

การศึกษา Soft Skills ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

Soft Skills Factors Affecting to the Efficiency Of Restaurant Workers in Bangkok

¹พีรยา สุวรรณวิทย์ และ ²ประวีณา คาไซ

¹Peeraya Sukwannawit and ²Praweena Kasai

¹กลุ่มวิชาผู้ประกอบการเชิงนวัตกรรม วิทยาลัยดุสิตธานี

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยดุสิตธานี

¹Innovative Entrepreneur, Dusit Thani College

²Lecturer of Master of Business Administration Program, Dusit Thani College

¹Corresponding Author. E-mail: 2201108521003@dtc.ac.th

Received October 11, 2024; Revised November 4, 2024; Accepted December 8, 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) โดยเก็บแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด และสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 10 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง คือ 1)แบบสอบถาม 2)แบบสัมภาษณ์เชิงลึก การวิจัยเชิงปริมาณวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา การทดสอบ T-test , การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและสมการถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1)เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2)เพศต่างกัน อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานและตำแหน่งงานมีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 3)ปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ด้านทักษะการติดต่อสื่อสารการโน้มน้าวใจ และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 จริยธรรมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้มีประโยชน์ต่อเจ้าของธุรกิจและฝ่ายบริหารในการคัดเลือกพนักงาน ควรให้ความสำคัญกับซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการทำงานเป็นทีม ควรมีการพัฒนาทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร

คำสำคัญ: ซอฟต์แวร์สกิล Soft Skills; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; บุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

Abstract

This Article aimed to study (1) personal factors that affect the work efficiency of personnel in the restaurant business (2) personal factors that affect the Soft Skills of personnel in the restaurant business and (3) Soft Skills factors that affect the work efficiency of personnel in the restaurant business. The research uses Mixed Method Research collecting from 200 questionnaires by purposive selection method and in-depth interviews for a group of 10 key informants. The instrument for collecting data were 2 types: 1) questionnaires 2) in-depth interviews. Quantitative research analyzes data using descriptive statistics, T-tests, one-way analysis of variance, and multiple regression equations. For qualitative research, content analysis and descriptive analysis were used. The research results were found as follows; 1) There is no difference efficiency that affects overall and individual work performance from different genders at the statistical significance level of 0.05. Personal factors such as age, status, and length of work vary affects the performance of restaurant business personnel in Bangkok with no difference at the statistical significance level of 0.05. 2) Different genders, ages, status, length of work and job positions have overall and individual Soft Skills with not significantly different at the 0.05 level. 3) Soft Skills Factors: communication skills, persuasion, and leadership affect the performance of personnel in the restaurant business in Bangkok at the statistical significance level of 0.01. Meanwhile, work ethics affects the performance of personnel in the restaurant business in Bangkok at the statistical significance level of 0.05. The findings from this research are useful for business owners and management personnel in selecting employees that should focus on Soft Skills in working with others and teamwork. To prevent long-term problems, communication skills should be developed by organizing continuous training in the organization.

Keywords: Soft Skills; Efficiency; Restaurant Workers

บทนำ

ในโลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล และยุคปัญญาประดิษฐ์ จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตการทำงานและการดำเนินธุรกิจ ถึงแม้ว่าในหลาย ๆ ธุรกิจนำเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ แต่ก็ยังคงต้องพึ่งพากำลังคนในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และสิ่งที่มีความสำคัญ คือ ทักษะด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) (Kautz, 2014) จากการศึกษาโดยมหาวิทยาลัย Harvard พบว่า ร้อยละ 85 ของความสำเร็จของความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีผลมาจากทักษะด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) และมีเพียงร้อยละ 15 มาจากทักษะทางเทคนิคหรือ Hard Skills (Vardhan, 2019) ผลการศึกษาของ LinkedIn พบว่าผู้เชี่ยวชาญด้านบุคลากร 92% เชื่อว่า Soft Skills มีความสำคัญเท่าเทียมหรือมากกว่า Hard Skills นอกจากนี้ ผลการสำรวจยังเผยให้เห็นอีกว่า ทักษะทางสังคมหรือซอฟต์แวร์ (Soft Skills) 5 อันดับแรกที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด ได้แก่ การทำงานร่วมกัน ความสามารถในการปรับตัว ความคิดสร้างสรรค์ การโน้มน้าวใจ และความฉลาดทางอารมณ์ ดังนั้นการสร้างขีดความสามารถใหม่ๆ ทั้งผู้บริหารและคนทำงานทุกระดับจึงจำเป็นต้องมีทักษะการทำงาน

