนี้คือ 1) ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้ทำนาย อัตราการเข้า-ออกจากราชการของสมาชิกองค์กร ได้ดีกว่าตัวแปร “ความพึงพอใจในงาน” เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติของสมาชิกองค์กรโดยส่วนรวม ขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่องานหรือเฉพาะแง่ใด แง่หนึ่งของงานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของพนักงานเท่านั้น และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมีความมั่นคงมากกว่า ความพึงพอใจในงาน แม้ว่าเหตุการณ์ประจำวันในสถานที่ทำงานอาจจะมีผลกระทบต่อนความพึงพอใจในงานของพนักงาน แต่เหตุการณ์นั้นอาจไม่กระทบต่อความผูกพันของบุคคลที่มีต่อ องค์กรโดยรวมก็ได้จึงกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีเสถียรภาพน้อยกว่า ความผูกพันต่อองค์กร 2) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นแรงผลักดันให้พนักงานในองค์กรมีการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรนั่นเอง 3) ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลให้ สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งบุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่าการงานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์ให้แก่องค์กรและงานบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ 4) บุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรสูง จะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงาน ให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวจะมีผลให้การปฏิบัติอยู่ในระดับดี เหนือคนอื่น 5) ความผูกพันต่อองค์กรช่วยจัดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากที่สมาชิกในองค์กรมีความ รักและความผูกพันต่อองค์กรของ

ตนเองมากนั่นเอง และ 6) ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร (Buchanan, 1974) อีกทั้งการศึกษาของพิชชาภา เกาะเต็น (2563) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ในปัจจุบันความผูกพันต่อองค์กร ยังคงเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นจากทั้งนักบริหารและนักวิเคราะห์องค์กร เนื่องจากการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิดหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้น มีจิตใจและพลังในการทุ่มเทอุทิศพลังในการทำงานให้แก่องค์กรมาก ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการยึดเหนี่ยวจิตใจบุคลากรในองค์กร ทั้งสายสนับสนุนและสายวิชาการให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ให้มีความรู้สึกร่วมกันในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันพร้อมใจในการทุ่มเทกำลังในการปฏิบัติงานให้เต็มศักยภาพ พัฒนาให้องค์กรเจริญก้าวหน้าหรือบรรลุจุดหมายที่ตั้งไว้ (Buchanan, 1974) และสอดคล้องกับการศึกษาของอรุณ ศรีระยับ,อรุณ รักธรรม,เพ็ญศรี นิรินัง,และชาวลู ธาระวาส (2563) พบว่า การจัดสวัสดิการที่ดีหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ แก่พนักงาน เช่น การจัดการให้มีที่พักอาศัย สหกรณ์ออมทรัพย์ ช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร มีวันหยุดพิเศษ จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยเป็นสิ่งแวดล้อมสร้างความพึงพอใจและเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความผูกพันระหว่างองค์กรกับพนักงาน

แนวทางในการเสริมสร้างการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย

คุณภาพชีวิตในการทำงานตลอดจนความผูกพันกับองค์กรนั้นมีส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างให้บุคลากรสายสนับสนุนทำงานกับมหาวิทยาลัยได้อย่างมีความสุข และอยู่ร่วมกันได้ในระยะยาวขึ้น และยังเป็นการช่วยสะท้อนกลับในด้านต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลที่ดีสำหรับการพัฒนาบุคลากรตลอดจนองค์กรด้วยเช่นกัน และเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่ร่วมแรงร่วมใจกันผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในที่สุดด้วย และการศึกษาของวสุพัชร แก้วกัม (2563) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแนวทางในการเสริมสร้างการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย (ทิพวรรณ เบ้างาม, ธีรวัตร ภูระธีรารักษ์ และอุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์, 2567) ประกอบด้วย

1. สร้างความรู้สึกร่วมในการมีส่วนร่วมกับองค์กร โดยสร้างให้บุคลากรรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร รู้สึกเป็นเจ้าของร่วมขององค์กร หรือสร้างให้บุคลากรสามารถมีส่วนร่วมกับองค์กรได้หลากหลายมิติ จะทำให้บุคลากรได้รับคุณค่าและความภาคภูมิใจในการทำงานไปในตัว เมื่อเขาารู้สึกว่าองค์กรดูแลใส่ใจเขาเป็นอย่างดี เขาก็จะทุ่มเทให้กับงานและองค์กรอย่างเต็มที่ ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่ให้ความสำคัญหรือใส่ใจในบุคลากรของตน ก็มีผลช่วยให้บุคลากรไม่อยากร่วมงานกับองค์กร พร้อมทั้งจะลาออกตลอดเวลา ไม่รู้สึกผูกพัน และไม่ให้ความร่วมมือใด ๆ ได้เช่นกัน

