

ซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

THE STUDY OF THE SOFT SKILLS ON THE SUCCESSFULL PERFORMANCE OF PRIVATE  
COMPANY EMPLOYEES: A CASE STAUDY OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEE IN  
BANGKOK METROPOLITAN REGION

วีระพงษ์ อาตมา

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Weerapong Attama

Email: Weerapong.att@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author

---

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 400 ราย ซึ่งผู้วิจัยได้รับการตอบกลับของแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือสถิติถดถอยพหุคูณ ที่ระดับความสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก 3) ทักษะด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) โดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญ และวิเคราะห์รายทักษะมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การสื่อสารที่ดี ความเป็นผู้นำ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และการบริหารเวลา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ของตัวพนักงานเอง หรือผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคล มาให้วางแผนการฝึกอบรม และการ โค้ช ภายในบริษัทได้ เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานมี ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และทำให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้

**คำสำคัญ:** ซอฟท์สกีล ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พนักงานบริษัทเอกชน

## **Abstract**

This purpose of this research were 1) to study the factors of the soft skills in performance 2) to study the factors of the successful performance of private company employees 3) to study the factors of the soft skills that affect the successful performance of private company employees a case study of private company employees in Bangkok Metropolitan Region. The sample group used in this study were 400 populations who were the of private company employees in Bangkok Metropolitan Region area. The questionnaire was conducted as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis testing was used the Multiple Regression analysis. The level of significance was  $p < 0.05$ .

The result of the study the soft skills on the successful performance of private company employees: A case study of private company employees in Bangkok Metropolitan Region found that. 1) The soft skill factors of the private company employees in the Bangkok Metropolitan Region as a whole, they have skills at a high

level considered in details, it was found that Team work skill with the highest mean which is at the highest level.

2) The successful performance of private company employees of the private company employees in the Bangkok Metropolitan Region as a whole, they have success level at a high level considered in details, it was found that Achieving goals with the highest mean which is at the high level. 3) The soft skills on the successful performance of private company employees: A case study of private company employees in Bangkok Metropolitan Region. From the analysis, In the overall of the soft skills were affected the successful performance of private company employees significantly and analyze each skill there are 5 soft skills including Emotional Intelligence, Good Communication, Leadership, Complex problems solving and Time management that affected the successful performance of private company employees significantly. This can be used as a guideline for developing the potential of the Soft Skills of the employees themselves or Management Team and Human Resources Department can use in employee development plan and coaching program within the company to be a factor to promote employees to have the successful performance and enable the company to achieve its objectives

**Key Words:** Soft skills, Successful performance, Private company employees

## บทนำ

ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การรูปแบบในการดำเนินธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลง มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของพนักงานมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งหากองค์กรใดไม่สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ องค์กรนั้นก็ย่อมที่จะประสบปัญหาทางธุรกิจส่งผลให้ไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นๆที่ปรับตัวได้ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานที่ไม่ดี หรืออาจส่งผลให้บริษัทเลิกกิจการไปในที่สุด ดังนั้นสิ่งที่จะส่งผลโดยตรงอีกประเด็นคือ รูปแบบการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ต้องมีการปรับตัว และมีการพัฒนาทักษะของตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยหลักด้านทักษะการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานนั้น จะประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ Hard Skills หรือ ทักษะทางวิชาชีพ ที่มีความเชี่ยวชาญในอาชีพนั้นๆ ผู้ปฏิบัติงานใดที่มีระดับทักษะสูงก็ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จสูงตามไปด้วย และมีทักษะอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน คือ Soft Skills เป็นทักษะทางอารมณ์และสังคมของผู้ปฏิบัติงานที่ต้องมีในการปฏิบัติร่วมกับผู้เกี่ยวข้องในแต่ละวิชาชีพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการทำให้การปฏิบัติงานราบรื่น ปรับตัวและ

ประสบความสำเร็จได้ (สุรชัย นูรพานนทชัย 2563 ได้อ้างอิงแนวคิด Riggio 1986, Goleman 1998, รศ.ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และรศ.ดร.มารุต พัฒนาผล 2562)