ควบคู่กับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) เพื่อสร้างคุณค่าและต่อยอดโอกาสในการใช้ชีวิตทุกมิติในยุคนี้และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

ธุรกิจร้านอาหารเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อภาคบริการและเศรษฐกิจของประเทศในปี 2565 สถานการณ์โควิดคลี่คลายลง กิจกรรมทางเศรษฐกิจกลับมาฟื้นตัวต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจร้านอาหารมีทิศทางปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวโน้มธุรกิจร้านอาหารปี 2566 และปี 2567 คาดว่า จะขยายตัวร้อยละ 7.1 และ 5.8 ตามลำดับ ธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีการฟื้นตัวอย่างมากในปี 2565-2566 เมื่อเทียบศักยภาพของรายได้ พบว่าส่วนใหญ่อ้อยละ 87.91 ของรายได้กระจุกตัวอยู่ในกลุ่มร้านอาหารที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบจากความผันผวนซึ่งเกิดจากปัจจัยแวดล้อมได้ง่ายจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกฎหมายที่มีส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหาร เพื่อรับมือกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงผู้ประกอบการควร 1) เร่งพัฒนาคุณภาพด้านอาหาร และมาตรฐานการบริการที่ดี 2) ติดตามและเตรียมความพร้อม เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว 3) ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารจัดการ 4) ด้านทักษะจำเป็น เพื่อบริหารจัดการภาวะวิกฤต ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและร้านอาหาร (ร้อยละ 45) ให้ความสำคัญอันดับแรกกับการสื่อสาร รับฟังข่าวสาร และมีสติ (รัตนวัชร เพ็ญรัตน์ศิริ, 2564)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาในเรื่องการศึกษา Soft Skills ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ทักษะที่มีความสำคัญ คือ ซอฟต์แวร์ (Soft Skills) เป็นทักษะจำเป็นในการช่วยพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจร้านอาหารให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สร้างเอกลักษณ์ความโดดเด่นเพื่อสร้างประสบการณ์ที่แตกต่างเพื่อยกระดับทั้งด้านมาตรฐานและคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาร้านอาหารที่ได้รับรางวัลต่างๆ อาทิ รางวัลมิชลินสตาร์ Traveler's Choice การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน Soft Skills ต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และศึกษาปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารทุกประเภทและในทุกพื้นที่ให้มีมาตรฐานและคุณภาพในระดับสากล อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

