



คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคลากร
สายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

Quality of work life that affect engagement and loyalty to the
organization of the supporting staff in higher education institutions

สกาเวื่อน พิมพิศาล*
ทรงพล โชติกเวชกุล**

บทคัดย่อ

บทความนี้ได้เสนอกรอบแนวคิดเบื้องต้นของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย ดังนี้ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลลัพธ์ทางพฤติกรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นกรอบในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร การพัฒนาสรรณะ การสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เพื่อเป็นสถาบันการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทศวรรษที่ ๒๑ และทำให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เกิดความความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นการธำรงรักษามูลค่าและจะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่และอุทิศตนให้กับงานมากยิ่งขึ้น มีการสร้างสรรค์และพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันและความภักดี, บุคลากรสายสนับสนุน

Abstract

This paper exhibits the fundamental conceptual framework about the quality of professional life. Affecting the relation and the royalty of the supporting administrative personnels in the higher education organization.

This framework, consisting of such crucial factors as sustaining factors, influencing factors, practical features of work, behavioral outcomes, efficiency and effectiveness, has been conceptualized as a framework for

* เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภาพสสินธุ์

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



planning the development of professional life quality, competency and enhancing the morales among staffs that leads to the improvement of proper quality of life in order to become an excellent educational institution in the 21st Century and increase a higher performance and effectiveness of work among the staffs. To bring the most benefits to the organization in aspects of sustaining the relation and loyalty in organization, sustaining the generosity and devotion among staffs can influence the creativeness and progress in the development of work.

Keyword; Quality of work life, Engagement and loyalty, The supporting staffs

๑. บทนำ

มนุษย์เป็นทรัพยากรสำคัญที่สุดในการบริหารงานขององค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้ที่ใช้ปัจจัยในการบริหารงานอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีปฏิบัติงาน หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ การบริหารงานในองค์กรนั้นจะต้องเจริญก้าวหน้า สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ^๑ คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นหลักการพื้นฐานของ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมุ่งเน้นให้ข้าราชการมีคุณภาพชีวิตที่ดีควบคู่ไปกับควมมีคุณภาพและคุณธรรม คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรและบุคคลในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำงานอย่างมีความสุข หากผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีบรรยากาศการทำงานที่กระตุ้นให้มีแรงจูงใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีความสุขย่อมทำให้ผลผลิตของหน่วยงานมีคุณภาพ จากผลการวิจัยในต่างประเทศ พบว่า หากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี จะทำให้องค์กรนั้นมีผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ^๒ มนุษย์จึงเปรียบเป็นดั่งหัวใจหลักขององค์กรนอกจากนี้ การทำงานยังเป็นตัวกำหนดฐานะทางสังคมและหน้าที่ทางสังคมที่ทำให้เกิดคุณค่าต่อการดำรงชีวิต และการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์ เพราะรายได้สามารถนำไปซื้อปัจจัย ๔ ที่มีคุณค่าต่อการดำรงชีวิต ในปัจจุบันจึงทำให้ทุกองค์กรหรือ

^๑ดารุณี สงวนสิทธิ์, “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตฉะเชิงเทรา เขตปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์), ๒๕๕๐.

^๒ดวงดาว วีระนะ, “ความสัมพันธ์ระหว่างระบบและโครงสร้างของกลุ่มการพยาบาล ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กับคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคกลาง”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต* (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๔๖.



ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ดังนั้น การในทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จะต้องมีคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อบุคลากรเกิดความผูกพันและความรักดีต่อองค์กรอยู่ตลอดเวลาในสภาวะการณปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง ซึ่งจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในเรื่องการกำหนดเป้าหมาย การวางแผนกลยุทธ์ และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม จะทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ความสำเร็จดังกล่าวเกิดได้จากความรู้ความสามารถ ความรอบรู้ในงาน ความเสียสละ ความซื่อสัตย์ ความตั้งใจทุ่มเทและร่วมมือกันทำงานของบุคลากรภายในองค์กรสถาบันอุดมศึกษา และสิ่งนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กร เกิดเอาใจใส่และอุทิศตนให้กับงานที่ท้ามายิ่งขึ้น มีความเต็มใจที่จะทำงาน เหล่านี้ส่งผลทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง มีการสร้างสรรค์และพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคาดหวัง ความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปของแต่ละบุคคลที่แสดงออกทั้งทักษะ กระบวนการ ความสามารถ และการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามนโยบายขององค์กร

