

ปัจจัยด้านจรรยาวัณท์ทักษะ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร

Soft Skills Factors Affecting to Workers Performance Effectiveness of Y Generation Group in Bangkok

¹ปกรณ์ โปรยรุ่งโรจน์ (Pakorn Proyrungroj)

²ณกมล จันทร์สม (Nakamol Chansom)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต (Faculty of Business Administration, Rangsit University)

Email: ¹pakorn.proy@gmail.com, ²nakamol.c@rsu.ac.th

Received June 27, 2021; **Revised** July 25, 2021; **Accepted** September 19, 2021

Abstract

The objectives of this research were 1) to examine the differences in demographic factors which can affect the efficiency of Generation–Y workers’ performance in Bangkok and 2) to investigate the soft skills which can affect the efficiency of Generation–Y workers’ performance in Bangkok. Regarding the research methodology, both quantitative and qualitative research was applied. According to the quantitative research, the primary objective was to investigate the causality by a survey. Therefore, the phenomenological method was selected by using an in–depth interview; moreover, the two key–informant groups were represented in the research. Firstly, 400 respondents were the group of workers in private companies born in 1980–1995 or the ages of 26 to 41 in Bangkok. Secondly, the group of Generation Y managers living in Bangkok had at least one year of experience at the manager level. Five interviewees had in–depth interviews. For the data collection, the research instruments consisted of the questionnaire and the semi–structured interview form. For the data analysis, statistical methods were applied: percentage, mean, standard deviation, multiple correlation analysis, and multiple regression analysis. The results revealed that gender, educational level different and soft skills included adaptability, teamwork, creativity, and persuasion skills; they could affect the efficiency of performances by developing soft skills in an organization to support some abilities and potential during the performances and the improvement. In addition, the company

perspectives on soft skills could be improved to grow and enhance operational efficiency in organizations.

Keywords: Soft Skill, Efficiency of Performance, Generation Y

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพฯ 2) เพื่อศึกษาจรรยาวัช (Soft Skill) ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน วิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีหาสาเหตุด้วยแบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลหลักแบ่ง 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) พนักงานบริษัทเอกชนที่เกิดระหว่างปี 2523 – 2538 มีอายุ 26 – 41 ปี ในกรุงเทพฯ 400 คน ในการหาสาเหตุด้วยแบบสอบถาม 2) พนักงานระดับหัวหน้ากลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพฯ มีประสบการณ์เป็นหัวหน้ามากกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า เพศ, ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน และ จรรยาวัช (Soft skill) ด้านทักษะการปรับตัว ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการโน้มน้าว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาจรรยาวัช (Soft Skill) ให้พนักงานในองค์กร ใช้ส่งเสริมความสามารถและศักยภาพในขณะที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุง และพัฒนามุมมองต่อจรรยาวัช (Soft Skill) ขององค์กรเพื่อให้เกิดการเติบโตและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีแก่องค์กร

คำสำคัญ: จรรยาวัช; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน; เจนเอเรชั่นวาย

บทนำ

ในปัจจุบันที่จำนวนคนวัยทำงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย มีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 80 ของแรงงานทั้งหมด ด้วยเหตุนี้คนวัยทำงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายจึงเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรที่ในปัจจุบันแทนที่คนกลุ่มเบบี้บูมเมอร์และเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ที่เข้าสู่วัยเกษียณอายุ (PricewaterhouseCoopers, 2013) แต่จากผลการวิจัยของ Jackson (2013) พบว่าพนักงานวัยทำงานและบัณฑิตที่จบใหม่ที่เริ่มเข้ามาสู่วัยทำงานในปัจจุบันหลายคนนั้นได้ถูกสอนและมีความพร้อมสำหรับทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง (Hard Skill) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดจริง แต่กลับขาดจรรยาวัช (Soft Skill) ที่มากพอที่จะช่วยทำให้ตนเองสามารถพัฒนาเป็นพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยจรรยาวัช (Soft Skill) ที่พนักงานหลายคนขาดนั้นส่วนใหญ่คือ ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ทักษะการสื่อสาร, ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

ปัจจุบันที่การปฏิบัติงานในทุกบทบาท จะต้องปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือลูกค้า และการรับมือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีที่รวดเร็ว จรรยาวัช (Soft Skill) จึงเป็นหนึ่งในปัจจัยความสำคัญที่

ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน และเป็นหนึ่งในปัจจัยที่นายจ้างส่วนใหญ่หันมาให้ความสำคัญต่อการจ้างงานด้วย Wikijob Team (2021) ได้กล่าวถึง 10 จรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่สำคัญต่อความต้องการของนายจ้าง คือ ความสามารถในการสื่อสาร, ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจด้วยตนเอง, ความสามารถในการเป็นผู้นำ, ความรับผิดชอบ, ความสามารถในการทำงานเป็นทีม, ความสามารถในการแก้ปัญหา, ความเด็ดขาด, ความสามารถในการทำงานในสภาวะกดดัน และการบริหารเวลา, ความยืดหยุ่น, ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และแก้ไขความขัดแย้ง ซึ่งทักษะที่กล่าวทั้งหมดนั้น เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่างๆ ของคนนั้นที่จะส่งเสริมและ เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้ดีมากขึ้น

ถึงแม้ว่าหลายคนจะเริ่มให้ความเห็นเกี่ยวกับจรรยาวัชชะ (Soft Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นต่อคนทำงานยุคใหม่ คนวัยทำงานจึงจำเป็นจะต้องศึกษาและพัฒนาจรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่มีหลากหลายด้านอยู่ตลอดเวลา แต่ด้วยการที่จรรยาวัชชะ (Soft Skill) นั้นเป็นทักษะที่เน้นไปในการสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสาร และการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งเป็นทักษะที่ไม่สามารถชี้วัดและวัดผลเป็นตัวเลขได้แบบทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง (Hard Skill) (Khotwanta, 2020) ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญถึงจรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจึงได้ดำเนินการศึกษาปัจจัยจรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้มาจากการศึกษามาพัฒนาจรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่ก่อให้เกิดการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นต่อพนักงานที่องค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาจรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยด้านจรรยาวัชชะ (Soft Skill) ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย ในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยจรรยาวัชชะ ดังนี้ ทักษะความคิดสร้างสรรค์, ทักษะการโน้มน้าว, ทักษะการทำงานเป็นทีม, ทักษะการปรับตัว และทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Anderson, 2020) โดยใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธี แบบผสมเชิงอธิบาย โดยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือด้วยแบบสอบถาม ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติเชิงพรรณนา และใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นตัวสนับสนุน ยืนยันผล และให้ความลุ่มลึกของข้อมูลจากผลสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ขอบเขตด้านพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานบริษัทเอกชน ที่เกิดระหว่างปี 2523 – 2538 หรือมีอายุระหว่าง 26 – 41 ปี (Zemke, Raines & Filipczak, 2000) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก และทำการแจกแบบสอบถามแบบออนไลน์

2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน ด้วยวิธีกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีเจาะจง โดยกำหนดเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังนี้ 1) เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร 3) มีประสบการณ์ในการเป็นหัวหน้างานมากกว่า 1 ปี มีโอกาสได้ร่วมทำงาน ตรวจสอบ และ ดูแล พนักงานทั้งระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติงาน 4) เต็มใจให้ข้อมูล

ขอบเขตด้าน ระยะเวลาการวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม – พฤษภาคม พ.ศ 2564 รวมเป็นเวลา 5 เดือน

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชั่นวาย (Generation Y)

คนวัยทำงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย หรือที่รู้จักกันโดยทั่วไปคือ Generation Next, Nexus Generation คือคนที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 – 2538 (Zemke, Raines & Filipczak, 2000) หากเปรียบเทียบกับเจเนอเรชั่นอื่น ๆ ปัจจุบันเจเนอเรชั่นวาย จัดได้ว่าเป็นประชากรกลุ่มที่ใหญ่ที่สุดในโลก หรือประมาณหนึ่งในสามของประชากรโลก PricewaterhouseCoopers (2013) ได้กล่าวไว้ในรายงาน PwC's NextGen: A global generational study พบว่าใน ปี 2016 จำนวนคนวัยทำงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายจะมีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 80 ของแรงงานทั้งหมด ด้วยเหตุนี้คนวัยทำงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายจึงเป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรที่กำลังเข้ามาแทนที่คนกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ และเจเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่กำลังเตรียมพร้อมเข้าสู่วัยเกษียณอายุต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับจรรยาตักษะ (Soft Skill)

Anderson (2020) กล่าวว่า จรรยาตักษะ (Soft Skill) นั้นเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และความคิดลักษณะส่วนบุคคล ที่โดยทั่วไปแล้วชี้วัดได้ยาก แต่กลับเป็นทักษะที่สามารถช่วยให้บุคคลนั้นสามารถประสบความสำเร็จในบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้ในทุกๆอุตสาหกรรม โดยได้กล่าวถึง 5 จรรยาตักษะที่เป็นที่ต้องการที่สุดสำหรับปี 2020 คือ ทักษะความคิดสร้างสรรค์, ทักษะการโน้มน้าว, ทักษะการทำงานเป็นทีม, ทักษะการปรับตัว และทักษะความฉลาดทางอารมณ์