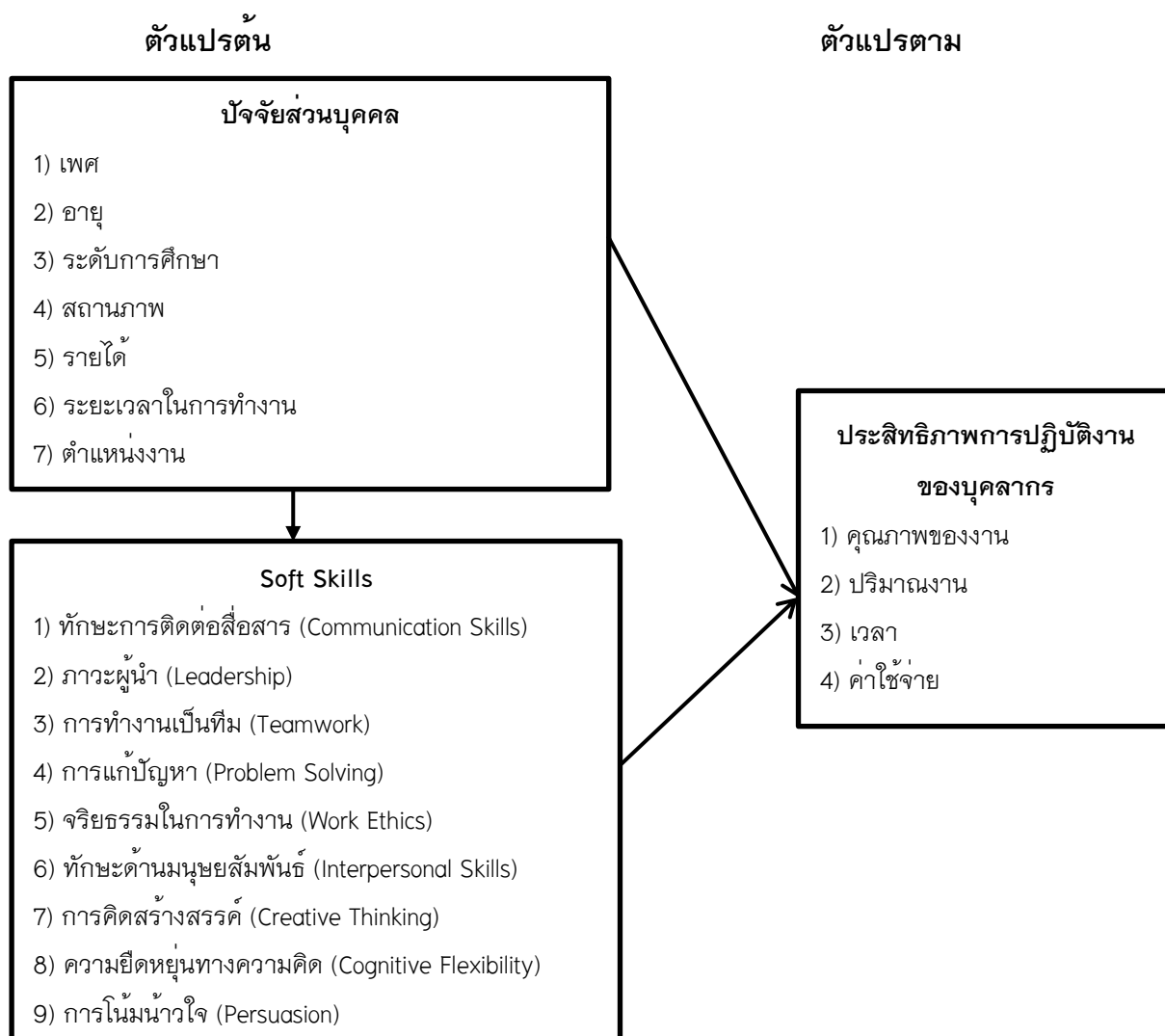
1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจร้านอาหารแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) แตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในธุรกิจร้านอาหารแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในร้านอาหารประเภท Full Service ที่มีอายุงาน 1 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 200 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566) โดยผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ชื่อ G*Power version 3.1.9.6(2563) ซึ่งการหาขนาดจำนวนประชากร มีการกำหนดค่า Effect Size ไว้ที่ 0.15 ค่าความคลาดเคลื่อน (α) 0.05 ค่าอำนาจในการทดสอบ (Power of Test) อยู่ที่ระดับ 0.95 ซึ่งผลการคำนวณขนาดประชากรตัวอย่าง จำนวน 172 ชุด ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างสำรองเพิ่มอีก 28 ชุด รวมเป็น 200 ชุด สำหรับการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง ซึ่งเป็นการเลือกที่ได้มีการกำหนดลักษณะของตัวอย่างไว้ล่วงหน้า

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย เจ้าของธุรกิจหรือผู้จัดการร้านอาหาร และเซฟ (ระดับหัวหน้าเซฟ) ที่มีประสบการณ์ในธุรกิจร้านอาหารประเภท Full service มากกว่า 2 ปี โดยใช้การเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 10 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) คือ แบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ (IOC) ได้เท่ากับ 0.71 นอกจากนี้ มีการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จากโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมทุกคำถามได้เท่ากับ 0.83 จึงนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ที่มีการกำหนดคำถามในการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายเปิด โดยมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้เทคนิคสามเส้า ดังนี้ 1) ทางด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์ 2) ทางด้านเวลา 3) ทางด้านผู้วิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-Dept Interview) จำนวน 10 ท่าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ในการศึกษาและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมานในการศึกษา นำเสนอข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบ ได้แก่ สถิติ T-test และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดประเด็นสำคัญที่กำหนดในขอบเขตด้านเนื้อหา และนำมาสรุปรวมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

ผลการวิจัย

1) ผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีอายุในช่วง 22 – 30 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ 1 – 5 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ตำแหน่งงานการปฏิบัติงาน คือ Head Hostess จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50

2) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยซอฟท์สกีล (Soft Skills) สรุปได้ว่า ทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) อยู่ในระดับสูงที่สุด และด้านจริยธรรมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

3) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

4) ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

ตารางที่ 1 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	Sig
ประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ชาย	4.16	0.65	-1.165	0.245
	หญิง	4.27	0.59		

