

ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพเชฟในประเทศไทย:
กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงเส้นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน
Factors Affecting Work Performance of Chef in Thailand: A Conceptual
Framework of Relation Linear Factors Affecting Performance

ทรงพล วิธานวัฒนา

นักศึกษา หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: songpol_sd@hotmail.com

ธัญปวีณ์ รัตน์พงศ์พร

อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

E-mail: natha2517@gmail.com

Songpol Vithanwatana

Student, Philosophy of Social Science in Business Administration,

Ramkhamhaeng University

Tunpawee Ratpongporn

Advisor, Business Administration, Ramkhamhaeng University

รับเข้า: 28 ตุลาคม 2563 แก้ไข: 23 พฤศจิกายน 2563 ตอรับ: 2 ธันวาคม 2563

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเชฟในประเทศไทย ซึ่งครอบคลุมถึงแนวคิดการบริหารจัดการคนเก่ง แนวคิดการสนับสนุนขององค์กร แนวคิดการสร้างทัศนคติต่องาน แนวคิดความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน ทั้งนี้ การทบทวนดังกล่าว ได้นำแนวคิดข้างต้นมาสรุปรวบยอดเพื่อแสดงให้เห็นถึงกรอบของความสัมพันธ์เชิงเส้นโดยมีปัจจัย 3 ประการ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการคนเก่ง 2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรและ 3) การสร้างทัศนคติที่ดีต่องาน โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อปัจจัยตัวแปรคั่นกลางด้านความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน ท้ายที่สุดได้แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของปัจจัยเชิงเส้นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพผู้เชฟในประเทศไทยต่อไป

คำสำคัญ: การบริหารคนเก่ง ความผูกพันต่อสายงาน ความพึงพอใจในสายงาน ผลการปฏิบัติงานเชฟ

Abstract

This article purpose to present the review literature about variables of factors affecting chef performance in Thailand. It covers the concepts of talent management, organizational support, work attitude, career commitment and the concept of career satisfaction. Accordingly, the reviews recapitulate to demonstrate the framework of three factors, include, 1) the factors of talent management, 2) the factors of organizational support and 3) the factors of work attitude. These are relative in linear correlation to demonstrate interstitial variables including career commitment and career satisfaction. Finally, it also represents the conceptual framework of linear factors affecting the variable of performance to study further on chef occupation in Thailand.

Keywords: talent management, career commitment, career satisfaction, job performance, chef

บทนำ

การปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาหารซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “เชฟ” ซึ่งหมายถึง หัวหน้าพ่อครัว มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการอาหารและครัว คิดสูตร คิดรายการอาหาร โดยถือเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อมาตรฐานคุณภาพและผลผลิตที่สูงมาก โดยเฉพาะผลผลิตด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเชฟจะเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างมากเนื่องจากเชฟในองค์กรต่าง ๆ ของไทย โดยเฉพาะองค์กรที่ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมซึ่งสัมพันธ์กับธุรกิจการท่องเที่ยวโดยมีกิจกรรมการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จและหากมีปัญหาด้านคุณภาพและมาตรฐานในการประกอบอาหาร ผลที่เกิดขึ้นนอกจากอาจทำให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจในระดับองค์กรธุรกิจแล้ว ยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจในระดับชาติอีกด้วย (พรชัย พุทธิรักษ์ และ สุภาพ ฉัตรภรณ์, 2553) การที่เชฟจะสามารถทำงานได้อย่างมีมาตรฐานคุณภาพนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ขององค์กรที่สามารถสนองต่อความต้องการของเชฟได้ และสิ่งดังกล่าวจะส่งผลต่อคุณภาพและมาตรฐานในการประกอบอาหารซึ่งเป็นผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภค และองค์กรก็จะสามารถดำรงรักษาเชฟที่มีความเชี่ยวชาญ และมีความชำนาญไว้ได้เช่นเดียวกัน

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ ที่จะนำเสนอถึงการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเชฟในประเทศไทย ซึ่งได้แก่ แนวคิดการบริหารจัดการคนเก่ง แนวคิดการสนับสนุนขององค์กร แนวคิดการสร้างทัศนคติต่องาน แนวคิดความผูกพันต่อสายงาน และความพึงพอใจในสายงาน โดยการพิจารณาทบทวนดังกล่าวเป็นการสรุปยอดแนวคิดข้างต้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงกรอบของความสัมพันธ์เชิงเส้นโดยมีปัจจัย 3 ประการ ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการ

บริหารจัดการคนเก่ง 2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนขององค์กรและ 3) การสร้างทัศนคติที่ดีต่องาน โดยปัจจัยทั้ง 3 ประการมีความสัมพันธ์เชิงเส้นต่อปัจจัยตัวแปรคั่นกลางด้านความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน ท้ายที่สุดได้แสดงให้เห็นถึงภาพรวมของปัจจัยเชิงเส้นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้ประกอบอาชีพเชฟในประเทศไทยต่อไป

แนวคิดผลการปฏิบัติงาน

นิยามและคำจำกัดความของคำว่าผลการปฏิบัติงาน (Performance) จากบรรดานักวิชาการต่าง ๆ ได้แก่ Mindy K.S. et al. (2013); Bedarkar M. and Pandita D. (2013); Sonnentag S. (2017); Hordos L. (2018) ต่างให้นิยามที่สอดคล้องกันว่า เป็นผลการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพหรือมาตรฐานในบริบทขององค์กรและต่อเป้าหมายขององค์กร ซึ่งผลการปฏิบัติงานดังกล่าวจะเป็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานทั้งในเชิงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่และบทบาทในการมีส่วนร่วม ซึ่งบทบาทดังกล่าวอาจเป็นไปได้ในทางลบหรือบวก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการจากองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการกำกับดูแล การสนับสนุนส่งเสริมและการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงานภายใต้เงื่อนไข 6 ประการ คือ ประการแรก ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประการที่สอง การพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ประการที่สาม แรงจูงใจจากการดำเนินงานขององค์กร ประการที่สี่ ความมั่นคงปลอดภัย ประการที่ห้า ค่าตอบแทนและโอกาสในความก้าวหน้าในสายงาน ประการที่หก แรงขับเคลื่อนการมีส่วนร่วมในการทำงานให้แก่องค์กร ทั้งนี้ งานศึกษาวิจัยที่ให้ข้อเสนอแนะแนวคิดข้างต้นพบว่า นอกจากพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีการแสดงออกและมีผลต่อการปฏิบัติงานทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และตามบริบทขององค์กร รวมถึงการปฏิบัติงานจากการมีส่วนร่วมแล้ว พฤติกรรมดังกล่าวยังขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การกำกับดูแลและการให้การสนับสนุนที่เหมาะสม นอกจากนั้น ผลการปฏิบัติงานยังขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงศูนย์รวมของการบังคับบัญชาที่เหมาะสม ซึ่งมีไม่มากเกินไปจนเกิดความสับสน (Mindy K. S. et al., 2013) ขณะเดียวกัน Dirk D.C. et al. (2018); Naser V. and Shokouh J. (2016) ศึกษาพบว่า การรับรู้ถึงการจัดสรรทรัพยากรขององค์กรและการรับรู้ถึงสิ่งที่องค์กรสื่อสารทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน นอกจากนั้น Allison L.C. (2018) พบว่าความพึงพอใจยังขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลรวมถึงลักษณะของงานและสายงานนั้น ๆ ทั้งนี้ Kimura K. et al. (2018) ยังได้แสดงถึงผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเชฟต่อการให้บริการที่มีคุณภาพไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านเวลา กระบวนการประกอบอาหาร รสชาติ ความเหมาะสมของภาชนะที่ใส่อาหารซึ่งรวมทั้งสิ่งที่ Leung V. T.Y. and Lin P.M.C. (2018) ค้นพบ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมขององค์กรในเชิงสร้างสรรค์ การสนับสนุนให้เกิดการประกอบอาหารอย่างสร้างสรรค์ การกำกับดูแลตนเองและการยอมรับความแตกต่างในเชิงสร้างสรรค์ เป็นต้น ลักษณะอีกประการหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ โดยจะทำให้เกิดความสามารถใน

การปรับตัวและมีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน Sony M. and Mekoth N. (2016) และ Huang J. L. et al. (2014) พบว่าความฉลาดทางอารมณ์ทำให้บุคลากรในองค์กรมีทัศนเชิงบวก และมีความสามารถในหลายประการ ได้แก่ ประการแรก ความสามารถในการประเมินตนเองเพื่อการปรับตัวให้เกิดประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงาน ประการที่สอง ความสามารถในการประเมินและเข้าใจในอารมณ์ของบุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมงาน ประการที่สาม ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อสภาพจิตใจของตนเองได้อย่างรวดเร็ว ประการที่สี่ ความสามารถเชิงสร้างสรรค์ต่อผลการปฏิบัติงาน ประการที่ห้า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและภาคภูมิใจในอาชีพของตน ทั้งนี้ Mazni S. el at (2019) ได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงประเด็น ความฉลาดทางอารมณ์ ทำให้เกิดพลังและจิตวิญญาณในการปฏิบัติงานบริการด้านอาหารซึ่งก่อนหน้านั้น Reece (2018); Hadi et al. (2018) ได้ข้อสรุปที่สอดคล้องกับ Mindy K. S. et al. (2013); Dirk D.C. et al. (2018); Naser V. and Shokouh J. (2016) โดยที่ Murray-Gibbons R. and Gibbons C. (2007) ได้พบอีกว่า หากมีการควบคุมการสื่อสารที่มากเกินไปและมีจำนวนงานปริมาณมากในระยะเวลาจำกัด ก็จะทำให้เกิดผลด้านลบต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องต่อการศึกษาของ Hordos L. (2018) ที่ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีนั้นจำเป็นต้องสร้างการรับรู้และความพึงพอใจให้แก่บุคลากรขององค์กรด้วยปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ 1) การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจ 2) สภาวะทางอารมณ์ในเชิงบวก 3) ความเหมาะสมด้านต่าง ๆ เช่น ปริมาณงาน ความสำเร็จส่วนบุคคล ความรู้ในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เกิดความสำเร็จแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ดังนั้น ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) จะมีผลลัพธ์ที่ดีได้นั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยองค์ประกอบที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานซึ่งก็คือ การสร้างความพึงพอใจในสายงาน ทั้งนี้ สิ่งที่เห็นได้ชัดเจนคือการมีความสุขและความผูกพันกับการประกอบอาชีพที่ตนรัก ดังเช่นแนวคิดของ Sonnentag S., Volmer J. and Spychala A. et al. (2010); Hordos L. (2018) ได้ให้ความสำคัญต่อประเด็นความสุขในการทำงานที่มาจากอิทธิพลของการรับรู้ถึงการสนับสนุนการทำงานจากองค์กร การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในสายงานนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี

นอกจากนั้น ปัจจัยด้านความผูกพันต่อสายงาน (Career Commitment) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในสายงาน (Career Satisfaction) ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึง เนื่องจากการบริหารจัดการคนดีโดยเฉพาะคนทำงานเก่ง จะส่งผลต่อความผูกพันในสายงาน (Career Commitment) และความพึงพอใจในสายงาน (Career Satisfaction) ทั้งนี้ การบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) เป็นสิ่งที่เกิดจากกลไกการพัฒนาคนให้เจริญเติบโตตามสายงาน ความผูกพันและความพึงพอใจในสายงานทำให้เกิดผลในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Colarelli M. S. and Bishop C. R. 1990, Spurk D. et al., 2011)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน (Performance) จะเป็นตัวแปรที่แปรผันไปตามอิทธิพลของทั้งปัจจัยต่าง ๆ ทางตรงและทางอ้อม โดยปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยตรงคือ ความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานและมีผลโดยตรงต่อปัจจัยความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงานคือ ปัจจัยด้านการบริหารคนเก่ง ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยด้านทัศนคติต่องาน

การบริหารจัดการคนเก่ง

นิยามของคำว่า การบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) มีความคล้ายคลึงกันในการให้นิยามจากบรรดานักวิชาการทั้งหลาย ซึ่งต่างให้นิยามภายใต้แนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร (HR) ที่มีค่าใช้จ่ายเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรในองค์กรให้เกิดความผูกพันในสายงาน มีความยึดมั่นในการทำงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานตามสายงานของตน แนวคิดของ อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ ชีรวัฒน์ จันทิก, 2558) เสนอว่าการบริหารคนเก่งคือ กิจกรรมที่นำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ในการสร้างคนเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถให้แก่องค์กรโดยพิจารณาจากบุคลากรที่มีคุณสมบัติความโดดเด่น ขณะที่ มาริสสา อินทรเกิด (2560); Karimova A. E. et al. (2016); Rutledge L. et al. (2015); Hejase H. J. et al. (2016); Armatys M. A. et al. (2008) ต่างเห็นพ้องกันว่า การบริหารจัดการคนเก่งเป็นกระบวนการพัฒนาความสามารถและศักยภาพภายใต้ระบบการพัฒนาคน เพื่อทำให้เกิดระบบการจูงใจที่ดี (Fitzgerald M. 2014) ทั้งยังเป็นการพัฒนาศักยภาพของคนในองค์กร เพื่อทำให้เกิดผลลัพธ์ด้านจิตวิทยา เช่น ความพึงพอใจและความผูกพันในสายงาน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับบุคลากรขององค์กร (Baqtayan S., 2014) เป็นต้น ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคนเก่ง (Talent Management) พบว่า การบริหารคนเก่งมักเป็นกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาคนในองค์กรมีสมรรถนะ ศักยภาพและความสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร ขณะเดียวกันก็สามารถสนองต่อเป้าหมายของบุคลากรขององค์กรได้ด้วย การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นการพิจารณาเพื่อการสร้างความรู้ ทักษะและความสามารถหรือการทำให้เกิดการพัฒนาคนในองค์กร การทำให้เกิดความพอใจในสายงาน และเกิดทัศนคติที่ดี (Rutledge L. et al., 2015) การสร้างกระบวนการเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคนเก่ง จำเป็นต้องพิจารณาองค์ประกอบที่จะทำให้การบริหารจัดการคนเก่งประสบความสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งก็คือ การรับรู้ในโอกาสของสายงานอาชีพอันเป็นเป้าหมายหนึ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องการ (Ambrosius J., 2018; Cui W. et al., 2018; Thunnissen M., 2016; Rutledge L. et al., 2015; Karimova V. et al., 2017; Baqtayan S., 2014) สิ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการพัฒนาอีกประการหนึ่งคือ การสร้างการรับรู้ในบทบาทของผู้นำที่มีต่อการบริหารจัดการคนเก่ง ซึ่งผู้นำต้องเข้าใจในบทบาทของตนต่อการบริหารดังกล่าว (Cui W. et al., 2018; Thunnissen M., 2016) รวมทั้งเข้าใจในบทบาทของผู้นำด้วย (Broek J. V. D. et al., 2018; Erasmus