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน Bruce and Blackburn ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานมีดังต่อไปนี้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่ทำลายสุขภาพ การมีโอกาสในการพัฒนาความสามารถ โดยทำงานที่มีความหมายและแสวงหาแนวทางใหม่ๆ ในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงซึ่งหมายรวมถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถ รวมทั้งรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน การบูรณาการทางสังคม การมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร การที่พนักงานทำงานในสภาพการทำงานที่ปราศจากความวิตกกังวล และการมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน การมีเวลาว่าง หมายถึงความสามารถในการแบ่งเวลาให้กับเรื่องส่วนตัวและงานได้อย่างเหมาะสม และการยอมรับทางสังคม คือ มีความภูมิใจต่องานที่รับผิดชอบและต่อนายจ้าง³

เฮอส์เบอร์ก กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเน้นที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำ ความสำเร็จ ความรับผิดชอบ ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า การได้รับความยกย่อง สถานะตำแหน่ง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน ความมั่นคงของงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงของชีวิตส่วนตัว ซึ่งโดยรวมแล้ว

³Bruce, W.M. and J.W., *Blackburn Balancing Job Satisfaction & Performance : a Guide for Human Resource Professionals*, (Westport : Quorum 1992).



ปัจจัยต่างๆเหล่านี้จะสอดคล้องและสนับสนุนแนวคิดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ของฮิวส์ และคัมมิงส์ อย่างมาก^๕

ดังนั้น จึงสามารถสรุปองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ตัวชี้วัดการทำงานที่ทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร ให้กลุ่มคนเหล่านี้คิดว่าเป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมปฏิบัติหน้าด้วยความเอาใจอยู่ตลอดเวลา เพื่อองค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้

ความผูกพันต่อองค์กร

บุญเจือ จุฑาพรรณชาติ ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง การแสดงพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่ดีของบุคคลในองค์กรที่มีต่อองค์กร มีความหวังใยในความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยแสดงพฤติกรรมหรือความรู้ที่บ่งบอกถึงความผูกพันต่อองค์กรใน ๓ ลักษณะ คือ ความศรัทธา ความทุ่มเท ความภักดี^๕

ปราโมทย์ บุญเลิศ ได้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่สมาชิกแต่ละคนในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มีความหวังใยในความสำเร็จขององค์กร แสดงออกโดยพฤติกรรมโดยการยอมรับเป้าหมายขององค์กร เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและความผูกพันต่อองค์กร โดยจะเป็นการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์กร มีความเกี่ยวพันและเต็มใจที่จะทำงานในองค์กร มีความภักดีต่อองค์กร และปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกในองค์กรต่อไป^๖

ดังนั้น จึงสามารถสรุปความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกรักใคร่ ผูกพันต่อองค์กรและได้แสดงออกมาในลักษณะของการยอมรับนโยบายเป้าหมาย ความทุ่มเท ความพยายาม เพื่อดำเนินการและปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ความภักดีต่อองค์กร

สเตียร์ส ได้อธิบายถึงความหมายของความภักดีของบุคคลต่อองค์กรว่า หมายถึง ความเข้มของความรู้สึก ทศณะคติ ค่านิยม และความเชื่อของบุคคลที่มีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่นในทางบวก ซึ่งบุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน ๓ ประการ คือ ๑) การ

^๕นันทนา ประกอบกิจ, “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายพัฒนาชุมชน สำนักเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๘.

^๖บุญเจือ วงษ์เกษม, “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต”, *วารสารเพิ่มผลผลิต*, ปีที่ ๒๖ (ธันวาคม-มกราคม ๒๕๔๒) : หน้า ๒๙-๓๐.