Kenton (2019) ให้ความหมาย จรรยาตักษะ (Soft Skill) เป็นลักษณะนิสัยและ ทักษะการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นๆในสังคมในที่ทำงาน โดยจรรยาตักษะถือเป็นส่วนเสริมของ Hard Skill ที่สำคัญของคนทำงานและเป็นทักษะในการประกอบอาชีพ โดยนักสังคมวิทยาได้กล่าวว่าจรรยาตักษะนั้นบ่งบอกถึงความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล (EQ) ซึ่งตรงข้ามกับความฉลาดทางด้านสติปัญญา (IQ)

Jamjan, Makomkan & Keeratavanithsathian (2019) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะบัณฑิตในอนาคต ซึ่งใช้ทับศัพท์ว่า Soft Skill นั้นทำให้ไม่สื่อความ บางคนไม่เข้าใจและบางคนไม่ศรัทธา จึงเรียกใหม่ว่า สมรรถนะด้านการจัดการคน (People Management Competency) ที่เพิ่มเสริมจากสมรรถนะด้านการทำงาน (Work Related Competency) จรรยาตักษะแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านบริหาร ตนเอง บริหารเวลา จัดการตนเอง จูงใจตนเอง ความมั่นใจในตนเอง เขาวินิจฉัย และ 2) ด้านทำงานร่วมกับคนอื่น การจูงใจ การบริหาร ทีมงาน การสื่อสาร การนำเสนอ การจัดการข้อโต้แย้ง การบริหารคนคือ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Dean (2018) ได้ศึกษาจรรยาตักษะ (Soft Skill) ที่จำเป็นสำหรับแรงงานในศตวรรษที่ 21 ผู้วิจัยพบว่า ทักษะทางเทคนิคในปัจจุบันสำหรับคนงานนั้น ไม่เพียงพอต่อการแข่งขันในสภาพแวดล้อมการทำงานทั่วโลกจรรยาตักษะจึงมี

ความสำคัญยิ่งขึ้น โดยจุดสำคัญของการวิจัย ได้ระบุว่าการฝึกทักษะทางด้านจรรยาบรรณทักษะจะช่วยทำให้กลยุทธ์ประสบความสำเร็จในอุตสาหกรรมโลจิสติกส์ โดย 3 ผู้นำด้านโลจิสติกส์ Burlington, Middlesex, and Somerset ใน New Jersey ได้เข้าร่วมศึกษา โดยผ่านการสัมภาษณ์และทบทวนเอกสาร ผลของการศึกษาอาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแรงทางสังคมโดยให้เป็นแนวทางเพื่อใช้ในการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมทางด้านจรรยาบรรณทักษะ หรือเพื่อใช้ในการฝึกอบรมให้กับผู้ที่ตกงาน เพื่อเพิ่มมีความสามารถและช่วยให้พวกเขาได้รับโอกาสในการจ้างงานที่เหมาะสมมากขึ้นซึ่งจะมีผลในระยะยาวในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของพวกเขา

Jaswant Singh (2018) ได้ศึกษาจรรยาบรรณที่มีส่วนช่วยในความสำเร็จของนักศึกษาธุรกิจที่เพิ่งจบการศึกษาในสถานที่ทำงาน โดยเป็นการศึกษาในเชิงปริมาณที่มุ่งเน้นไปที่การประเมินทักษะทางด้านจรรยาบรรณของนักศึกษาและตีความจรรยาบรรณในปัจจุบันของนักศึกษาที่เพิ่งจบใหม่ โดยกลุ่มคนที่ได้ทำการศึกษานั้น คือ กลุ่มคนที่ทำงานอยู่ในอุตสาหกรรมธุรกิจต่าง ๆ ในรัฐมินนิโซต้า ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง ไปจนถึงองค์กรขนาดใหญ่ระดับโลก ผลจากการศึกษานี้ไม่เพียงแต่จะเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจที่เกี่ยวกับการจ้างงานเด็กจบใหม่เท่านั้น ยังเป็นประโยชน์แก่นักเรียนนักศึกษาในปัจจุบันและอนาคตอีกด้วย

จากการทบทวนวรรณกรรม สรุปได้ว่า ประชากรส่วนมากที่อยู่ในวัยทำงานนั้นอยู่ในกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญและมีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรที่เริ่มให้ความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะที่องค์กรส่วนใหญ่ในปัจจุบันให้ความสำคัญอย่าง จรรยาบรรณ (Soft Skill) จึงเป็นสิ่งที่ประชากรวัยทำงานจำเป็นต้องศึกษา และให้ความสำคัญต่อทักษะดังกล่าวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์และด้านจรรยาบรรณ ประกอบด้วย ทักษะความคิดสร้างสรรค์, ทักษะการโน้มน้าว, ทักษะการทำงานเป็นทีม, ทักษะการปรับตัว และทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ที่มีความความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ผลวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานทุกระดับ โดยสามารถนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาและกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะของตนเอง ให้สอดคล้องต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งผลไปยังความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนเองในอนาคต

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mix Method Research) แบบผสมเชิงอธิบาย (Explanatory Design) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นตัวนำจากการใช้เครื่องมือด้วยแบบสอบถามประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติเชิงพรรณนา และนำผลขอข้อมูลมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นตัวสนับสนุน ยืนยันผล และให้ความลุ่มลึกของข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้วางแผนการวิจัยและดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

ระยะที่ 2 วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ พนักงานบริษัทที่เกิดระหว่างปี 2523 – 2538 หรือมีอายุระหว่าง 26 – 41 ปี (Zemke, Raines & Filipczak, 2000) ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน กำหนดเกณฑ์การเลือก ดังนี้ 1) เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร 2) มีประสบการณ์ในการเป็นหัวหน้างานมากกว่า 1 ปี 3) มีโอกาสได้ร่วมทำงาน ตรวจสอบ และดูแล พนักงานทั้งระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติงาน และ 4) เต็มใจให้ข้อมูล โดยผู้วิจัยกำหนดด้วยวิธีเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อวิจัยเชิงปริมาณ แบ่งออกมาเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบรายการได้แก่สถานภาพของผู้ตอบจำแนกได้ดังนี้ เพศ, ปีเกิด, ระดับการศึกษา, ระดับตำแหน่งงาน, ประสบการณ์การทำงาน และส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านจรรยาวัชกะ (Soft Skill) แบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ ทัชกะความคิดสร้างสรรค์, ทัชกะการโน้มน้าว, ทัชกะการทำงานเป็นทีม, ทัชกะการปรับตัว และ ทัชกะความฉลาดทางอารมณ์ (Anderson, 2020) และเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมทั้งหมดจำนวน 60 ข้อ เป็นคำถามลักษณะปลายปิด (Closed Ended Question) โดยใช้มาตราวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยมีระดับความคิดเห็น ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์เพื่อวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการสร้างคำถาม ที่ตั้งประเด็นสำคัญที่ได้จากผลการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นคำถามลักษณะปลายเปิดให้ผู้ให้ข้อมูลหลักแสดงความคิดเห็น กับพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน เพื่อสอบถามทัศนคติและยืนยันผลการวิจัยเชิงปริมาณให้มีความลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้ 1. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท จำนวน 400 คน ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 2. รวบรวมแบบสอบถามเพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์ 3. นำผลการวิเคราะห์มาสร้างข้อคำถามกึ่งโครงสร้าง 4. สัมภาษณ์พนักงานบริษัทระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน ตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ และ 5. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว นำไปจัดทำและเตรียมสำหรับอภิปรายผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์เชิงปริมาณ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ใช้การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และจรรยาวัชกะ (Soft Skill) วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐานค่าที่แบบ T-test for independent และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานระดับหัวหน้างานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร มาวิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อนำมายืนยันผลจากการวิเคราะห์เชิงปริมาณในลักษณะวิธีการบรรยาย

ผลการวิจัย

จากผลวิเคราะห์เชิงปริมาณ ผู้วิจัยพบว่า พนักงานเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 216 คน (ร้อยละ 52.3) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 303 คน (ร้อยละ 73.4) มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ 276 คน (ร้อยละ 66.8) มีประสบการณ์ทำงาน 6 ปี ขึ้นไป 145 คน (ร้อยละ 35.1) ส่วนปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill) ผู้วิจัยได้คัดเลือกองค์ประกอบของปัจจัยด้านจรรยาบรรณที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร ที่มีผลทางสถิติเชิงปริมาณในประเด็นที่น่าสนใจประกอบด้วยทักษะ 4 ด้าน ดังนี้ มากที่สุด คือ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ รองลงมา คือ ทักษะการโน้มน้าว ทักษะการทำงานเป็นทีม และ ทักษะการปรับตัวตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และนำมาหาเหตุผลด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพโดยสรุปได้ดังนี้

1. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ จากการสัมภาษณ์พบว่า เป็นทักษะที่ช่วยทำให้การทำงานของตนเองและพนักงานคนอื่นสามารถพัฒนาขึ้นได้ จากแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ โดยทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นส่วนที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างและพัฒนารูปแบบการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อที่จะนำมาใช้ประยุกต์กับวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในแง่ของคุณภาพของงานและความรวดเร็ว นอกจากการนำทักษะความคิดสร้างสรรค์ที่มีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนารูปแบบการทำงานแล้ว ความคิดสร้างสรรค์ยังสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือปัญหาต่างๆที่การทำงานรูปแบบในปัจจุบันไม่สามารถแก้ไขได้ แต่ความคิดสร้างสรรค์ที่ติดนั้น จะต้องมีการให้เหตุผลที่น่าเชื่อถือที่มาของข้อมูล และได้รับสนับสนุนส่งเสริมจากทุกคนในทีมหรือองค์กรด้วย ซึ่งส่งผลต่อกระบวนการทำงานที่จะส่งเสริมต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมาก สิ่งที่สำคัญต่อมาคือทักษะการหาความรู้เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานของการนำความคิดสร้างสรรค์ให้นำมาประยุกต์ใช้ก็สำคัญ โดยทักษะการหาความรู้ต่าง ๆ ในปัจจุบัน ก็สามารถหาได้ทั้งจากอินเทอร์เน็ต หนังสือ รวมถึงการหาความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ การหาความรู้จากคนรอบตัว หรือทีมที่ทำงาน ทั้งจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมทีมที่ผ่านประสบการณ์การทำงานต่าง ๆ มา ซึ่งนั้นก็ช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์และการนำมาประยุกต์ใช้ให้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น

2. ทักษะด้านการโน้มน้าว จากการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะทางด้านนี้ค่อนข้างสัมพันธ์กับทักษะในด้านของการสื่อสาร ทักษะในด้านของการฟังของพนักงาน และทักษะการเข้าใจผู้อื่น โดยการสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น มีข้อมูลที่ครบถ้วนและเข้าใจในสารนั้น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน หรืออีกกรณีคือผู้ส่งสารสามารถให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล และผู้รับสารมีทักษะการรับฟังอย่างเข้าใจ และการสื่อสารจะเกิดการโน้มน้าวได้ดีขึ้น เมื่อผู้ส่งสารสามารถเข้าใจถึงความต้องการต่างๆของผู้รับสาร โดยการทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กรจะเกิดผลลัพธ์ที่ดีนั้นย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีตั้งแต่ในระดับ ผู้นำองค์กร ไปจนถึงระดับหัวหน้า และระดับปฏิบัติการ ที่จะช่วยให้ทุกคนสามารถมองเห็นถึงวัตถุประสงค์ของบริษัทหรือโครงการไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้นและลดความผิดพลาดลง

3. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม จากการสัมภาษณ์พบว่าการทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีตำแหน่งและความถนัดที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะด้วยปัจจัยความหลากหลายของตำแหน่ง เช่น ระดับผู้บริหาร ระดับผู้จัดการ ระดับปฏิบัติการ ปัจจัยความหลากหลายของแผนก เช่น แผนกประสานงาน แผนกบริหารงาน แผนกผลิต แผนกขาย แผนกการตลาด เป็นต้น การที่เพื่อนร่วมทีมทุกคนช่วยกันระดมสมองในการทำงานที่เกิดขึ้น ช่วยกันแก้ปัญหาที่เจอในการทำงาน ร่วมกันหาทางออกของปัญหาด้วยวิธีการที่ดีที่สุด ร่วมกันเสนอความคิดเห็นทั้งในแง่บวก และแง่ลบ เพื่อเพิ่มโอกาส

เพิ่มทางเลือก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเสี่ยงในการทำงานที่ผิดพลาด ช่วยกันทำงานที่ส่วนที่ตนเองถนัดหรือรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อที่จะทำให้งานที่รับผิดชอบมีคุณภาพสูงสุด

4. ทักษะด้านการปรับตัว จากการสัมภาษณ์พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ของที่ทำงานไม่ว่าจะเป็นการทำงานที่ต้องทำงานร่วมกับลูกค้าหลายๆคนที่มีโจทย์และความต้องการที่แตกต่างกัน ต้องทำงานในรูปแบบการทำงานที่แตกต่างกันของหัวหน้าแต่ละคน ไปจนถึงการปรับเปลี่ยน นโยบายภายในบริษัท โครงสร้างการทำงานต่างๆ หรือ การอัปเดตเครื่องมือการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงความรู้ลึกซึ้ง และทำทลายไปกับรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนไปเป็นเรื่องปกติที่ทุกคนจะต้องเจอในการทำงานซึ่งบางครั้งก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในช่วงแรกอาจจะยังไม่ดีเท่าที่ควร แต่พนักงานที่มีทักษะการปรับตัวที่ดีจะค่อยๆ เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ จะช่วยให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีมากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร พบว่า มี 5 ประเด็นที่น่าสนใจในการนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phramaha Kanatip Jansanga (2018) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะประชากรของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill)

1. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทักษะคิดที่มีผลมากที่สุดในด้านนี้คือ ระบุความเสี่ยงว่าการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ต้องเกิดขึ้นได้จริง เห็นผลจริงและเป็นประโยชน์ต่องานที่ทำ รองลงมาคือ มีความสนใจแนวทางที่สามารถปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงใช้ให้เกิดประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ยิ่งในปัจจุบันที่ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้และเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมกันด้วยความที่เทคโนโลยีต่าง ๆ ทั้ง Software และ Hardware นั้นมีราคาไม่สูง แต่มีศักยภาพในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการบริการให้ตอบโจทย์ผู้คนได้ดี ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจสร้างผลกำไรมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่จะสร้างธุรกิจของตนเองให้แตกต่างกับคนอื่น ๆ ได้นั้น ธุรกิจที่มีคนที่มีทักษะความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้ธุรกิจนั้น มีความสามารถที่จะปรับเปลี่ยน เรียนรู้และพัฒนาสิ่งเดิมที่มีมาสร้างสรรค์และพัฒนาจนเป็นธุรกิจใหม่ที่ไม่มีใครเริ่มหรือเป็นธุรกิจเดิมที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบจนสร้างจุดแข็งใหม่ให้สามารถเป็นผู้นำในตลาดของตนเองได้อย่างแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wisutthakorn & Jadesadalug (2015) เรื่องการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมจากบุคลากรสายสนับสนุนการสอนที่มหาวิทยาลัยได้นำความคิดสร้างสรรค์มาสร้างเป็นนวัตกรรมหรือแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ ส่งผลให้ลดขั้นตอน ประหยัดทรัพยากร งบประมาณ และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลดีต่อผู้รับบริการ

2. ทักษะด้านการโน้มน้าว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทักษะที่ดีที่มีผลมากที่สุดในด้านนี้คือ รู้จักสังเกตและเข้าใจสถานการณ์ ในขณะที่สื่อสารโน้มน้าวผู้อื่น รองลงมาคือ มีความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีจูงใจสู่ความสำเร็จ โดยทักษะการโน้มน้าวนั้นช่วยส่งเสริมไปสู่การสื่อสารและการจูงใจที่มีประสิทธิภาพยิ่งในระดับองค์กร ระดับทีม จึงถือเป็นสิ่งสำคัญ ยิ่งที่มีพนักงานจำนวนมาก การที่องค์กรและพนักงานทุกคน สามารถเข้าใจและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรได้อย่างดี รวมถึงการสื่อสารและการโน้มน้าวที่ดี ย่อมช่วยทำให้ลดความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ McClelland (1961) ที่ระบุว่า การจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความต้องการที่สำคัญ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1. ความต้องการสู่ความสำเร็จในการดำเนินการ คือ สมาชิกทีมถูกจูงใจให้ดำเนินการจนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ 2. ความต้องการมีส่วนร่วม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการยอมรับมิตรภาพ สมาชิกทีม มีความต้องการ ประเภทนี้จะมีผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดในทีมซึ่งทำให้เกิดมิตรภาพขึ้นในทีม 3. ความต้องการอำนาจ คือ บุคคลใดมีความต้องการอำนาจสูงจะมีแนวโน้มที่จะกลายเป็นผู้นำทีม ซึ่งมีผลการดำเนินงานดีกว่าบุคคลอื่นในทีม เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น

3. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทักษะที่ดีที่มีผลมากที่สุดในด้านนี้คือ การมีความพร้อมจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ รองลงมาคือ เมื่อจบการทำงานตามคำสั่งนั้น ๆ แล้วยังมีความสัมพันธ์อันดีและทำงานในภารกิจอื่น ๆ ร่วมกันได้ ซึ่งการปฏิบัติงานในปัจจุบันนั้นจะต้องมีการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลาย ทั้งหัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา ลูกค้า หรือเพื่อนร่วมงาน การมีทักษะการทำงานเป็นทีมจึงเป็นทักษะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างมาก เพราะการที่ทุกคนในทีมมีทักษะการทำงานเป็นทีมที่ดี ก็จะช่วยกันระดมสมองให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของทีม และองค์กรวางใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thareeboon & Chenaksara (2015) เรื่อง การบริหารแบบมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชนระดับปฐมวัย ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของผู้บริหาร ประกอบด้วย 12 องค์ประกอบ คือ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ บรรยายภาพการทำงานที่ปราศจากพิธีรีตอง การมีส่วนร่วม การรับฟังซึ่งกันและกัน ความไม่เห็นด้วยในทางบวก ความเห็นพ้อง การสื่อสารที่เปิดเผยบทบาทและมอบหมายงานที่ชัดเจน ภาวะผู้นำร่วมความสัมพันธ์กับภายนอก รูปแบบการทำงานที่หลากหลาย และการประเมินผลงานของตนเอง