B. et al., 2017; Khoreva V. et al., 2017) ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงบริบทแวดล้อมด้านต่าง ๆ ขององค์การ (Erasmus B. et al., 2017) คำว่าบริบทแวดล้อมขององค์การนั้นหมายรวมถึง ทัศนคติ ค่านิยมในการทำงาน (Rutledge L. et al., 2015; Wang L. et al., 2018) รวมทั้ง การสื่อสารภายในขององค์การและการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Baqutayan S., 2014) สิ่งที่เป็นปัจจัยองค์ประกอบซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการคนเก่งอีกประการหนึ่งคือ การแบ่งปันผลประโยชน์ ทั้งที่เป็นผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจ และการแบ่งปันผลประโยชน์ขององค์การ (Thunnissen M., 2016; Mtshali Z. et al., 2018; Broek J. et al., 2018) จนทำให้เกิดนวัตกรรมในการปฏิบัติงานที่ได้จากความร่วมมือและการแข่งขัน นอกจากนี้ ปัจจัยองค์ประกอบของการบริหารจัดการคนเก่งที่กล่าวมาในบางองค์ประกอบ เช่น การรับรู้ในการเจริญเติบโตในสายอาชีพของตน ความเข้าใจในบทบาทต่าง ๆ จนทำให้เกิดทัศนคติและค่านิยมในทางบวก เป็นสิ่งที่มาจากองค์ประกอบหนึ่งซึ่งเรียกว่า พันธสัญญาในเชิงจิตวิทยา (Khoreva V. et al., 2017; Baqutayan S., 2014; Kahn W. A., 2017; Wang L. et al., 2018) อันเป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานจากกระบวนทัศน์ (Perspective) ด้านจิตวิทยา อย่างไรก็ตาม แนวคิดทั้งสองด้านซึ่งมาจากพื้นฐานของกระบวนทัศน์ด้านพฤติกรรมและด้านจิตวิทยาต่างให้ความสำคัญต่อการทำให้เกิดความยึดมั่นผูกพันกับงานในสายงานของตน (Ambrosius J., 2018; Cui W. et al., 2018; Warr P. G. and Inceoglu L., 2012; Thunnissen M., 2016; Mtshali Z. et al., 2018; Erasmus B. et al., 2017; Kahn W. A., 2013; Wang et al., 2018) และทำให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลคาดหวังจากองค์การ (Erasmus B. et al., 2017; Kahn W. A., 2013; Wang L. et al., 2018; Warr P.G. and Inceoglu, 2012)

ดังนั้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการคนเก่ง (Talent Management) จะมีผลโดยตรงต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อสายงาน (Career Commitment) และปัจจัยด้านความพึงพอใจในสายงาน (Career Satisfaction) และถือได้ว่ามีผลโดยอ้อมต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน

การสนับสนุนจากองค์การ

แนวคิดการสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้และการแสดงออกขององค์การ เพื่อให้บุคลากรขององค์การเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ในการแสดงพฤติกรรมต่อการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (นิลวรรณ ทองพูล ประจักษ์ บัวผัน และ มกราพันธ์ จุฑะรสก, 2561) และจะส่งผลทำให้การดำเนินการขององค์การราบรื่น มีประสิทธิภาพและเป็นปัจจัยสำคัญที่มีต่อการจัดการความรู้ (ประจักษ์ บัวผัน, 2558; จินตนา ก็เกียง และ ประจักษ์ บัวผัน, 2561; ชัยญา อภิบาลกุล, 2561) ทั้งยังเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงบวกที่จะทำให้บุคลากรขององค์การ มีความรู้สึกที่สามารถเจริญเติบโตในสายงาน และมีความพึงพอใจกับสายงานที่ตนทำ สิ่งดังกล่าวจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่องค์การ การสร้างพันธเชิงสัญญากับบุคลากรในองค์การและการสร้างความรู้สึกด้านบวกให้แก่บุคลากร จะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพัน

ต่อองค์การซึ่งมีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจต่อสายงานของตนอีกด้วย (Islam T. et al., 2018) นักวิชาการ เช่น Ambrosius J. et al. (2018); Warr P. G. and Inceoglu L. (2012); Thunnissen M. (2016); Mtshali Z. et al. (2018); Erasmus B. et al. (2017); Kahn W. A. (2013); Wang L. et al. (2018) ได้เสนอองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสนับสนุนจากองค์การ ตลอดจนองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงบวกที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ สอดคล้องกับงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์การซึ่งพบว่า มีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในสายงานและความพึงพอใจในสายงาน ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ การให้รางวัล เช่น ผลตอบแทน การสร้างมูลค่าให้แก่บุคลากรขององค์การด้วยการฝึกอบรมเพื่อเปิดโอกาสให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานตามสายงานของตน (Detnakarin S. and Rurkkhum S., 2019) การสนับสนุนและส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การให้เกิดค่านิยมความร่วมมือ (Kurtessis J. et al., 2015) และทำให้เกิดความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น (Arneguy, E. et al., 2018) นอกจากนี้ บุคลากรขององค์การจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนเครื่องมือดังกล่าวทำให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ที่ดี ซึ่งมีผลต่อความฉลาดทางอารมณ์ ความเอาใจใส่จากองค์การในลักษณะนี้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและต่อองค์การ เกิดความรู้สึกด้านบวกเนื่องจากได้รับความสะดวกและความมั่นใจในการทำงาน (Olanian O. S. and Hystad S.W., 2016 ; ประจักษ์ บัวผัน, 2558 ; จินตนา ก็เกียง และ ประจักษ์ บัวผัน, 2561 ; ชัญญา อภิบาลกุล, 2561)

การทบทวนแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การไม่ว่าจะเป็น การสนับสนุนในด้านใด ๆ ก็ตาม ถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงานโดยตรงและขณะเดียวกันก็จะมีผลต่อพฤติกรรมเชิงบวกในการปฏิบัติงานด้วย