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.227	2	1.113	3.005	0.052
	ภายในกลุ่ม	72.984	197	0.370		
	รวม	75.211	199			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.679	3	1.560	4.334	0.006**
	ภายในกลุ่ม	70.532	196	0.360		
	รวม	75.211	199			
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.960	3	0.320	0.844	0.471
	ภายในกลุ่ม	74.251	196	0.379		
	รวม	75.211	199			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	4.593	4	1.148	3.171	0.015*
	ภายในกลุ่ม	70.618	195	0.362		
	รวม	75.211	199			
ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.667	3	0.889	2.402	0.069
	ภายในกลุ่ม	72.544	196	0.370		
	รวม	75.211	199			
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.715	7	0.959	2.689	0.011*
	ภายในกลุ่ม	68.496	192	0.357		
	รวม	75.211	199			

* ($p < 0.05$) ** ($p < 0.01$)

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจร้านอาหารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อย่างไรก็ตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจร้านอาหารไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 3.98 ในขณะที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโทมีความคิดเห็นอยู่ที่ 4.80 ซึ่งมีความแตกต่างระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยรายได้ระหว่าง 15,000–20,000 บาท มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 3.91 ในขณะที่รายได้ 30,001–40,000 บาท มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 4.34 และรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 4.36 ซึ่งมีความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยตำแหน่ง Head Hostess มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 4.19 ในขณะตำแหน่ง Commis 2 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 3.82 ซึ่งมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ตำแหน่ง Cook Helper มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 4.31 ในขณะที่ตำแหน่ง Commis 2 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 3.82 ในขณะที่ตำแหน่ง Chef de Partie มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 4.57 และตำแหน่ง Sous Chef มีประสิทธิภาพการทำงานอยู่ที่ 4.55 ซึ่งเป็นความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และตำแหน่ง Commis 1 มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 3.98 ในขณะตำแหน่ง Chef de Partie มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ 4.57 ซึ่งมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความสำคัญของ Soft Skills จำแนกตามเพศ

Soft Skills	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
Soft Skills	ชาย	4.11	0.68	-1.829	0.69
	หญิง	4.27	0.59		

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ของบุคลากรธุรกิจร้านอาหาร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.533	2	1.267	3.278	0.40
	ภายในกลุ่ม	76.105	197	0.386		
	รวม	78.638	199			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.619	3	1.206	3.152	0.026*
	ภายในกลุ่ม	75.019	196	0.383		
	รวม	78.638	199			
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.306	3	0.435	1.103	0.35
	ภายในกลุ่ม	77.332	196	0.395		
	รวม	78.638	199			
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	3.991	4	0.998	2.606	0.037*
	ภายในกลุ่ม	74.647	195	0.383		
	รวม	78.638	199			
ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.306	3	0.435	1.104	0.35
	ภายในกลุ่ม	77.332	196	0.395		
	รวม	78.638	199			
ตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.253	7	0.608	1.568	0.147
	ภายในกลุ่ม	74.385	192	0.387		
	รวม	78.638	199			

* (p < 0.05) ** (p < 0.01)

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มี Soft Skills แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา มีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่แตกต่างกัน โดยระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ 4.00 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ 4.27 ปริญญาโท 4.38 ซึ่งมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ 4.00 ในขณะที่ระดับการศึกษาระดับปริญญาโทและสูงกว่าปริญญาโทอยู่ที่ 4.67 ซึ่งมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่แตกต่างกัน โดยรายได้ระหว่าง 15,000–20,000 บาท มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ 3.95 ในขณะที่รายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ 4.24 ซึ่งมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 รายได้ระหว่าง 15,000–20,000 บาทมีซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ 3.95 ในขณะที่รายได้ 30,001–40,000 บาท มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) อยู่ที่ 4.38 และมากกว่า 40,000 บาท มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) อยู่ที่ 4.39 ซึ่งมีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. เพื่อศึกษาปัจจัยซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณของซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

Soft Skills	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ทักษะการติดต่อสื่อสาร	.307	.060	.332	5.124	.000**
การโน้มน้าวใจ	.244	0.71	.277	3.419	.001**
ภาวะผู้นำ	.223	.078	.232	2.870	.005**
จริยธรรมในการทำงาน	.141	.071	.171	1.979	.049*
การทำงานเป็นทีม	.093	.059	.105	1.578	.166
การคิดสร้างสรรค์	-.011	.085	-.014	-.135	.893
ความยืดหยุ่นทางความคิด	-.021	.071	-.025	-.291	.771
การแก้ปัญหา	-.049	.090	-.059	-.543	.588
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	-.055	.067	-.070	-.814	.417
R ² = .706 SEE = .707					