^๗ปราโมทย์ บุญเลิศ, “การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรมอุตุนิยมวิทยา”, *ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ), ๒๕๓๕.



แสดงออกในความประพฤติ ที่ปกป้องคุ้มครององค์กรจากการถูกรุกรานอย่างแรงกล้าจากภายนอกหรือภายในองค์กรด้วยตนเอง ๒) การแสดงความเต็มใจที่จะใช้พลังกำลัง สติปัญญา ความรู้ความสามารถเพื่ออุทิศตนและทุ่มเทให้กับการทำงานในองค์กรอย่างจริงจังตลอดไป ๓) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป⁷

ชะธินยา หล้าสุวรรณ ได้ให้ความหมาย ของความจงรักภักดีต่อองค์กร ไว้ว่า บุคคลมีความเต็มใจและอุทิศตัวอย่างมากต่อองค์กร มีความผูกพัน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ภูมิใจและสนับสนุนองค์กร ต่อสู้ปกป้ององค์กรจากผู้ที่ต่อต้าน ตระหนักถึงด้านดีขององค์กร ละเว้นการกล่าวร้ายแก่องค์กร มีความเชื่อถือไว้วางใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามผู้นำ หรือตามแนวทางขององค์กรอย่างซื่อสัตย์ มีการกระทำเพื่อส่งเสริมให้องค์กรมีความสุข มีความปรารถนาและความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรต่อไป ถึงแม้จะมีความขัดแย้งกับสมาชิกขององค์กร หรือแม้มีทางเลือกอื่นที่ดึงดูดใจกว่าก็ไม่ลาออกจางานซึ่งแสดงถึงความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์อย่างแน่นแฟ้นของบุคคลกับองค์กร และมีการรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กรไว้โดยปฏิเสธสิ่งที่มาทำลายความสัมพันธ์อันนี้^๘

ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ ได้ให้ความหมายของความภักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ รู้สึกตนพึงพิงได้ คาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กรโดยพนักงานมีส่วนร่วมกับองค์กร^๙

ดังนั้น จึงสามารถสรุป ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความซื่อสัตย์ ความเชื่อ ความศรัทธา หรือการแสดงออกของบุคลากรที่แสดงให้เห็นถึงความเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร ทำให้เกิดทัศนคติในทางบวกต่อองค์กรอันเป็นความรู้สึกผูกพันรักใคร่ต่อองค์กรอย่างเข้มข้น และพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร มีความปรารถนาและตั้งใจที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรต่อไป

การแสดงออกถึงความภักดีต่อองค์กร

ทนายท ศรีปลั่ง กล่าวว่า สาเหตุที่ทำให้พนักงานอยู่กับองค์กร โดยไม่ยอมลาออก มีดังนี้ ๑) ความพึงพอใจทางด้านจิตใจ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ ความรู้สึกผูกพัน

⁷Steers, Richard M, *Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment*, (Administrative Science Quarterly, 1997), p. 22-49.

^๘ชะธินยา หล้าสุวรรณ, “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีขอหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน”, *วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย), ๒๕๕๕.

^๙ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ, “ความจงรักภักดีต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานบริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด”, *ภาคนิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์), ๒๕๕๘.



ของพนักงานที่มีต่อองค์กรในแง่ที่พนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร และการได้มีส่วนร่วมในองค์กรของพนักงาน ๒) ความพึงพอใจทางด้านร่างกาย คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน ๓) ความพึงพอใจทางด้านบรรทัดฐาน คือ ความพึงพอใจของพนักงานที่เห็นว่าเมื่อตนเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์กรแล้วต้องมีความรักดีต่อองค์กร เพราะเป็นความถูกต้องและความเหมาะสมที่จะต้องทำอันเป็นผลจากความเชื่อและค่านิยมของบุคคลหรือองค์กร ดังนั้น ความรักดีต่อองค์กรของพนักงานจะเป็นเจ้าหน้าที่ หรือเป็นพันธมิตรผูกพันที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร ซึ่งจะพบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการคงอยู่กับองค์กรมากที่สุด ๓ อันดับ คือ ๑) โอกาสในการเติบโต และพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของตนเองภายในองค์กร รวมถึงโอกาสที่ได้รับจากการฝึกอบรมต่างๆ ให้ตนมีความสามารถมากขึ้น ๒) เงินโบนัส ๓) การจ่ายเงินเดือนที่สูงกว่าอัตราเฉลี่ยของตลาดแรงงาน หรือภายในธุรกิจเดียวกัน^{๑๑}