ทัศนคติต่องาน

ทัศนคติต่องาน (Work Attitude) เป็นปัจจัยทางจิตวิทยาที่มีผลต่อความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจต่อสายงานโดยตรง (Cook J. and Wall T., 1980) ทัศนคติต่องานทางบวก จึงหมายถึงการรับรู้และเป็นความรู้สึกที่เกิดจากปัจจัยด้านจิตวิทยาซึ่งมีความซับซ้อน เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ รวมทั้งความฉลาดทางสังคมและมีผลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน (Carmeli A., 2003) โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับผู้อื่น การเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ การมองเห็นถึงคุณค่าในตนเองและการยอมรับผู้อื่น (Milliman J. et al., 2003) ทำให้เกิดเป้าหมายในการทำงาน โดยบุคคลจะมีความรู้สึกถึงความหมายของงานและความหมายของการทำงานมากขึ้น อาจเรียกได้ว่า เป็นการทำงานด้วยจิตวิญญาณและทำงานด้วยความรู้สึกถึงความมีคุณค่าของงาน (Liao C. W. et al., 2012) ทัศนคติต่องานจึงเป็นความรู้สึกและมีลักษณะของฉันทามติในตนเอง มีความเชื่อในสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวหรือความเชื่อในสิ่งที่เป็นสภาพแวดล้อมรอบตัว ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อลักษณะ 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก ทัศนคติต่องานที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกพึงพอใจต่องาน ประการที่สอง ทัศนคติต่องานจะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกผูกพันกับองค์การ (Bauer T. and

Erdogan B., 2012) สำหรับความรู้สึกด้านการรับรู้พบว่า มีปัจจัยด้านการรับรู้ 2 ประการ ซึ่งมีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อสายงาน ได้แก่ ประการแรก ความมุ่งมั่นในการจัดการของผู้บริหารองค์การที่มีต่อประสิทธิภาพและมาตรฐานขององค์การ ประการที่สอง ความชัดเจนของการสื่อสารภายในองค์การทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน (To W. M. et al., 2015) ทักษะคิต่อต้าน จึงหมายถึงการรับรู้ ความรู้สึกที่ทำให้เกิดค่านิยมที่นำไปสู่ความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจต่อสายงาน องค์ประกอบของแนวคิดทัศนคติต่องานประกอบด้วย การรับรู้ในการปฏิบัติที่ได้รับจากองค์การ จนเกิดความรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์การ ความรู้สึกผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจต่อสายงาน นอกจากนั้น ทักษะคิต่อต้านยังมีลักษณะของความรู้สึกที่เกิดจากทั้งบุคลิกภาพภายในและภายนอก โดยเฉพาะ ความรู้ความเชี่ยวชาญและความสามารถรวมทั้งค่านิยมในการทำงาน (Valentine S. and Godkin L., 2016; Yan B. et al., 2018; Liao C. W. et al., 2012; Ragins B. R. et al., 2000) ดังนั้น ทักษะคิต่อต้านจึงหมายถึงรวมถึงความรู้สึกในความคาดหวังต่อผลประโยชน์ตอบแทน รางวัลและความก้าวหน้าในสายงาน (Korzeniowska-Kubacka I. et al., 2019) ความรู้สึกถึงความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจและการเห็นคุณค่าในตนเอง (Milliman J. et al., 2003, Liao C. W. et al., 2012) ขณะเดียวกันแนวคิดได้ให้ความสำคัญต่อความสมดุลของชีวิตการทำงาน (Korzeniowska-Kubacka I. et al., 2019) ความฉลาดทางอารมณ์และความฉลาดทางสังคม (Timothy A. J. and Kammeyer-Mueller J. D., 2012) ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการทำงานอย่างมีความสุข องค์ประกอบทั้งหมดดังกล่าวจะมีผลต่อความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน

ดังนั้น การทบทวนแนวคิดด้านทัศนคติต่อการทำงานสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการทำงานจะมีผลต่อปัจจัยด้านความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน และท้ายที่สุดสิ่งดังกล่าวจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

แนวคิดความผูกพันในสายงาน

ความผูกพันต่อสายงาน (Career Commitment) เป็นปัจจัยด้านการรับรู้ หรือเป็นปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีต่อการทำงาน และการแสดงบทบาทหน้าที่โดยการใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะและการสะสมประสบการณ์เพื่อให้เกิดความสอดคล้องตามเป้าหมายขององค์การและมีผลต่อการที่บุคคลนั้นเข้าไปมีส่วนร่วมในงาน จนทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีและสร้างสรรค์ (ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน, 2561; Huang J. L. et al., 2019) ทั้งนี้ การรับรู้ดังกล่าว เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความท้าทายของงานที่มีอยู่ตามสายงานของตน (Mckim A. J. and Velez J. J., 2015) ขณะเดียว ก็มีความรู้สึกถึงความเหมาะสมของคุณสมบัติที่มีอยู่กับสายงานที่ทำ ทั้งยังเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสายงาน ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกถึงความท้าทายของงาน ความสามารถในการแสดงบทบาทและแสดงหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยพิจารณาผลประโยชน์ตอบแทน การร่วมงานกับบุคคลอื่น ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวทำให้เกิดความผูกพันต่อสายงานที่ทำ (Cicek I. et al., 2016) และทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคคลจะให้ความสำคัญต่องานที่ตนทำและถือเป็นปัจจัยความสำเร็จในสายงานของตน

(Cicek I. et al., 2016) การยอมรับในรูปแบบของการผูกพันของงานจะแสดงให้เห็นถึงระดับของความผูกพันในสายงานและจะแสดงผ่านความคาดหวังด้านคุณสมบัติหรือประสบการณ์และแรงจูงใจ โดยมีความคาดหวังในการสนองต่อความต้องการขององค์การจากลักษณะของประสบการณ์และความสำเร็จจากสายงานอาชีพนั้น โดยเน้นการรับรู้ถึงประสบการณ์ความสำเร็จด้วยศักยภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ (Chang E., 1999, Poon J., 2004, Iqbal S. et al., 2014) จนทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติของการอุทิศตนเอง ความทุ่มเทและยินดีที่จะทำงานในขอบเขตงานในสายงานของตน รวมถึงการวางเป้าหมายของสายงานอาชีพซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่รับผิดชอบตามเป้าหมายขององค์การ (Azim M. T. and Islam M. M., 2018) งานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อสายงาน ให้ความหมายถึงความผูกพันต่อสายงานว่าเป็นการรับรู้ถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อสายงาน ซึ่งองค์ประกอบที่ทำให้เกิดสิ่งดังกล่าว ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Huang J. L. et al., 2019) ความคาดหวังด้านคุณสมบัติหรือประสบการณ์และแรงจูงใจ (Liu H. and Liu Y., 2017) การรับรู้คุณค่าของงานและการรับรู้ถึงลักษณะของงาน รวมทั้งความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น (ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน, 2561) โดยการรับรู้ทางอารมณ์และมีความผูกพันด้านความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดอารมณ์ด้านบวก (Zheng J. and Wu G., 2018) ปัจจัยการสนับสนุนขององค์การ (Zheng J. and Wu G., 2018) จะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลมีความทุ่มเท ประสบการณ์ ทักษะและความรู้ความสามารถที่มีในการทำงาน (Azim M. T. and Islam M. M., 2018) ทั้งนี้ หากงานในสายงานมีลักษณะของความท้าทายต่อความรู้ความสามารถที่มีอยู่ บุคคลจะใช้คุณสมบัติดังกล่าวสนองต่อองค์การอย่างเต็มที่ (Mckim A. J. and Velez J. J., 2015; Ahmed N., 2019)

