

ทัศนคติและทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

The attitudes and necessary skills of the future that affect success in the performance of personnel
in educational support agencies

เนตรภิรมย์ ทรัพย์ภักดิ์ (Netphirom Sapkrit)^{1*}

ทัตษกร ศรีสุข (Thatsaporn Srisook)²

นภสินธุ์ พรมิเศษ (Noppasin Promwiset)³

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา และ 2) ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา งานวิจัยเชิงปริมาณนี้ศึกษาประชากรที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา จำนวน 205 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า 1) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทัศนคติภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.65$) ทัศนคติ 3 ด้าน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยรวมที่ร้อยละ 54.90 ด้านที่ส่งผลมากที่สุดคือ ด้านพฤติกรรม ($b = 0.233$, Sig.=0.000*) รองลงมา ได้แก่ ด้านอารมณ์ ($b = 0.292$, Sig.=0.000*) และด้านปัญญา ($b = 0.295$, Sig.=0.000*) ตามลำดับ และ 2) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.51$) ผลการศึกษาทักษะจำเป็นแห่งอนาคต 5 ด้าน ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยรวมที่ร้อยละ 66.10 ทักษะที่ส่งผลมากที่สุดคือ ทักษะภาวะผู้นำ ($b = 0.276$, Sig.=0.000*) รองลงมา ได้แก่ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ($b = 0.174$, Sig.= 0.002*) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ($b = 0.251$, Sig.=0.000*) ทักษะการทำงานเป็นทีม ($b = 0.178$, Sig.=0.003*) และ ทักษะด้านดิจิทัล ($b = 0.051$, Sig.=0.043) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา จึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติด้านพฤติกรรมที่ดี เพื่อให้เกิดความสำเร็จในหน้าที่การงาน และควรมีนโยบายพัฒนาทักษะภาวะผู้นำ โดยสร้างโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมตัดสินใจในงานที่สำคัญ เพื่อปลูกฝังความคิดที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม

คำสำคัญ: ทัศนคติ ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

¹ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น (Master of Business Administration Program, Graduate School, Nation University) E-mail: netepiromsapkrit@gmail.com

² หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น (Master of Business Administration Program, Graduate School, Nation University) E-mail: thatsaporn_sri@nation.ac.th

³ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น (Master of Business Administration Program, Graduate School, Nation University) E-mail: promwiset_vav@hotmail.co.th

*Corresponding author: netepiromsapkrit@gmail.com

Abstract

This research article aims to study: 1) the attitudes that influence job performance success among personnel in educational support units, and 2) the future skills that impact job performance success among personnel in educational support units. This quantitative research consisted of 205 personnel working in educational support units. Data were collected using a questionnaire. Statistical analyses included percentage, mean, and standard deviation, with hypothesis testing conducted through multiple regression analysis.

The research findings revealed that: 1) most respondents reported a very high level of overall attitude ($\mu = 4.65$). Three aspects of attitude significantly influenced the success of job performance among educational support personnel, accounting for 54.90% of the variance. The aspect with the greatest influence was behavioral attitude ($b = 0.233$, Sig. = 0.000*), followed by affective attitude ($b = 0.292$, Sig. = 0.000*) and cognitive attitude ($b = 0.295$, Sig. = 0.000*), respectively; and 2) the majority expressed a very high level of overall future skills ($\mu = 4.51$). Five aspects of future skills significantly influenced job performance success, accounting for 66.10% of the variance. The skill with the greatest influence was leadership skills ($b = 0.276$, Sig. = 0.000*), followed by creativity skills ($b = 0.174$, Sig. = 0.002*), emotional intelligence skills ($b = 0.251$, Sig. = 0.000*), teamwork skills ($b = 0.178$, Sig. = 0.003*), and digital skills ($b = 0.051$, Sig. = 0.043), all statistically significant at the 0.05 level. Therefore, educational support units should promote the development of positive behavioral attitudes to enhance job performance success and implement policies aimed at developing leadership skills by creating opportunities for personnel to participate in key decision-making processes, thereby fostering a mindset that prioritizes the collective good.