* (p < 0.05) ** (p < 0.01)

จากตารางที่ 5 พบว่า ซอฟท์สกีล (Soft Skills) ด้านทักษะการติดต่อสื่อสาร การโน้มน้าวใจ และภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในขณะที่จริยธรรมในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยปัจจัยด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ทั้ง 4 ด้านดังกล่าว สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 70.6 อย่างไรก็ตาม สำหรับปัจจัยซอฟท์สกีล (Soft Skills) ด้านการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ความคิดสร้างสรรค์ และความยืดหยุ่นทางความคิด ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่า ซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่มีความสำคัญกับบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารประเภท Full service สูงสุด คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูงสุด คือ ทักษะการติดต่อสื่อสาร สำหรับปัญหาด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่พบของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารสูงสุด คือ ทักษะการติดต่อสื่อสาร และแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ของบุคลากรในองค์กรสูงสุด คือ การจัดการอบรม

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารพบว่า พนักงานมีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ทุกเพศได้แสดงศักยภาพอย่างเท่าเทียมกันทั้งในที่ทำงาน และตำแหน่งงานระดับต่างๆโดยไม่มีการกีดกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ แพรวพรรณ ตรีชั้น (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากหลายองค์กรมีเกณฑ์ในการเลือกรับพนักงานแต่ละแผนกตามวุฒิ การศึกษาที่สอดคล้องกับลักษณะงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้น รายได้จึงเป็นผลสืบเนื่องมาจากความรู้และตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องกับ การศึกษาของ ธนภรณ์ พรณราย (2565) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากในสถานการณ์ปัจจุบันการรับพนักงานไม่ได้จำกัดอายุ สถานภาพ และประสบการณ์การทำงาน เพราะหลายองค์กรมีการประเมินการทำงานจากประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ ปัจจัยดังกล่าวสามารถพัฒนาต่อยอดได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ปกรณ์ โปรยรุ่งโรจน์และ ณภมล จันทรสม (2564) ได้กล่าวว่า บุคคลที่มีอายุมาก ถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ และพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน มีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อซอฟท์สกีล (Soft Skills) ของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร พบว่าพนักงานมีเพศต่างกัน จะมีซอฟท์สกีล (Soft Skills) ไม่ต่างกัน เนื่องจากซอฟท์สกีล (Soft Skills) เป็นทักษะส่วนบุคคลที่ได้จากประสบการณ์หรือศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง สอดคล้องกับ ปกรณ์ โปรรุ่งโรจน์และ ฌมมล จันทรสม (2564) ได้กล่าวว่า เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) เรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคมและความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชาย และเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) แตกต่างกัน เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานต้องมียัง Hard Skills และ ซอฟท์สกีล (Soft Skills) เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ หากมีทักษะทั้ง 2 ด้าน ส่งผลให้มีค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542) ที่ให้แนวคิดจากการทำงานเป็นทีมว่า เกิดจากพื้นฐานที่ว่าแต่ละบุคคลมีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกัน โดยถ้านำบุคคลเหล่านี้มารวมกัน จะประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ซึ่งถ้ามีการแบ่งงาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การสื่อสารที่เหมาะสม จะทำให้การทำงานบรรลุจุดมุ่งหมาย และมีประสิทธิภาพสูง

ปัจจัยด้านอายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีซอฟท์สกีล (Soft Skills) ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจัยดังกล่าวสามารถปรับและพัฒนาต่อยอดในระหว่างปฏิบัติงานได้ เช่น การฝึกอบรมในหัวข้อต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเรื่องการพัฒนา ซอฟท์สกีล (Soft Skills) คือ การจัดอบรม แต่ไม่สอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2552) ที่กล่าวว่า อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับ อรรณณ ปิลันธน์โอวาท (2549) ที่กล่าวว่า ความแตกต่างของผู้ส่งสารทำให้มีความน่าไว้วางใจไม่เหมือนกัน อาทิ ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคมสัมพันธ์ภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากรอื่นๆ เช่น อายุ เพศ อาชีพ และความแตกต่างภายในสภาพการณ์ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมทำให้เกิดการแตกแยก ได้แก่ เรื่องของผลประโยชน์ ความขัดแย้ง ความแตกต่างระหว่างบุคคล การสื่อสาร ฯลฯ เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ อายุ ศาสนา การศึกษา สิ่งแวดล้อม ความสามารถ ประสบการณ์ ฯลฯ

3. ปัจจัยซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารพบว่า ปัจจัยซอฟท์สกีล (Soft Skills) ด้านทักษะการติดต่อ สื่อสาร ภาวะผู้นำ จริยธรรมในการทำงาน และการโน้มน้าวใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ บทสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจหรือผู้จัดการร้านอาหาร และเชฟ (ระดับหัวหน้าเชฟ) โดยพบว่า ปัญหาด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่พบของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารประเภท Full service มากที่สุดคือ ทักษะการติดต่อสื่อสาร สอดคล้องกับ ปกรณ์ โปรรุ่งโรจน์และ ฌมมล จันทรสม (2564)

ที่ศึกษาปัจจัยด้านจรรยาวัช (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่ม เจเนอเรชันวาย ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ทักษะการโน้มน้าว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ การศึกษาของ วีระพงษ์ อาตมา (2564) ที่ศึกษาซอฟต์แวร์สกิล ที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน โดยพบว่า ทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) โดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ความเป็นผู้นำ

ปัจจัยซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ด้านการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ความคิดสร้างสรรค์ และความยืดหยุ่นทางความคิด ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้อง กับ บทสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจหรือผู้จัดการร้านอาหาร และเซฟ (ระดับหัวหน้าเซฟ) ที่พบว่า ซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) มีความสำคัญกับบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารประเภท Full service มากที่สุด คือ การทำงานร่วมกับผู้อื่น รองลงมา คือ การทำงานเป็นทีม และความคิดสร้างสรรค์ การมีมนุษยสัมพันธ์ การแก้ปัญหา Soft Skills และ Hard Skills

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า รายได้และตำแหน่งงานสูงส่งผลให้บุคลากร มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสูง และระดับการศึกษาและรายได้สูงส่งผลให้มีซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) สูง เช่นกัน

2) จากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าของธุรกิจและบุคลากรในระดับบริหารให้ความสำคัญ กับซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเป็นทีมสูงที่สุด และปัญหาด้าน ซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่พบมากที่สุด คือ ทักษะการติดต่อสื่อสาร

3) จากผลการวิจัยพบ ซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา จริยธรรมในการทำงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และการคิดสร้างสรรค์ส่วนทักษะที่ให้ความสำคัญระดับรองลงมา ประกอบด้วย ทักษะการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่นทางความคิด และการโน้มน้าวใจ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) เพื่อให้สามารถ จำแนกปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละด้านที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ว่ามีความ แตกต่างกันอย่างไรร

2) ควรศึกษาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ด้านอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อหาว่า ทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ใดอีก ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในธุรกิจร้านอาหาร และมีความคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันหรือไม่

3) ควรศึกษาเพิ่มเติมในธุรกิจร้านอาหารประเภทอื่นๆ เพื่อหาว่าทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือไม่ และมีความคล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกันอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

ธนาภรณ์ พรรณราย.(2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. ปรินญาธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ.กรุงเทพฯ: บริษัท การศึกษา จำกัด

ปกรณ โปรรุ่งโรจน์และ ณกมล จันทร์สม. (2564). ปัจจัยด้านจรรยาวัช (SOFT SKILLS) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์,45(12),114–128.

แพรวพรรณ ตริษฐ์. (2564). Performance efficiency of Employees in a Food industry in Nakhon pathom province. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 7(2),230–243.

รัตนวิษณุ เพ็ญรัตน์ศิริ.(2564).การสำรวจ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21.วารสารวิจัยรำไพพรรณี,15(1), 59–69.

วีรพงษ์ อาตมา. (2564). ซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2552). พฤติกรรมผู้บริโภค . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ บริษัท ชีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.

อรรณ ปิณฑน์โอวาท.(2549). การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Kautz, T. D. (2014). *Fostering and measuring skills: Improving cognitive and non-cognitive skills to promote lifetime success*. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research

Vardhan, V. (2019). 85% of job success comes from having these skills. Retrieved 17 September 2024, from: <https://www.linkedin.com/pulse/85-job-success-comes-from-having-skills-vishnu-vardhan->.