ดังนั้น การแสดงออกถึงความรักดีต่อองค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรักดีต่อองค์กร ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานขององค์กร ความเชื่อถือใต้อองค์กร ความพึงพอใจในองค์กร และความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันและความรักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

เป็นปัจจัยที่สำคัญที่องค์กรสถาบันการศึกษา ที่ผู้บริหารต้องสร้างเพื่อให้เกิดขึ้นในบุคลากรสายสนับสนุน คือต้องมีคุณลักษณะของบุคลากรที่จำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการขององค์กร และต้องมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และไม่คิดจะลาออก ย้าย โอนย้ายเหล่านั้นส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กรในหลายๆ ด้าน ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันและความรักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผลลัพธ์ทางพฤติกรรม ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประเด็นดังต่อไปนี้

ปัจจัยค้ำจุน เป็นแรงบันดาลใจในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาทั้งที่เป็นปัจจัยภายในและภายนอก เช่น เงินเดือน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สิ่งแวดล้อม ฯลฯ

ปัจจัยจูงใจ เป็นความต้องการของบุคลากรแต่ละที่ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อจะได้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้เป็นที่ยอมรับนับถือ ทั้งนี้จะต้องการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อความอยู่รอด และในการจูงใจนั้นบุคลากรมีความต้องการในด้านต่างๆ เช่น การ

^{๑๑} ทายาท ศรีปลั่ง, “ผลการศึกษานโยบายการจูงใจพนักงาน”, วารสารการบริหารคน, ฉบับที่ ๑/๒๕๕๗) : หน้า ๖๖-๖๙.



เลื่อนตำแหน่ง ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และเกิดความพึงพอใจให้แก่บุคลากรภายในองค์กรให้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีผลต่อการปฏิบัติงานและมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นตัวแสดงหรือตัวกำหนด เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน ความสำคัญของงาน สมรรถนะ ฯลฯ บุคลากรจะมีความสามารถในการทำงานให้บรรลุผล ทั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติที่สนับสนุนการจัดการเรียน การสอน ที่แต่ละคนสามารถปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ระบุไว้ว่างานนั้นเป็นผลงานงานตน ซึ่งสำคัญของงานก็จะส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของผู้อื่นทั้งในและนอกองค์กร

ผลลัพธ์ทางพฤติกรรม เป็นการแสดงออกของบุคลากรที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่เขาแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดเชื่อมั่นในตนเอง มีบุคลิกภาพดี มีความสามารถในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามสิ่งที่ตนต้องการ เป็นที่รักและศรัทธาของผู้ร่วมงานในการใช้หลักการเข้าร่วมปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นก่อนการตัดสินใจ ความสามารถในการหยั่งรู้และคาดการณ์ในอนาคต มีความคิดชัดเจนที่จะนำบุคลากรไปสู่องค์การแห่งการเปลี่ยนแปลงด้วยศักยภาพและสมรรถนะเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิดความคาดหวังโดยต้องคำนึงถึงความเป็นปัจเจกของบุคคล ที่มุ่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจการดำเนินงานตามนโยบายขององค์กร