Keywords: Attitude, Essential Future Skills, Operational Success, Educational Support Agencies

วันที่รับบทความ : 28 มกราคม 2568 วันที่แก้ไขบทความ : 5 เมษายน 2568 วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 24 เมษายน 2568

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การเปลี่ยนแปลงของภาวะแวดล้อมทางธุรกิจอย่างรุนแรงและรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน ทั้งมิติทางสังคมและเทคโนโลยี นำไปสู่รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป (สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2564) การพัฒนาบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบันไม่ได้จำกัดเพียงทักษะหรือความสามารถที่แต่ละคนมีเกี่ยวกับเรื่องงานของแต่ละคน เพราะทักษะเกี่ยวกับงานมีการเปลี่ยนแปลงเสมอ บุคลากรจึงต้องปรับตัวและพัฒนาทักษะอื่น ๆ ให้องค์กรสามารถพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ (Urbinner, 2021) จากการรายงานของ World Economic Forum (WEF) คาดการณ์ว่าโลกการทำงานจะต้องเผชิญกับภาวะ “Double-disruption” หรือยุคที่เทคโนโลยีเข้ามาเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตประจำวันมากขึ้นแบบคูณสอง ทั้งจากโควิดและการใช้ระบบอัตโนมัติในโรงงานอุตสาหกรรม (Automation) เข้ามาทดแทนการจ้างแรงงานมนุษย์ ผลกระทบนี้อาจทำให้คนทำงานที่มีทักษะไม่ตรงกับความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปมีโอกาสดึงดูดงาน (Greennetworkthailand, 2023) นอกจากนี้ด้านการศึกษาของไทย พบว่าเกิดผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในระบบการศึกษา อาทิเช่น ในกระทรวงศึกษาธิการ การเปลี่ยนหน้าที่จากผู้ดำเนินการกิจการทางการศึกษาเป็นหน่วยงานกำกับดูแล โดยทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์การจัดการศึกษา ส่งเสริมให้เกิดวิสาหกิจทางการศึกษาสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ ส่งเสริมงานวิจัย สร้างองค์ความรู้ใหม่ ทำการตลาดการศึกษาไทยและส่งออกการศึกษาไทย หรือกรณีโรงเรียน ต้องเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ เป็นสถานที่บ่มเพาะบุคลากรของชาติที่มีวิธีคิด (Mindset) และตัวตน (Character) มีนิสัยแห่งความสุขและความสำเร็จด้านครูหรืออาจารย์ต้องเปลี่ยน

บทบาทจากผู้บอก ผู้สอน ไปเป็นผู้ตั้งคำถามและสอนวิธีหาคำตอบ มากกว่าการบอกคำตอบที่ถูกหรือผิดให้แก่ผู้เรียน ส่วนผู้เรียน เช่น นักเรียนและนักศึกษา ต้องเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับการเรียนรู้ เป็นผู้กำหนดการเรียนรู้ รวมทั้งผู้กำหนดหลักสูตร ต้องเปลี่ยนจากลูกบอลเป็นนักบอล โดยส่งเสริมการเรียนรู้ผ่าน Peer Learning หรือการทำงานเป็นกลุ่ม โดยผู้เรียนจะต้องแลกเปลี่ยนและเรียนรู้แนวคิดจากกันและกัน เป็นการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น (ศิริภพ โสมภา, 2564) จากบริบทการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวถือว่าเป็นปัจจัยผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐมีการทบทวนและพัฒนาทักษะที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐเพื่อเตรียมพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ดังเช่นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปาง สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้หน่วยงานของรัฐสามารถขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ในการพัฒนาประเทศ สำหรับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ครอบคลุมถึงทักษะทางอารมณ์และสังคม, ทักษะทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและคล่องแคล่ว, ทักษะด้านภาวะผู้นำ, ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งในอนาคตทักษะเหล่านี้จัดเป็นทักษะที่ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรับมือกับอุปสรรคและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ รวมถึงช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีความพร้อมเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2567) ดังนั้นเห็นได้ว่า การพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การที่บุคลากรมีความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่เหมาะสมสอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการที่บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ทำมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรภาครัฐเติบโตอย่างเข้มแข็งก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีความสามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้ (คู่มือการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง ปีงบประมาณ 2566 - 2570, 2566)