การทบทวนแนวคิดด้านความผูกพันต่อสายงานสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความผูกพันต่อสายงานมีผลโดยตรงต่อปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงตามอิทธิพลของปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการบริหารคนเก่ง 2) ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ และ 3) ปัจจัยด้านทัศนคติต่องาน

แนวคิดความพึงพอใจในสายงาน

ความพึงพอใจในสายงาน (Career Satisfaction) เป็นความรู้สึกที่สามารถชี้วัดได้ในเชิงจิตวิสัยหรือความรู้สึกที่บุคคลสามารถประเมินถึงความสำเร็จได้ (Spurk D. et al., 2011) ด้วยแรงขับเคลื่อนของศักยภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์ ศักยภาพด้านกระบวนการติดต่อสื่อสารและกระบวนการสารสนเทศ รวมทั้งทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นและการทำงานเป็นทีม (Trivellas P. et al., 2015) ความพึงพอใจในสายงาน เป็นความพึงพอใจจากการได้รับการสนองต่อความต้องการสายงานที่น่าสนใจ ความต้องการความท้าทายในสายงาน การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือมีเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย (Lepnum R. et al., 2006) ดังนั้น ตัวชี้วัดความสำเร็จในเชิงจิตวิสัยสามารถสะท้อนได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (Hofmans J. et al., 2008, Rahim N. B. and Siti-Rohaida M. Z., 2015, Lepnum R. et al., 2006, Hee O. C. et al., 2016, Sokanu Interactive Inc, 2019) 1) การพัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้

เกิดความภาคภูมิใจในความก้าวหน้าและความเจริญเติบโตในสายงาน 2) การให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านเงินเดือน รางวัลและอื่น ๆ 3) การเข้าถึงทรัพยากรในการปฏิบัติงานในสายอาชีพ 4) ความรู้สึกต่อบทบาทและหน้าที่ตามระบบของงานในสายงานอาชีพและ 5) การมีส่วนร่วมในงานจนทำให้เกิดความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานในสายงาน อย่างไรก็ตาม แรงขับเคลื่อนความรู้สึกอีกประการหนึ่งคือ (Karavardar G., 2014, Trivellas P. et al., 2015) ความรู้สึกทางอารมณ์ซึ่งมีลักษณะของค่านิยมและความเชื่อในเป้าหมายของตน จนทำให้เกิดการประเมินที่เรียกว่า การประเมินแก่นแท้ของตนเอง เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ที่มีอยู่อย่างเหมาะสมกับสายงานที่ทำ ความมั่นใจหรือความเชื่อมั่นในโอกาสการพัฒนาตนเองสู่ความก้าวหน้าและการเจริญเติบโตในสายงาน การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัว ทั้งนี้ รวมถึงการสนับสนุนจากองค์การด้านทรัพยากรและระบบขององค์การรวมทั้งระเบียบกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในชีวิต (Lepnum R. et al., 2006, Holtschlag C. et al., 2018) นอกจากนี้ การประเมินแก่นแท้ของตนเองจะสร้างอารมณ์เชิงบวกหรือเป้าหมายของอารมณ์เชิงบวกซึ่งเป็นความรู้สึกที่มาจากความมุ่งมั่น ความใส่ใจและความตั้งใจในการปฏิบัติงานให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ตีรวมทั้งความผูกพันต่อสายงานซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในสายงาน โดยอาจเรียกสิ่งดังกล่าวได้ว่าเป็นการฝังตรึงหรือการฝังลึกในอาชีพ (Decastro R. et al., 2014, Holtschlag C. et al., 2018) ประเด็นจากแนวคิดข้างต้นได้รับการสนับสนุนให้หนักแน่นขึ้นจากงานศึกษาถึงความพึงพอใจในสายงานโดยนักวิชาการหลายคนพบว่า ความพึงพอใจในสายงานเกี่ยวข้องกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองจนทำให้เกิดอารมณ์ทางบวก และเกิดความรู้สึกต่อบทบาทและความสำเร็จในสายอาชีพ (Karavardar G., 2014, Holtschlag C. et al., 2018, Verbruggen M. and Van Emmerik H., 2018, Signoret C. et al., 2019) การประเมินดังกล่าว ได้แก่ การประเมินการให้ผลประโยชน์ตอบแทนและเงินเดือน (Yap B. et al., 2010, Hee O. C. et al., 2016) การประเมินความสามารถเติบโตก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (Yap B. et al., 2010, Karavardar G., 2014, Rahim N. B. and Siti-Rohaida M. Z., 2015, Hee O. C. et al., 2016, Verbruggen M. and Van Emmerik H., 2018, Lyu H. G. et al., 2019) การประเมินถึงความท้าทายของงานและขอบเขตพื้นที่ทำงาน (Narayan N. A., 2016) และการประเมินถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองที่มีต่อการทำงานในสายงานนั้น ๆ (Hee O. C. et al., 2016) นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่ทำให้เกิดการประเมินถึงความรู้สึกพึงพอใจในสายงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน การสร้างความรู้สึกยึดมั่นต่องานและองค์การ (Yap B. et al., 2010, Narayan N. B., 2016, Hee O. C. et al., 2016)

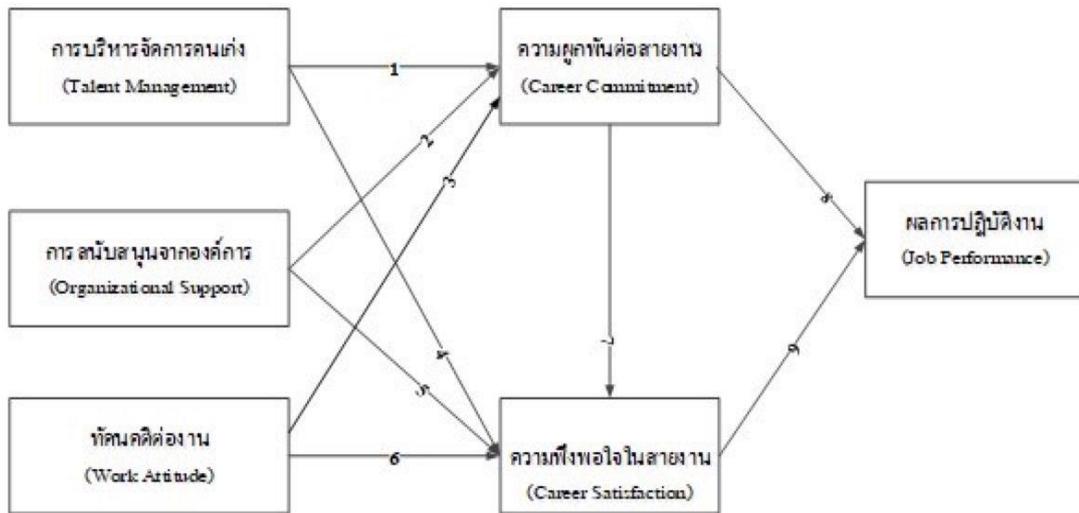
การทบทวนแนวคิดปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อสายงานสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อสายงานจะก่อให้เกิดความรู้สึกและอารมณ์ด้านบวกซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ปัจจัยด้านความพึงพอใจในสายงานจะสามารถเปลี่ยนแปลงตามอิทธิพลของปัจจัย 3 ประการได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารคนเก่ง ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์การ และปัจจัยด้านทัศนคติต่องาน