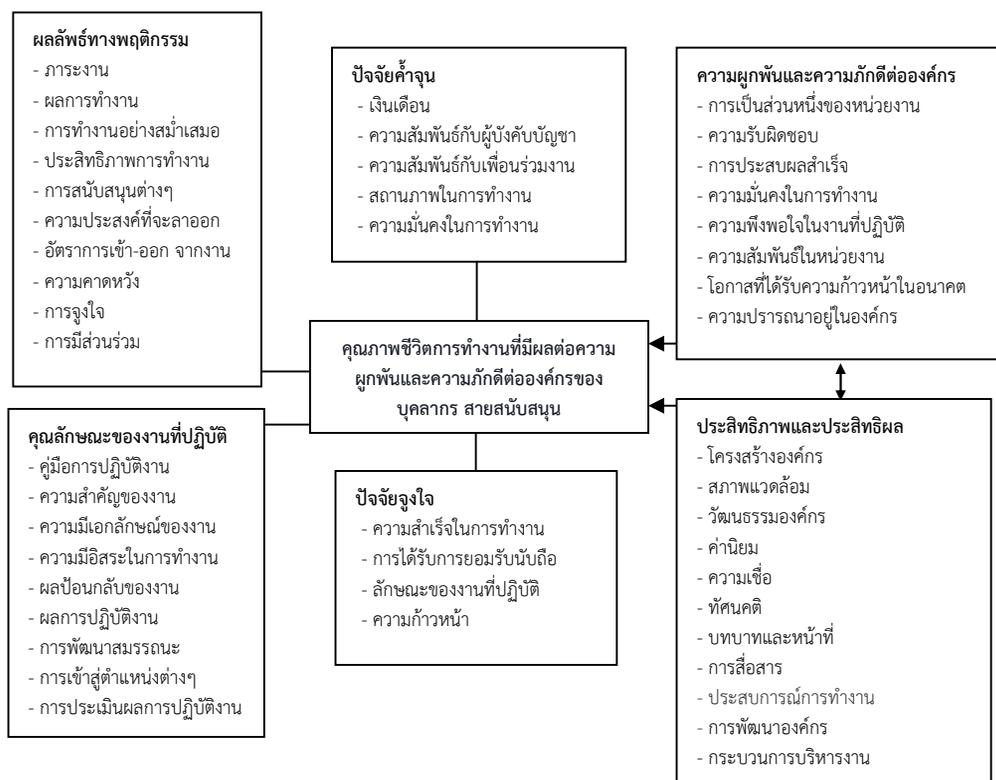
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานที่มีเป้าหมาย มีผลผลิต มีตัวชี้วัดเป็นตัวที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานนั้น เพื่อเป็นตัวกำหนดในการบริหารทรัพยากรทางการศึกษาที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสานสนับสนุน ที่เน้นหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นการเน้นการจัดสรรทรัพยากร โดยยึดถือประโยชน์สูงสุดที่เกิดขึ้นจากการใช้ทรัพยากรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือนโยบายที่กำหนดไว้เช่นความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน การพัฒนาบุคลากร การยึดมั่นความผูกพันผลสำเร็จที่เกิดจากการบริหารจัดการระดับอุดมศึกษามีภารกิจหลัก ได้แก่ ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่บุคลากรสายปฏิบัติการจะต้องสนับสนุนการจัดการเรียน การสอนที่ต้องรวมปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานในองค์กรให้ออกมามีประสิทธิภาพ จึงจะถึงว่าทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรสถาบันการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

ความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง และมีพฤติกรรมที่เสียสละในสิ่งที่จำเป็นเพื่อการดำรงอยู่ขององค์กร โดยมีบทบาทและหน้าที่ต่างๆ เช่น การมีส่วนร่วม การเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า ความปรารถนาอยู่ในองค์กร การอุทิศตนต่อองค์กร เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ประโยชน์



จากทรัพยากรและแนวทางที่มีอยู่ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความพึงพอใจและสามารถร่วมกันพัฒนาให้องค์การดำรงอยู่ต่อไปได้ ที่จะสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จ โดย “การบริหารทรัพยากรบุคคล”

แสดงผังมโนทัศน์แบบจำลองคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา



แผนภาพที่ ๑ แสดงคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในสถาบันอุดมศึกษา

สรุป

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคลากรสายปฏิบัติหรือเรียกว่า “สายสนับสนุน” โดยกลุ่มคนเหล่านี้จะปฏิบัติงานด้วยความที่เขาปรารถนาว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันและความภักดี และทำให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง หากองค์กรใดสมาชิกมีคุณภาพชีวิตงานต่ำก็จะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่พอใจในงาน ขาดงาน ลาออก ทำให้องค์กรหรือสถาบันการศึกษาไม่สามารถธำรงรักษาบุคลากรไว้ได้ ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น



การสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ สูญเสียค่าตอบแทน สูญเสียเวลาที่ต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ ในทางตรงข้ามและทางอ้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุดองค์การได้ และพร้อมที่จะเป็นสถาบันการศึกษาสู่ความเป็นเลิศในทศวรรษที่ ๒๑ สิ่งนั้น จะเป็นแรงกระตุ้นให้เขาเอาใจใส่และอุทิศตนให้กับงานที่ทำมากยิ่งขึ้น มีความเต็มใจที่จะทำงาน มีการสร้างสรรค์และพัฒนาการทำงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพ สูงสุดที่ตนมีอยู่ กำหนดเป้าหมายในชีวิตการทำงาน เกิดความผูกพันและความภักดีต่อองค์กร เพื่อความศรัทธายอมรับเป้าหมาย ค่านิยมองค์กรร่วมกัน มีความทุ่มเท เต็มใจ เสียสละเวลา ให้องค์กร และมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานและองค์กร จนเป็นที่ยอมรับนับถือและเป็น ที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนต่อไปเช่น ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน การให้รางวัลและสวัสดิการต่างๆ แก่บุคลากร การสร้างที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ดี เพราะ ความสำเร็จมีมากมายหลายด้าน หลายระดับ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นอาจเป็นไปได้ ทั้งความสำเร็จที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ หรือไม่ได้คาดคิด ฉะนั้นเราต้องพร้อมที่จะ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาหรือตามสถานการณ์นั้น “เพื่อความอยู่รอดขององค์กร” ในการ ทำงานให้มีความสุขก็จะยิ้มแย้ม เป็นมิตรกับคนในองค์กรและคนรอบข้าง เพื่อจะได้มี ความสุขกับงานที่เราปฏิบัติ จุดนี้บุคลากรสายสนับสนุนจะทำให้องค์กรสถาบันการศึกษาเกิด ความผูกพันต่อองค์กร แล้วย่อมจะทำให้บุคลากรเหล่านั้นทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจในการ ทำงานแบบ “ร่วมคิด ร่วมใจ ร่วมทำ ร่วมสร้าง” เพื่อที่จะทำให้องค์กรเกิดความเจริญต่อไป

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) วิทยานิพนธ์/คุษฎีนิพนธ์/สารนิพนธ์/รายงานการวิจัย :

ชะธินยา หล้าสูงษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำบารมีขอหัวหน้าหอผู้ป่วย ความก้าวหน้าในอาชีพ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๕.

ดวงดาว วีระนะ. “ความสัมพันธ์ระหว่างระบบและโครงสร้างของกลุ่มการพยาบาล ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกับคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคกลาง”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.



ดารุณี สงวนสิทธิ์. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขต ฉะเชิงเทรา เขตปราจีนบุรี และเขตจันทบุรี”. **ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ๒๕๕๐.

นันทนา ประกอบกิจ. “ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่าย พัฒนาชุมชนสำนักเขตกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๘.

ปราโมทย์ บุญเลิศ. “การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรขอข้าราชการสังกัดกรมอุตุฯนิคมวิทยา”. **ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๓๕.

ศนิกันต์ ศิริศักดิ์ยศ. “ความจงรักภักดีต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานระดับปฏิบัติการสายงานบริการลูกค้าบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด”. **ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๘.

๒) วารสาร :

ทายาท ศรีปลั่ง. “ผลการศึกษาแนวทางการจูงใจพนักงาน”. **วารสารการบริหารคน**. ฉบับที่ ๑/๒๕๕๓).

บุญเจือ วงษ์เกษม. “คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต”. **วารสารเพิ่มผลผลิต**. ปีที่ ๒๖ (ธันวาคม-มกราคม ๒๕๕๒).

๒. ภาษาอังกฤษ

1) Book :

Bruce, W.M. and J.W. Blackburn. **Balancing Job Satisfaction & Performance : a Guide for Human Resource Professionals**. Westport : Quorum, 1992.

Steers, Richard M. **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly, 1997.