2. ส่งเสริมการพัฒนาต่าง ๆ ให้กับบุคลากร มนุษย์ทุกคนต้องการการยอมรับและต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคลากรที่รู้สึกว่าได้รับการพัฒนาตนเองตลอดเวลาจะทำให้เขาเห็นคุณค่าขององค์กรยิ่งขึ้น และจะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ขณะเดียวกันก็ดึงดูดให้คนอยากมาร่วมงานกับองค์กรได้มากขึ้น และทำให้บุคลากรอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว มีความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ในที่สุด

3. สร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารถือเป็นกระบวนการสำคัญและเป็นเคล็ดลับของความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารนี้ควรใส่ใจตั้งแต่ข้อความในการสำรวจซึ่งสามารถสร้างการมีส่วนร่วมและให้ข้อมูลที่ทำได้ การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมก็จะช่วยให้เพิ่มการมีส่วนร่วมได้เช่นกัน หรือแม้กระทั่งการเลือกช่องทางการสื่อสาร การสร้างกลยุทธ์ ไปจนถึงการวางแผนในการสื่อสารทั้งระบบก็จะส่งเสริมความร่วมมือได้อย่างยอดเยี่ยมเช่นกัน องค์กรที่มีความใส่ใจในการสื่อสารนั้นบุคลากรในองค์กรจะสัมผัสได้ชัดเจน

4. สร้างการทำงานระบบทีมและสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ไม่มีบุคลากรคนไหนอยากทำงานในองค์กรที่มีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่แย่ หรือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และบ่อยครั้งปัญหาจากการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากเรื่องของบุคคลโดยที่ไม่เกี่ยวกับงานเลยด้วยซ้ำ ขณะเดียวกันการสร้างระบบการทำงานเป็นทีมให้เกิดขึ้นก็ถือว่าเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานองค์กรรวมที่ดีเช่นกัน การมีระบบทีมที่ดีจะทำให้ทุกคนทำงานร่วมกัน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเกื้อกูล และช่วยกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความสามัคคี และรวมพลังในการผลักดันองค์กร

5. สร้างความยุติธรรมในทุกมิติ ความยุติธรรมนั้นเป็นรากฐานที่ดีให้กับองค์กรในหลากหลายมิติ องค์กรที่มีความยุติธรรมนั้นจะสร้างความเท่าเทียมที่เหมาะสม ตลอดจนสร้างความสมเหตุสมผลให้กับแต่ละกรณีได้เป็นอย่างดี องค์กรที่ยุติธรรมจะให้เกียรติและไม่เอาเปรียบบุคลากร อาจเริ่มตั้งแต่เรื่องเงินเดือนที่เหมาะสม ชั่วโมงการทำงานที่พอเหมาะพอควร ไปจนถึงการปันผลกำไรให้ทั่วถึงและร่วมกันในความสำเร็จ องค์กรที่มีความยุติธรรมจะสร้างความชอบธรรมในทุกมิติได้ดี ตั้งแต่การบริหารงาน บริหารคน ไปจนถึงการสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับการทำงานขึ้นได้ ทำให้บุคลากรรู้สึกเชื่อมั่น ไว้วางใจในองค์กร กล้าทำ กล้ายอมรับ กล้ารับผิดชอบ เพราะองค์กรจะซึ้งน้ำหนักรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ความยุติธรรมนี้จะช่วยสร้างความจงรักภักดีให้กับองค์กรได้อย่างดี รวมถึงสร้างมาตรฐานที่ดีให้กับการทำงาน และพฤติกรรมของบุคลากรด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความผาสุก และความผูกพันของบุคลากร สป. และ สร.อว. (2567) พบว่า มิติที่ 5 คุณภาพชีวิตและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เป็นการที่องค์กรมีนโยบาย แผนงาน โครงการและมาตรการ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร ดังนี้คือ 1) บุคลากรมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบงาน และบรรยากาศการทำงาน ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาใช้ในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งจะส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ โดยไม่สูญเสีย รูปแบบการใช้ชีวิตส่วนตัว 2) มีการจัดสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ไม่ใช่สวัสดิการภาคบังคับตามกฎหมาย ซึ่งมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการและสภาพของในองค์กร และ3) มีการส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับบุคลากรและให้ระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง และให้กำลังคนมีความพร้อม ที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ที่ต้องการ