4. ทักษะด้านการปรับตัวส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทักษะที่ดีที่มีผลมากที่สุดในด้านนี้คือ การที่พร้อมจะปรับปรุงแก้ไขงานที่ผิดพลาด ด้วยความเต็มใจ และเรียนรู้ไม่ให้เกิดผิดพลาดซ้ำสอง และรองลงมาคือ ความรู้สึกท้าทายและสนุกกับการทำงานเมื่อได้รับงานใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน ซึ่งทักษะการปรับตัวจะช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับรูปแบบการปฏิบัติงานและเทคโนโลยีอยู่ตลอดเวลา รวมถึงความต้องการของลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไป การที่องค์กรต่าง ๆ เริ่มเรียนรู้และปรับตัวสู่ยุคที่ Digital transformation (การเปลี่ยนแปลงด้วยการมาของเทคโนโลยี) หรือการทำงานแบบ User centric (การทำงานโดยยึดความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้งานเป็นหลัก) มากขึ้น ย่อมส่งผลไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง รูปแบบการทำงานต่าง ๆ ของพนักงานภายในขององค์กร พนักงานที่มีทักษะการปรับตัวและการหาความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonkong (2019) เรื่อง

การปรับตัวในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งพบว่า บุคลากรปฏิบัติที่งานที่บ้าน หรือ Work at home เป็นการชั่วคราว โดยปฏิบัติงานที่บ้านและสลับกันเข้ามาทำงานที่สำนักงานในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 ทำให้เกิดการปรับตัวและความยืดหยุ่น (Adaptability and Flexibility) ซึ่งจะมาในรูปแบบที่ พนักงานธนาคารจะต้องปรับตัว นำยังส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

1. การเรียนรู้พัฒนาจรรยาตักกะ (Soft Skill) ประกอบไปกับการเรียนรู้ทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง (Hard Skill) จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะมนุษย์ที่มีจรรยาตักกะที่ดี หมายถึงว่าคุณนั้นสามารถทำงานที่ดี แสดงถึงจรรยาบรรณในการทำงาน รวมถึงความสามารถในการจัดการสิ่งต่าง ๆ การสื่อสาร การร่วมงานกับผู้อื่น การเป็นผู้นำ ซึ่งเป็นทักษะที่เทคโนโลยีไม่สามารถมาทดแทนสิ่งนี้ได้ รวมถึงการเรียนรู้ทักษะทางวิชาชีพเฉพาะทาง (Hard Skill) ที่เป็นเทคนิคการทำงานเฉพาะอาชีพ การเรียนรู้และปรับตัวไปกับเทคโนโลยีที่พัฒนาอยู่สม่ำเสมอ ก็ยังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้พัฒนามากยิ่งขึ้น

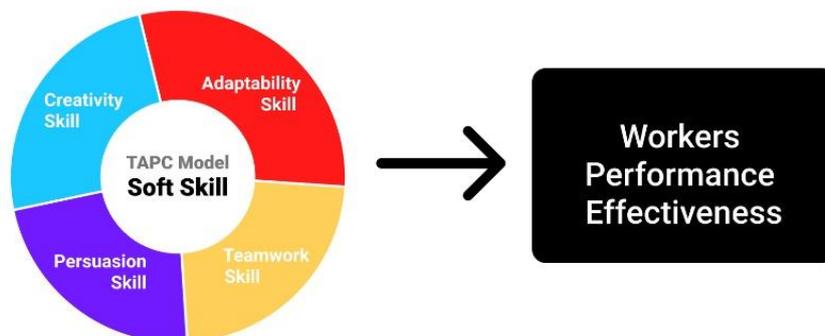
2. การพัฒนาปัจจัยจรรยาตักกะ (Soft Skill) นั้นสามารถที่จะฝึกฝนและพัฒนาได้ Indeed Editorial Team (2021) อธิบายขั้นตอนที่จะใช้ในการการพัฒนาจรรยาตักกะไว้ 11 ข้อ ดังนี้ 1) เปิดรับข้อเสนอแนะ 2) ใช้การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ 3) เข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงาน 4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว 5) พยายามก้าวออกมาจาก comfort zone 6) พร้อมที่จะเรียนรู้อยู่เสมอ 7) ปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานใหม่ ๆ 8) รู้จักสังเกตคนรอบตัว 9) สามารถทำงานภายใต้ความขัดแย้ง 10) แสดงความเป็นผู้นำในส่วนงานที่รับผิดชอบ และ 11) มาทำงานให้ตรงเวลา

ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ เช่น พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่น มิลเลนเนียลส์ (Millennials) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยรูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เช่น การทำงานด้วยแนวคิดการปฏิบัติงานแบบอไจล์ (Agile) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกรุงเทพมหานคร

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 แนวคิด TAPC Model

ผลจากการวิจัยปัจจัยด้านจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร ทำให้ทราบถึงจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skill) ที่ประกอบด้วย ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการโน้มน้าว ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงสามารถนำมาพัฒนาเป็น TAPC Model คือแนวคิดที่จะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skill) ที่ประกอบด้วยทักษะทั้ง 4 ด้านดังนี้ ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill), ทักษะการปรับตัว(Adaptability Skill), ทักษะการโน้มน้าว (Persuasion Skill) และ ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) เพื่อให้พนักงานวัยทำงานสามารถยึดเป็นโมเดลในการพัฒนาด้านจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skill) ของตนเองได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

ในปัจจุบันจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skill) ที่เป็นทักษะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง การสื่อสาร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่น ๆ ในที่ทำงาน สามารถแบ่งแยกออกมาทักษะได้จำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถวัดผลออกมาเป็นตัวเลขชี้ชัดได้เหมือนทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง (Hard Skill) การนำ TAPC Model ที่ใช้มุ่งไปที่พัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill), ทักษะการปรับตัว(Adaptability Skill), ทักษะการโน้มน้าว (Persuasion Skill) และทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) จะช่วยทำให้พนักงานสามารถโฟกัสกับจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skill) ที่สามารถนำไปในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จริงโดยอ้างอิงจากผลการวิจัย และยังสามารถนำไปพัฒนาร่วมกับทักษะวิชาชีพเฉพาะทาง (Hard Skill) ของตนเองไปพร้อมๆกัน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ในที่สุด

References

- Anderson, B. M. (2020). *The Most In-Demand Hard and Soft Skills of 2020*. Retrieved April 18, 2021, from <https://www.linkedin.com/business/talent/blog/talent-strategy/linkedin-most-in-demand-hard-and-soft-skills>
- Boonkong, B. (2019). *Work Place Adjustment Affects to Employees' Working Performance of a Bank Headquarter*(Master of Business Administration). Ramkhamhaeng University.
- Dean, S. A. (2017). *Soft Skills Needed for the 21st Century Workforce*(Doctor of Business Administration). Walden University.
- Jackson, D. (2013). The Contribution of Work-integrated Learning to Undergraduate Employability Skill Outcomes. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 14(2), 99-115.
- Jamjan, L., Makornkan, S., & Keeratavanithsathian, S. (2019). Developing Nursing Students' Soft Skills: Learned from the Collaborative Network for Educational Quality Assurance. *Journal of Public Health Nursing*, 33(2), 130-140.
- Jaswant Singh, P. (2018). *A Study of the Soft Skills that Contribute to the Success of Newly Graduated Business Students in the Workplace*(Doctor of Education). Minnesota State University.

- Indeed Editorial Team. (2021). *How to Improve Your Soft Skills in the Workplace*. Retrieved May 7, 2021, from <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/how-to-improve-soft-skills>
- Khotwanta, T. (2020). *What are Soft Skills and Why the New Generation Must not Miss it?*. Retrieved May 2, 2021, from <https://blog.startdee.com/soft-skills-%E0%B8%84%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%AD%E0%B8%B0%E0%B9%84%E0%B8%A3>
- Kenton, W. (2019). *Soft Skills*, Retrieved April 30, 2020, from <https://www.investopedia.com/terms/s/soft-skills.asp>
- McClelland. (1961). *McClelland's Theory of Needs (Power, Achievement, and Affiliation)*. Retrieved May 15, 2021, from <https://www.managementstudyhq.com/mcclellands-theory-of-needs-power-achievement-and-affiliation.html>
- Phramaha Kanatip Jansanga. (2018). *The Factors Affecting the Performance Efficiency of Government Officials in the Samphanthawong District Office, Bangkok*(Master of Public Administration). Siam University.
- PricewaterhouseCoopers. (2013). *PwC's NextGen: A Global Generational Study: Evolving Talent Strategy to Match the New Workforce Reality: Summary and Compendium of Findings*. Retrieved April 15, 2021, from <https://www.pwc.com/gx/en/hr-management-services/pdf/pwc-nextgen-study-2013.pdf>
- Thareeboon, K., & Chenaksara, N. (2015). The Participative Administration Affecting Efficiency Teamwork of Private Kindergarten School Administrator. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(1), 122-137.
- WikiJob Team. (2021). *Soft Skills List*. Retrieved April 29, 2021, from <https://www.wikijob.co.uk/content/interview-advice/competencies/soft-skills>
- Wisutthakorn, P., & Jadesadalug, V. (2015). Development of Creative Thinking to Create Innovative Work Performance Results of Teaching Support Staff of Kanchanaburi Rajabhat University. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(1), 1012-1031.
- Zemke, R., Raines, C., & Filipczack, B. (2000). *Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in Your Workplace*. New York: AMACOM.