สรุปภาพรวมปัจจัยเชิงเส้นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของเซฟในประเทศไทย แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของแนวคิดซึ่งได้สังเคราะห์เข้าด้วยกัน ความสัมพันธ์ดังกล่าวได้เชื่อมโยงแนวคิดที่ผ่านการทบทวน โดยทำให้ได้ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลเป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์เชิงเส้น ดังนี้ 1) ตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวแปรผลลัพธ์ที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ โดยแนวคิดได้แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน ซึ่งตัวแปรต่าง ๆ มีดังนี้ 1) ตัวแปรด้านความผูกพันต่อสายงานและตัวแปรด้านความพึงพอใจในสายงาน (Colarelli M. S. and Bishop C. R., 1990, Spurk D. et al., 2011) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน 2) ตัวแปรด้านการบริหารจัดการคนเก่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยอ้อมต่อผลการปฏิบัติงาน โดยแนวคิดได้แสดงถึงความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลโดยตรงต่อตัวแปรคั่นกลางด้านความผูกพันในสายงานและตัวแปรด้านความพึงพอใจในสายงาน ซึ่งมีผลโดยตรงต่อตัวแปรผลการปฏิบัติงาน (Ambrosius J., 2018, Cui W. et al., 2018, Warr P. and Inceoglu L., 2012, Thunnissen M., 2016, Mtshali Z. et al., 2018, Erasmus B. et al., 2017, Kahn W. A., 2013, Wang L. et al., 2018, Erasmus B. et al., 2017, Kahn W. A., 2013, Wang L. et al., 2018, Warr P. and Inceoglu L. (2012) 3) ตัวแปรด้านการสนับสนุนจากองค์กร แนวคิดได้แสดงถึงการเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงอิทธิพลโดยตรงต่อตัวแปรคั่นกลางความผูกพันต่อสายงาน และความสัมพันธ์ในเชิงอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจในสายงาน โดยแนวคิดนี้เชื่อว่า บุคลากรขององค์กรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อการทำงานและต่อองค์กร (Olanian O. S. and Hystad S. W., 2016, ประจักษ์ บัวผัน, 2558, จินตนา ก็เกียง และ ประจักษ์ บัวผัน, 2561, ชัญญา อภิบาลกุล, 2561) โดยองค์ประกอบดังกล่าว ทำให้เกิดความผูกพันต่อสายงานและเกิดความพึงพอใจในสายงานที่ทำ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน 4) ตัวแปรด้านทัศนคติต่องาน แนวคิดได้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านทัศนคติต่องานที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อตัวแปรคั่นกลางด้านความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงาน แนวคิดนี้ได้นำไปเสนอว่า ในท้ายที่สุดความผูกพันต่อสายงานและความพึงพอใจในสายงานจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี (Valentine S. and Godkin L., 2016, Yan B. et al., 2018, Liao C. W. et al., 2012, Ragins B. R. et al., 2000) 5) ตัวแปรความผูกพันต่อสายงาน เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้สึกด้านบวกในการทำงานให้เกิดขึ้น เป็นตัวแปรคั่นกลางที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปรการบริหารจัดการคนเก่ง การสนับสนุนจากองค์กรและทัศนคติต่องาน ทั้งนี้ แนวคิดความผูกพันต่อสายงาน (Huang J. L. et al., 2014, Liu H. and Liu Y., 2017, ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2561, Zheng J. and Wu G., 2019) จะมีผลโดยตรงต่อตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน 6) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในสายงาน มีความเกี่ยวข้องกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองที่มีผลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพ (Karavardar G., 2014, Holschlag C. et al., 2018, Verbruggen M. and Van Emmerik H., 2018,

Signoret C. et al., 2019) และเกี่ยวข้องกับการประเมินถึงความรู้สึกพึงพอใจในสายงาน (Yap B. et al., 2010, Narayan N. A., 2016, Hee O. C. et al., 2016) เป็นตัวแปรคั่นกลางที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากตัวแปรทั้งสามตัวแปรข้างต้นเช่นเดียวกับตัวแปรความผูกพันต่อสายงาน และเชื่อมโยงความสัมพันธ์โดยตรงต่อตัวแปรด้านผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การทบทวนแนวคิดข้างต้นจึงสามารถสรุปรวบยอดเป็นกรอบแนวคิดซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงเส้นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ภาพรวมของปัจจัยเชิงเส้นที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

จินตนา กีเกียรติ และ ประจักษ์ บัวผัน. (2561). *บรรยากาศขององค์กรและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของนักวิชาการสาธารณสุข ในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดเพชรบูรณ์. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 19(2); 154-165.*

ชญญา อภิपालกุล. (2561). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดตามการรับรู้ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 19(3): 120-130.*

นิลวรรณ ทองพูล ประจักษ์ บัวผัน และ มกราพันธ์ จุฑะรสก. (2561). *แรงจูงใจและการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดมหาสารคาม. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา), 19(3): 131-141.*

ประจักษ์ บัวผัน. (2558). *หลักการบริหารสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น: คณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น.*

- พรชัย พุทธิรักษ์ และ สุภาพ ฉัตรารณณ์. (2553). ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการสุขาภิบาลอาหารของผู้ประกอบการในโรงแรมจังหวัดภูเก็ต. *ว. เกษตรศาสตร์ (สังคม)*, 31(1): 67-81.
- มาริสสา อินทรเกิด. (2560). การบริหารจัดการคนเก่ง ความท้าทายขององค์กร. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 9(1): 279-290.
- ลิขิตา เฉลิมพลโยธิน และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2561). อิทธิพลของคุณลักษณะงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อการบริการที่เป็นเลิศผ่านความผูกพันในอาชีพของพนักงานโรงแรมในอำเภอหัวหิน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12(29): 241-253.
- อรุณรุ่ง เอื้ออารีสุขสกุล และ อีรวัฒน์ จันทิก. (2558). การบริหารจัดการคนเก่งเชิงกลยุทธ์: ปัจจัยสำคัญสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(3): 1096-1112. ค้นเมื่อวันที่ 31 ตุลาคม 2562, from <https://www.tcithaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/.../39818/>.
- Ahmed N. (2019). *Career commitment: the role of self-efficacy, career satisfaction and organizational commitment*. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, just-accepted (just-accepted).
- Allison L. C. (2008). *Job satisfaction and job performance: Is the relationship spurious (Master of Science in Psychology)*. Texas A&M University, Texas.
- Ambrosius J. (2018). *Strategic talent management in emerging markets and its impact on employee retention: evidence*. *Thunderbird International Business Review*, 60(1): 53-68.
- Armatys M. A., Caldwell D., Eggert J., Jones K., Kohn M., & MacLeod M. (2008). *The State of Talent Management: Today's Challenges, Tomorrow's Opportunities*. North America USA: Human Capital Institute.
- Arneguy, E., Ohana, M., & Stinglhamber, F. (2018). *Organizational Justice and Readiness for Change: A Concomitant Examination of the Mediating Role of Perceived Organizational Support and Identification*. *Front Psycho*, 9: 1172.
- Azim M.T., & Islam M. M. (2018). *Social Support, Religious Endorsement, and Career Commitment: A Study on Saudi Nurses*. *Behavioral Sciences*, 8(1): 1-13.
- Baqutayan, S. (2014). *Is Talent Management Important? An Overview of Talent Management and the Way to Optimize Employee Performance*. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23): 2289-2295.