บทสรุป

คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย จึงถือได้ว่าเป็นเรื่องสำคัญต่อบุคลากร เนื่องจากคุณภาพชีวิตมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในปัจจุบันคนทำงานเพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ดังนั้น สถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมคือ ทำให้เกิดความสุข ความมั่นคง หากเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร ซึ่งความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อองค์กรได้แก่ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และ 3) ช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งการจะทำให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง สิ่งสำคัญที่จะเป็นการขับเคลื่อนให้องค์กรนั้น ประสบความสำเร็จ คือ ทรัพยากรบุคคล องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมให้บุคลากรขององค์กรนั้นมีคุณภาพชีวิตที่ดี

การรักษาคนให้อยู่กับองค์กรนั้น ความผูกพันจัดว่าเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร การรักษาคนให้อยู่กับองค์กรอย่างมีคุณค่าด้วยการพยายามสร้างทัศนคติความผูกพันที่ดีกับองค์กรให้เกิดขึ้นกับสมาชิกแต่ละคนในองค์กร นับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำนายอัตราเข้าออกของสมาชิก เป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างดียิ่งขึ้น เนื่องจากเขารู้สึกว่า

มีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ถ้าองค์กรสามารถทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรได้มากเท่าใดก็จะทำให้บุคลากรนั้นปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ทুমุเหตุการณ์ทำงานในห้องครอย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับของสังคม ไม่ละทิ้งหรือโยกย้ายออกไป ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรมีความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการดูแลที่ดีพอ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายขาดความทุ่มเทในการทำงาน ส่งผลให้ขาดความผูกพันและลาออกไปโดยไม่ใส่ใจ ทำให้เกิดผลเสียต่อองค์กร

แนวทางในการเสริมสร้างการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้แก่ 1) สร้างความรู้สึกร่วมในการมีส่วนร่วมกับองค์กร 2) ส่งเสริมการพัฒนาต่าง ๆ ให้กับบุคลากร 3) สร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 4) สร้างการทำงานระบบทีมและสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี และ 5) สร้างความยุติธรรมในทุกมิติ ช่วยในการสร้างเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์กร ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ ผู้บริหาร และนักศึกษา เกิดผลดีต่อมหาวิทยาลัย นักศึกษามีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ สุขเปรม. (2565). *คุณภาพชีวิตความสุขในการทำงานต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรกรมอนามัย*.
<https://person.sanamai.moph.go.th>
- สำนักงานกนการปลัดกระทรวง และสำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (2567). *แผนการพัฒนาคคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความผาสุก และความผูกพันของบุคลากร*.
<https://www.ops.go.th/th/personnel>.
- ชนัญญา ทองสุข. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 3*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ทิพวรรณ เบ้างาม, อีรวัตร ฐะธีรานรัชต์ และอุบลวรรณ สุวรรณภูสิทธิ์. (2567). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันในงานของบุคลากรสำนักตรวจเงินแผ่นดินจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 8(1), 87-98.
- พิชชาภา เกาะตัน. (2563). *ผลกระทบของการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพัน และประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โตโยต้าครชน จำกัด*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- มูสตอฟา หมัดบินเฮด. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- ลัดดาวัลย์ สำราญ และรวีพร ใจตรง. (2565). *การสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ต่องค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี. จังหวัดสุพรรณบุรี*. [รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุพรรณภูมิ].
- วสุพัชร แก้วกิม. (2563). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานเครือข่ายสุขภาพอำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. *วารสารสการสาธารณสุขชุมชน*, 3(2), 68-79.
- อัคราดี ชูณอม. (2565). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กองบังคับการอำนวยการตำรวจภูธรภาค 9*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
- อริยา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและบุคลากรทางการ ศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1*. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

- อรรวรา กล้าหาญ. (2564). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- อรุณ ศรีระยับ, อรุณ รักธรรม, เพ็ญศรี ฉิรินัง และชาญ ธาระวาส. (2563). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารเครือข่ายส่งเสริมการวิจัยทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 3(3), 120-131.
- Buchanan, I. B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533 - 545.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.