Hard Skills และ Soft Skills จึงเป็นส่วนผสมที่สำคัญในการทำงานในยุคปัจจุบันของผู้ปฏิบัติงาน เพราะฉะนั้นคนเก่งยุคใหม่ต้องมีทักษะทั้ง 2 ด้าน คือ เก่งทั้งงานและเก่งทั้งคน ซึ่งเป็นสุดยอดปรารถนาของทุกองค์กร จึงมีคำกล่าวที่ว่า (จากบทความจากเว็บไซต์ พลະกริທ គອນឌัลແທນท์ เรื่อง Soft Skills คืออะไร) **“Hard Skills หรือทักษะความรู้ทางวิชาชีพ ทำให้คุณได้รับการพิจารณาจากองค์กรในการเรียกสัมภาษณ์ แต่ Soft Skills จะทำให้คุณได้งานและรักษาตำแหน่งงานของคุณไว้ได้”** ซึ่งคนที่มีทักษะด้านนี้ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในตำแหน่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานเสมอไป พนักงานระดับต่างๆ ก็ควรจะต้องมี ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วก็จะทำให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี

อีกประเด็นที่มีความน่าสนใจในการศึกษาคือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเอกชน ซึ่งความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นมีองค์ประกอบในหลายส่วนด้วยกัน โดยสะท้อนมาจากผลสำเร็จของงานเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ความสามารถในการส่งมอบงานได้ทันเวลา แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วและมีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง เช่น ลูกค้า ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง และเกิดความมั่นคง มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยมีแนวคิดคือ ซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) อะไรบ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยข้อมูลจากการค้นคว้าวิจัยจะเป็น โอกาส เพื่อใช้เป็นตัวกำหนดปัจจัยในการพัฒนาด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ได้อย่างเหมาะสมที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานของบริษัทเอกชนต่างๆ ได้ และหากเมื่อพนักงานมีทักษะด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่สูงขึ้นก็ย่อมส่งผลต่อผลการดำเนินงานของบริษัทได้เช่นกัน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล

### ขอบเขตและจำนวนประชากร

พนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวนแรงงานในระบบ 3,867,300 คน ข้อมูลการจ้างงานปี 2562 สถิติแรงงานประจำปี 2562 สำนักปลัดกระทรวงแรงงาน

### ขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

จากขนาดของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นจำนวนที่ไม่แน่นอนมีเพิ่มลดตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการ เปิดตารางสำเร็จรูปหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) อ้างอิงจากวิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากงานวิจัยของ สุลิตา สุปิณชะ, อรยา เรียบไรสงศ์, ธิดิรัตน์ วงษ์กาฬสินธุ์ (2563) โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน หรือ  $\infty$  (Infinity) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเกิน 100,000 คน จากค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

### ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นการศึกษา

**ตัวแปรอิสระ** ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Independent Variable) คือ ซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์, การโน้มน้าว/จูงใจ, การสื่อสารที่ดี, ความเป็นผู้นำ, มนุษยสัมพันธ์, การทำงานเป็นทีม, การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน, ความคิดสร้างสรรค์, ความสามารถในการปรับตัว และการบริหารเวลา

**ตัวแปรตาม** ที่ใช้ในการศึกษาวิจัย (Dependent Variable) คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด, กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา, ความพึงพอใจในผลงานของทุกฝ่าย และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล
3. เพื่อให้สามารถนำผลการศึกษายปัจจัยด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่เหมาะสม ทั้งในส่วนของบริษัทและพนักงาน

## การทบทวนวรรณกรรม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills)

สุรัชย์ บุรพานนทชัย (2563:16) ศึกษาเรื่อง ทักษะทางสังคม คุณธรรม และจริยธรรมที่จำเป็นและสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานของคนประจำเรือ กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ได้อ้างอิงแนวคิดของ ริจจิโอ (Riggio, 1986: 651) ซึ่งได้ให้ความหมายของทักษะทางสังคมไว้ว่า ทักษะทางสังคม หมายถึง ทักษะในการติดต่อสื่อสารทางสังคมในด้านอารมณ์และสังคม ซึ่งจัดหมวดหมู่ไว้ 3 ด้าน คือ ทักษะในการรับสาร ทักษะในการส่งสาร และทักษะในการควบคุมการสื่อสารระหว่างบุคคล และอ้างอิงแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998: 27,95) ซึ่งได้ให้ความหมายของทักษะทางสังคมไว้ว่า ทักษะทางสังคม เป็นความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพและสายสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตลอดจนสามารถที่จะ ค้นพบสิ่งที่เป็น พื้นฐานร่วมกันของคนในองค์กรและทำให้คนในองค์กรมีความสามัคคีปรองดองกัน

รศ.ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และรศ.ดร.มารุต พัฒนา (2562:1-4) Soft skills หมายถึง ทักษะด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้ประสบ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเอื้อให้เกิดการสร้างสรรค นวัตกรรม ซึ่ง Soft skills จะช่วยส่งเสริมการพัฒนา Hard skills หรือทักษะเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง

ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์ (2563: 39) ซอฟต์สกีล (Soft Skill) คือ ทักษะด้านอารมณ์และทักษะสังคม เป็นทักษะที่ช่วยส่งเสริมความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทักษะที่ช่วยให้สามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่เป็นปัญหา

บทความจากเว็บไซต์ พละกริธ คอนซัลแทนท์ (2564) เรื่อง Soft Skills คืออะไร? Soft Skills คือ ทักษะที่ใช้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อให้ทำงานร่วมกันได้ดีและประสบความสำเร็จ Soft Skills เป็นคำที่รวมทักษะหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานกับผู้อื่นให้ได้ผลดี เช่น

- ด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ -การรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง รู้วิธีบริหารจัดการอารมณ์ตนเองและผู้อื่น)
- ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (People skills ได้แก่ ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงทักษะการสื่อสาร รับฟังและเข้าถึงจิตใจผู้อื่น)
- ทักษะทางสังคม (Social skills -ความสามารถในการปฏิบัติตัวเองเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม)

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

บทความจากเว็บไซต์ novabizz.com (2564) เรื่อง ทฤษฎีความสำเร็จ ได้แสดงไว้ว่า ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch)) เมคเคลแลนด์ (McClelland,1953) มีความเชื่อว่า มนุษย์เรามุ่งจะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไป ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจ ในความสำเร็จสูง (McClelland,1947) ได้เก็บรวบรวมลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

1. ชอบทำงาน ที่มีระดับยากปานกลาง เป็นงานที่ไม่ยาก หรือง่ายเกินไป
2. ชอบได้รับการตอบสนอง ต่อผลงานทันทีที่ผลสำเร็จ เพื่อจะได้วัดประเมินผลงานความก้าวหน้า ของเขา และจะวัดตามกฎเกณฑ์ที่บังเฉพาะ
3. ชอบที่จะทำอะไรแล้วทำให้สำเร็จไป และเขามักมีความสนใจ ในงานนั้น ๆ มีการตอบสนอง ความต้องการภายใน (Intrinsic Reward) งานนั้น ควรน่าสนใจและท้าทาย
4. เมื่อเลือกและมีจุดมุ่งหมายแล้ว จะต้องทำงานสำเร็จลุล่วงไป

ธรรานินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย มีการนำเอากรอบแนวคิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Work Success) เป็นสำคัญมาใช้ ประกอบด้วย

1. การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment)
2. การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (System Resource)
3. กระบวนการปฏิบัติงาน (Internal Process and Operations)
4. ความพอใจของทุกฝ่าย (Participant Satisfaction)

สุลิตา สุปิณะ, อรยา เรียบไรสงค์, และธิติรัตน์ วงษ์กาฬสินธุ์ (2563: 125) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ด้านความรวดเร็วในการทำงาน 2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และ 3) ด้านการปฏิบัติงานเชื่อถือได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การศึกษางานวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ได้แก่ รศ.สุจิตรา จันทนา พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่าย กลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการวิเคราะห์ ประมวลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) แบบสอบถามทักษะด้าน ซอฟท์สกีล (Soft Skills) ภาพรวม ได้เท่ากับ 0.939 แสดงว่า ผ่านความเชื่อมั่นในระดับดีมาก (Excellent) และค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ของแบบสอบถามความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ภาพรวมได้ เท่ากับ 0.898 แสดงว่า ผ่านความเชื่อมั่นในระดับดี (Good) หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถ นำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ โดยมีการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ และซึ่งผู้วิจัยจะเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบบังเอิญ จำนวน 400 ตัวอย่าง



แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่ง และอายุการทำงานโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านทักษะซอฟต์สกีล (Soft Skills) มีทั้งหมด 10 ด้าน ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์, การโน้มน้าว/จูงใจ, การสื่อสารที่ดี, ความเป็นผู้นำ, มนุษยสัมพันธ์, การทำงานเป็นทีม, การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน, ความคิดสร้างสรรค์, ความสามารถในการปรับตัว และการบริหารเวลา

ส่วนที่ 3 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด, กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา, ความพึงพอใจในผลงานของทุกฝ่าย และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐาน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง ซอฟต์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน คิดเห็นร้อยละ 58.8 อายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี จำนวน 121 คน ร้อยละ 30.3 สถานะภาพโสด จำนวน 213 คน ร้อยละ 53.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 253 ร้อยละ 63.2 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท

จำนวน 200 คน ร้อยละ 50 ระดับตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 141 คน ร้อยละ 35.3 และอายุการทำงาน (นับตั้งแต่บริษัทแรกของการทำงาน) 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 254 คน ร้อยละ 63.5

2. ปัจจัยด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.01$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=4.26$ ) รองลงมา คือ มนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.19$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การโน้มน้าว/จูงใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.79$ )

3. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.90$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ ) รองลงมา คือ กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.99$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.59$ )

4. ปัจจัยด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยจากวิเคราะห์ทักษะด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) โดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และวิเคราะห์รายทักษะมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) การสื่อสารที่ดี 3) ความเป็นผู้นำ 4) การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และ 5) การบริหารเวลา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

## อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เพราะในกลุ่มพนักงานในบริษัทในอุตสาหกรรมอาหารและบริษัทเอกชนทั่วไปจะมีสัดส่วนผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย มีอายุอยู่ในช่วง 36-40 ปี อยู่ในสถานะภาพโสด เพราะปัจจุบันกลุ่มผู้ทำงานในบริษัทเอกชนมีแนวโน้มที่จะแต่งงานช้าลงกว่าอดีต สำเร็จระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เพราะว่าการจ้างงานในบริษัทเอกชนส่วนใหญ่ที่

ปฏิบัติงานในสำนักงานจะจ้างงานพนักงานในระดับปริญญาตรีมากกว่า มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท เพราะในกลุ่มตัวอย่างเป็นระดับผู้บริหารและมีประสบการณ์ทำงานหลายปี และบริษัทเอกชนมีการกำหนดอัตราค่าจ้างที่สูงขึ้นจากการแข่งขันในตลาดแรงงาน ระดับตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้น และอายุงาน 10 ปี ขึ้นไป

2. ศึกษาปัจจัยด้านระดับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ในการปฏิบัติงาน ทั้ง 10 ทักษะ ประกอบด้วย ความฉลาดทางอารมณ์, การโน้มน้าว/จูงใจ, การสื่อสารที่ดี, ความเป็นผู้นำ, มนุษยสัมพันธ์, การทำงานเป็นทีม, การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน, ความคิดสร้างสรรค์, ความสามารถในการปรับตัว และการบริหารเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ มนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ การโน้มน้าว/จูงใจ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1. ทักษะการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นทักษะที่มีความสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีและพัฒนาตนเอง เพื่อการทำงานสามารถรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตนเองและเพื่อนร่วมงาน และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นที่หลากหลายได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์ (2563) เรื่องการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ด้วยการดำเนินโครงการจิตอาสาตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา กล่าวไว้ว่า การทำงานเป็นทีม คือการร่วมกันปฏิบัติงานด้วยแรงกายแรงใจ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของงาน

2.2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานบริษัทในเขตกรุงเทพและปริมณฑล เป็นทักษะที่ช่วยส่งเสริมการทำงานเกิดความสำเร็จราบรื่นจากมีความเห็นอก เห็นใจ และเข้าใจผู้อื่น มีและสร้างความร่วมมือจากความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรัชย์ นุรพานนทชัย (2563) อ้างอิงแนวคิดของ โกลแมน (1998) กล่าวไว้ว่า ทักษะทางสังคม เป็นความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพและสายสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็น พื้นฐานร่วมกันของคนในองค์กร และทำให้คนในองค์กรมีความสามัคคีปรองดองกัน

3. ศึกษาปัจจัยด้านระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด, ภาระงานการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา, ความพึงพอใจในผลงานของทุกฝ่าย และความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ภาระงานการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และลำดับสุดท้ายคือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

3.1. การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด เป็นเรื่องที่พนักงานบริษัทเอกชนให้ความสำคัญในการดำเนินงานให้ได้ตามเป้าหมาย ทั้งเรื่องสามารถส่งมอบงานได้ทันตามเวลาดำหนดและสามารถส่งมอบงานได้ตามปริมาณงานที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องงานกับงานวิจัย ชรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2561) ได้อ้างอิงแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543) เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งกล่าวไว้ว่า ความหมายของความสำเร็จในการปฏิบัติงานหมายถึง การวินิจฉัย การรับรู้และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลว่ามีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและบรรลุในผลที่คาดหวังขององค์กร