- Bauer T., & Erdogan B. (2012). **Individual Attitudes and Behaviors: Work Attitudes.** In A. Schmitz (Ed.): **An Introduction to Organizational Behavior.** New York USA: Saylor Academy.
- Bedarkar, M., & Pandita, D. (2013). *A study on the drivers of employee engagement impacting employee performance.* **Social and Behavioral Sciences**, 133(2014): 106-115.
- Broek, J. V. D., Boselie, P., & Paauwe, J. (2018). *Cooperative Innovation Through a Talent Management Pool: A qualitative study on coopetition in healthcare.* **European Management Journal**, 36(2518): 135-144.
- Carmeli A. (2003). *The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes an examination among senior managers.* **Journal of Managerial Psychology**, 18(8): 788-813.
- Chang E. (1999). *Career Commitment as a Complex Moderator of Organizational Commitment and Turnover Intention.* **Human Relations**, 52(10): 1257-1278.
- Cicek I., Karaboga T., & Sehitoglu Y. (2016). **A New Antecedent of Career Commitment: Work to Family Positive Enhancement.** Paper presented at the 5th International Conference on Leadership, Technology, Innovation and Business Management, 299 (2016): 417-426.
- Colarelli M. S., & Bishop C. R. (1990). *Career Commitment: Functions, Correlates, and Management.* **Group & Organization Studies**, 15(2): 158-176.
- Cook J., & Wall T. (1980). *New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment.* **Journal of Occupational Psychology**, 53(1): 39-52.
- Cui W., Khan Z., & Tarba Y. S. (2018). *Strategic Talent management in service SMEs of China.* **Thunderbird International Business Review**, 60(9-20).
- Decastro R., Kent A. G., Peter A. U., Stewart, A., & Jagsi R. (2014). *Mentoring and the Career Satisfaction of Male and Female Academic Medical Faculty.* **Academic Medicine**, 89(2): 301-311.
- Detnakin S., & Rurkkhum S. (2018). *Pay-for-performance and organizational citizenship behavior in Thai hotels: The mediating role of perceived organization support.* **Humanities, Arts and Social Sciences Studies**, 19(2): 240-361.

- Dirk D. C., Inam U. H., & Muhammad U. A. (2018). *The roles of informational unfairness and political climate in the relationship between dispositional envy and job performance in Pakistani organizations*. **Journal of Business Research**, 82(2018): 117-126.
- Erasmus B., Naidoo L., & Joubert P. (2017). *Talent Management Implementation at an Open Distance E-Learning Higher Educational Institution: The Views of Senior Line Managers*. **International Review of Research in Open and Distributed Learning**, 18(3): 83-98.
- Fitzgerald M. (2014) **Insight 1. Defining Talent and Talent Management**. **Talent and Talent Management Insights**, London, NHS Leadership Academy.
- Hadi A.A., Abidin U., Othman M., NorN.M. (2018). *Factors of Job Burnout among Chefs in Malaysia*. **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 8(17): 1-14.
- Hee O. C., Cheng T. Y., Yaw C. C., Gee W. V., Kamaludin S. M., & Jasveena R. P. (2016). *The Influence of Human Resource Management Practices on Career Satisfaction: Evidence from Malaysia*. **International Review of Management and Marketing**, 6(3): 517-521.
- Hejase H. J., Hejase A. J., Mikdashi G., & Bazeih Z. F. (2016). *Talent management challenges: An exploratory assessment from Lebanon*. **International Journal of Business Management and Economic Research (IJBMER)**; 7(1): 504-520.
- Hofmans J., Dries N., & Pepermans R. (2008). *The career satisfaction scale: Response bias among men and women*. **Journal of Vocational Behavior**, 73(3): 397-403.
- Holtschlag C., Reiche B. S., & Masuda A. D. (2018). **How and When Do Core Self-Evaluations Predict Career Satisfaction? The Roles of Positive Goal Emotions and Occupational Embeddedness**. *Applied Psychology: An International Review*, 18(1): 126-149.
- Hordos, L. (2018). **What is the definition of job performance?** Retrieved on January, 30th, 2019, from <https://bizfluent.com/info-7856570-definition-job-performance.html>.

- Huang J. L., Ryan A.M., Zabel K.L., & Palmer A. (2014). *Personality and Adaptive Performance at Work: A Meta-Analytic Investigation*. **Journal of Applied Psychology**, 99(1): 162-179.
- Iqbal S., Raffat S. K., Sarim M., & Siddiq M. (2014). *Career Commitment: a Positive Relationship with Employee's Performance*. **Sci.Int. (Lahore)**; 26(5): 2414-2418.
- Islam T., Ali G., & Ahmed I. (2018). *Protecting healthcare through organizational support to reduce turnover intention*. **International Journal of Human Rights in Healthcare Protecting healthcare**, 11(1): 4-12.
- Kahn, W. A. (2017). *Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work*. **Academy of Management Journal**, 33(4): 692-724.
- Karavardar G. (2014). *Career Commitment, Subjective Career Success and Career Satisfaction in the Context of Hazelnut Processing Industry in Giresun/Turkey*. **International Journal of Business and Management**, 9(6): 98-105
- Karimova A.E., Amanova A. S., Sadykova A. M., Kuzembaev N.E., Makisheva A.T., Kurmangazina G. Zh., & Sakenov J. (2016). Theoretical model of professional competence development in dual-specialty students (On the example of the "History, Religious Studies" specialty)." **International Journal of Environmental & Science Education** 11(17): 10683-10693.
- Khoreva V., Vaiman V., Van Z. M. (2017). *Talent management practice effectiveness: investigating employee perspective*. **Employee Relations**, 39(1): 19-33.
- Kimura Y., Shimizu K., Tsuboi T., Hasegawa D., Ishikawa K., Kimural K., Tanaka M., Ozeki K., Zhou J., & Shigeno M. (2018). *An approach to cooking process scheduling for a family restaurant*. **Journal of Advanced Mechanical Design, Systems, and Manufacturing**, 12(3): 1-12.
- Korzeniowska-Kubacka I., Bilinska M., Piotrowska D., Wolszakiewicz J., & Piotrowicz R. (2019). *Impact of exercise-based cardiac rehabilitation on attitude to the therapy, aims in life and professional work in patients after myocardial infarction*. **Medycyna Pracy**, 70(1): 1-7.
- Kurtessis, J., Eisenberger, R., Ford, M., Buffardi, L., Stewart, K., & Adis, C. (2015). *Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory*. **Journal of Management**, 43.