3.2. กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา ถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานบริษัทเอกชนต้องสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือแก้ไขปัญหาให้ดี และเมื่อเกิดอุปสรรคปัญหาขึ้นสามารถแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข (2563) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย กล่าวไว้ว่า การที่หัวหน้าจะพัฒนาองค์กรหรือทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องคำนึงและพิจารณาความบกพร่องหรือความด้อยในตัวเองซึ่งโดยอาศัยรูปแบบการวิเคราะห์ปัญหา ซึ่งจะเป็นที่มาของการกำหนดปัญหา เพราะปัญหาคือสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อรอการแก้ไข หรือความสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานหรือความคาดหวัง และปัญหาอาจเกิดที่เป้าหมาย เกิดที่ผลผลิต เกิดที่กระบวนการ หรือเกิดที่ปัจจัยอื่น ๆ ก็ตาม ส่วนเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานเมื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้นได้แล้วนั้นก็ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้เป็นรูปธรรม

4. ศึกษาปัจจัยด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยจากวิเคราะห์ทักษะด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) โดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญ และวิเคราะห์รายทักษะมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1.ความฉลาดทางอารมณ์ 2.การสื่อสารที่ดี 3.ความเป็นผู้นำ 4.การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และ 5.การบริหารเวลา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งพนักงานที่มีระดับทักษะดังกล่าวทั้ง 5 ด้านที่อยู่ในระดับสูงก็สามารถส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จให้เกิดกับตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด มนตรี อินตา (2562) ได้ศึกษาเรื่อง SOFT SKILLS: ทักษะที่จำเป็นสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่ ได้กล่าวสรุปไว้ว่าในศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่ครูจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มากขึ้นในหลายๆด้าน ไม่ใช่เพียงแค่พัฒนาตนเองในด้านทักษะทางวิชาการเท่านั้นแล้วจะรับประกันได้ว่าบุคคลที่เป็นครูนี้ จะประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ และวิชาชีพ ประเสริฐทรง

และ ดร.วัลลภา อารีรัตน์ (2559) ทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษา ส่งผลต่อการบริหารงานของสถานศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยศึกษาวิจัยเรื่องซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสามารถระบุทักษะด้านซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนโดยภาพ และแบ่งตามรายด้านของความสำเร็จในการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ โดยผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถนำข้อมูลไปศึกษาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) และวางแผนในการพัฒนาบุคลากรในภายในองค์กร เพื่อให้มีการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ ควบคู่ไปกับทักษะด้านวิชาชีพ (Hard Skills) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายได้ ตลอดจนพนักงานบริษัทเอกชนสามารถศึกษาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่สำคัญและนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาตนเองได้เพื่อให้สามารถเป็นพื้นฐานสร้างความสำคัญในการปฏิบัติงานของตนเองได้

### เอกสารอ้างอิง

คณะครุศาสตร์. (2561). การส่งเสริม Soft Skills และการวางแผนและการออกแบบงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏ ลำปาง.

ชโลทร โชติเกียรติเวช และ ดร.วัลลภา อารีรัตน์. (2560). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์. (2563). การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิลด้วยการดำเนินโครงการจิตอาสาตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ..

ชรารินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย**. บัญชีมหาชนคิด คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พละกริต คอนซัลแทนท์. (2564). เรื่อง Soft Skills คืออะไร?. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2564 จาก <https://www.palagrit.com/what-is-soft-skills/>.

ละเอียด แจ่มจันทร์, สุภัจฉรี มะกรकरण์ และสมฤดี กิรตวนิชเสถียร. (2562). **การพัฒนาซอฟต์แวร์ฟลิกของนักศึกษาพยาบาล: การเรียนรู้จากเครือข่ายความร่วมมือประกันคุณภาพการศึกษา**. คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์.

รศ.ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และรศ.ดร.มารุต พัฒนาผล. (2562). **Soft Skills to Master**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุรัชย์ บุรพานนทชัย. (2563). **ทักษะทางสังคม คุณธรรม และจริยธรรมที่จำเป็นและสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานของคนประจำเรือ**. กรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม.

ศุติดา สุปิณะ, อรยา เรียบไธสงศ์, ธิดีรัตน์ วงษ์กาฬสินธุ์ (2563). **การศึกษาทักษะทางวิชาชีพบัญชีที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของนักบัญชี : กรณีศึกษา นักบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. สาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

Novabizz.com. (2564). **ทฤษฎีความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch)) เมคเคลแลนด์ (McClelland,1953)**. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2564 จาก [https://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Achievement\\_Needs.htm..](https://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Achievement_Needs.htm..)