- Lepnurm R., Danielson D., & Dobson R. (2006). *Cornerstones of Career Satisfaction in Medicine*. **Can J Psychiatry**, 51(8): 512-522.
- Leung V.T.Y., & Lin P. M. C. (2018). *Exogenous factors of the creative process and performance in the culinary profession*. **International Journal of Hospitality Management**, 69(2018): 56-64.
- Liao C. W., Yu Lu C., Huang C. K., & Chiang TL. (2012). *Work values, work attitude and job performance of green energy industry employees in Taiwan*. **African Journal of Business Management**, 6(15): 5299-5318.
- Liu, H., & Liu, Y. (2017). *A Study on the Relationship between Beginning Teachers' Role Stress and Career Commitment*. **Advances in Intelligent Systems Research (AISR)**; 14: 275-278.
- Lyu H. G., Davids J. S., Scully R. E., & Melnitchouk N. (2019). *Association of Domestic Responsibilities with Career Satisfaction for Physician Mothers in Procedural vs Nonprocedural Fields*. **JAMA Surg**. Published online April 10, 2019;154(8): 689–695.
- Mazni S., R. H., Anita A. R., & Airin A. G. (2019). *Empowering Employees with Spiritual Intelligence for Higher Quality Food-hygiene Practices and Food Service Performance of On-premise Caterers*. **Paper presented at the IOP Conference Series: Materials Science and Engineering**, Pahang, Malaysia.
- McKim A.J., Velez J. J. (2015). *Exploring the Relationship between Self-Efficacy and Career Commitment among Early Career Agriculture Teachers*. **Journal of Agricultural Education**, 56(1): 127-140.
- Milliman J., Czaplewski A. J., & Jeffery Ferguson J. (2003). *Workplace spirituality and employee work attitudes an exploratory empirical assessment*. **Journal of Organizational Change Management**, 16(4): 462-447.
- Mindy K. S., Eisenberger R., Simon Lloyd D.R., Thomas J. Z. (2013). *Blaming the organization for abusive supervision: The roles of perceived organizational support and supervisor's organizational embodiment*. **Journal of Applied Psychology**, 98(1): 158-168.

- Mtshali Z., Gerwel Proches, C., & Green, P. (2018). *Challenges that Hinder Effective Implementation of a Talent Management System: A Case of a Public Electricity Utility Company in Southern Africa*. **International Journal of Applied Engineering Research**, 13: 1286-1293.
- Murray-Gibbons R., & Gibbons C. (2007). *Occupational stress in the chef profession*. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 19(1).
- Narayan N. A. (2016). *Factors Influencing Teacher Career Satisfaction, Teacher Collaboration and Everyday Challenges: An Exploratory Factor Analysis*. **Journal of Educational Sciences**, 4(3): 24-38.
- Naser V., & Shokouh J. (2016). *Job Satisfaction and Job Performance in the Media Industry: A Synergistic Application of Partial Least Squares Path Modelling*. **Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics**, 28(5): 984-1014.
- Olaniyan O. S., & Hystad S. W. (2016). *Employees' psychological capital, Job satisfaction, insecurity, and intentions to quit: The direct and indirect effects of authentic leadership*. **Journal of Work and Organizational Psychology**, 32(2016): 163-171.
- Ragins B. R., Cotton J. L., & Miller J. S. (2000). *Marginal mentoring: The effects of type of mentor, quality of relationship, and program design on work and career attitudes*. **The Academy of Management Journal**, 43(6): 1177-1194.
- Rahim N. B., & Siti-Rohaida, M. Z. (2015). *Career satisfaction and psychological well-being among engineers in Malaysia: The effect of career goal development*. **Asian Academy of Management Journal**, 20(2): 127-146.
- Reece, S. (2018). **An Examination of The Relationship Between The Organizational Communication Process Employee Work Engagement, and Job Performance In a High-Speed, High-Volume Manufacturing Operation**. Doctor of Education University of Tennessee at Chattanooga Tennessee.
- Rutledge L., LeMire S., Hawks M., & Mowdood A. (2015). *Competency-based talent management: Three perspectives in an academic library*. **Journal of Library Administration**, 56(2016): 235-250.

- Signoret C., Elaine N., Silva S. D., Tack A., Voss U., Helga H. L., Patthey C., Ericsson M., Jenny H., & Balachandran C. (2019). *Well-being of early-career researchers: insights from a Swedish survey*. **Higher Education Policy**, 32(2): 273–296.
- Sokanu Interactive Inc. (2019). **Career Satisfaction**. Retrieved on October 12th 2019, from <https://www.careerexplorer.com/analytics/career-satisfaction>.
- Sonnentag, S. (2017). *A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout*. **Burnout Research**, 15(2017): 12-20.
- Sony M., Mekoth N. (2016). *The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance*. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 30(2016): 20-32.
- Spurk D., Andrea E. A., & Volmer J. (2011). *The Career Satisfaction Scale: Longitudinal measurement invariance and latent growth analysis*. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 84(2011): 315–326.
- Thunnissen M. (2016). *Talent management for what, how and how well? An empirical exploration of talent management in practice*. **Employee Relations**, 38(1): 57-72.
- Timothy A. J., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2012). *Job attitudes*. **Annual Review of Psychology**, 63(1): 341-367.
- To W. M., Martin Jr. b, Billy Yu. T. W. (2015). *Effect of management commitment to internal marketing on employee work attitude*. **International Journal of Hospitality Management**, 15(2015): 14-21.
- Trivellas P., Kakkos N., Blanas N., Santouridis L. (2015). *The impact of career satisfaction on job performance in accounting firms. The mediating effect of general competencies*. Paper presented at the 7th International Conference, The Economies of Balkan and Eastern Europe Countries in the changed world, EBEEC 2015.
- Valentine S. & Godkin L. (2016). *Ethics policies, perceived social responsibility, and positive work attitude*. **Irish Journal of Management**, 35(2); 114-128. doi: 10.1515/ijm-2016-0013.

- Verbruggen M., & Van Emmerik H. (2020). *When Staying Is Dissatisfying: Examining When and Why Turnover Cognitions Affect Stayers' Career Satisfaction*. *Journal of Management*, 45(4) 530-559.
- Warr P. G., & Inceoglu L. (2012) *Job engagement, job satisfaction, and contrasting associations with person Job fit*. **Journal of Occupational Health Psychology**, 23(3): 343-363.
- Wang L., Kenneth S. L., Melody J. Z., Yolanda N. L., & Liang Y. (2018) *It's mine! psychological ownership of one's job explains positive and negative workplace outcomes of job engagement*. **Journal of Applied Psychology**, 104(2) 229-246.
- Yan, B., Huang, X., & Chen, X. (2018). *Does the employee's work attitude and work behavior have the same stability? : A empirical study based on psychological contract breach*. **Open Journal of Social Sciences**, 6(2018): 176-191.
- Yap, M., Cukier, W., Holmes, M. R., & Charity-Ann, H. (2010) *Career satisfaction: A look behind the races*. **RelationsIndustrielles/Industrial Relations**, 65(4): 584-608.
- Zheng, J., & Wu, G. (2018) *Work-family conflict, perceived organizational support and professional commitment: A mediation mechanism for chinese project professionals*. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 15(344): 1-23.