ปัจจุบันมีการแบ่งประเภททักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน ออกเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย Hard Skills เป็นทักษะความชำนาญในงานเฉพาะด้าน และ Soft Skills เป็นทักษะทางด้านสังคม/อารมณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เช่น ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงานร่วมกัน ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น นอกจากนี้ทั้ง 2 ทักษะที่กล่าวมานั้นพบว่า ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต Future Skills ในปี 2030 ทักษะการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องมีอยู่ที่ 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ ๆ ทักษะความรู้ด้านดิจิทัลและการคิดเชิงคำนวณ ทักษะความเป็นผู้นำและความสามารถในการตัดสินใจ ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์และการเข้าสังคม ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และการคิดเชิงนวัตกรรม เป็นต้น (truedigital_park, 2022) โดยข้อสรุปนี้ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เปิดเผยโดยมหาวิทยาลัยชั้นนำหลายแห่งทั่วโลก

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปางได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรภายในสังกัด และยังส่งเสริมสนับสนุนทักษะที่จำเป็นต่อวิชาชีพ หากได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตควบคู่ไปด้วย ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาทัศนคติและทักษะจำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปาง เพื่อนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์และประเมินแนวทางในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

1.2.2 เพื่อศึกษาทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 2 ตัวแปร ตัวแปรตาม 1 ตัวแปร ดังนี้
ตัวแปรต้น คือ

1.3.1.1) ทักษะ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัญญา ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม

1.3.1.2) ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะภาวะผู้นำ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านดิจิทัล

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

1.3.2) ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2567

1.3.3) ขอบเขตด้านพื้นที่ เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปาง

1.3.3) ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาประชากรทั้งหมดที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 205 คน

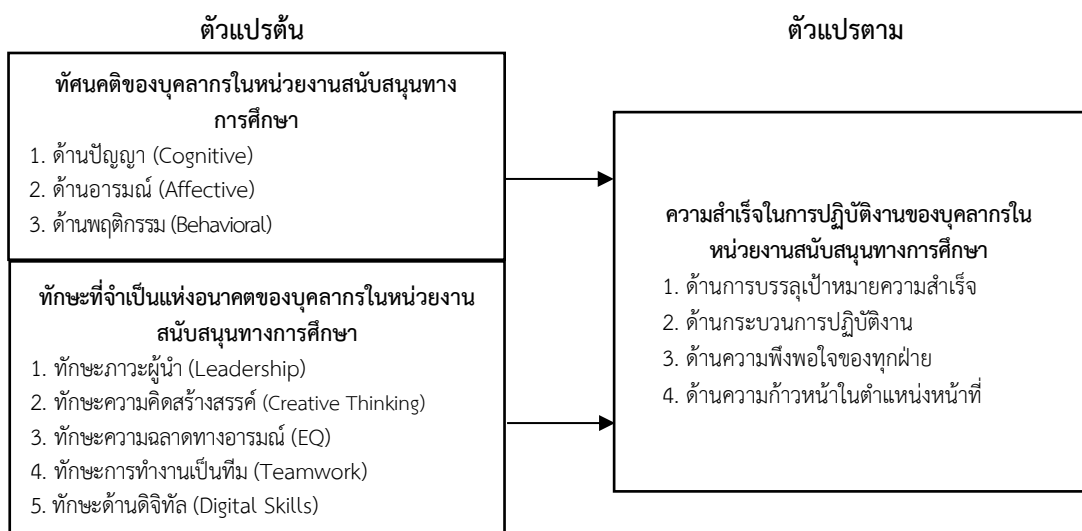
1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ทักษะของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานในระดับใด

1.4.2 ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต ได้แก่ ทักษะภาวะผู้นำ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนารอบแนวคิด โดยประยุกต์ใช้ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทศนคติของ Kretch, Crutchfield & Pallachey (1962), Assael (1995, p. 267), Brehm & Kassin (1996), Schermerhorn (2000) และ สุทธิราภรณ์ ลิ้มณี (2566) ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skills) ของสำนักงานวิจัยและพัฒนาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2564), truedigital_park (2022) และ รักติบูล สิทธิธล, (2566) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของ Gattiker and Larwood (1989), วีระพงษ์ อาตมา (2564), Kanotmaraton (2023), ผกามาศ เจียกสูงเนิน และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ (2566) ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. แนวคิดทฤษฎี

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Kretch et al. (1962) และ Assael (1995) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ ความเชื่อ ความรู้ ความคิดและความคิดเห็น 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Affective Component) ได้แก่ ความรู้สึก ชอบ/ไม่ชอบ หรือท่าทาง ดี/ไม่ดี 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) ได้แก่ แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติ นอกจากนี้ Brehm & Kassir (1996) กล่าวว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อ จินตนาการ และการจดจำ 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือทางลบที่ส่งต่อเป้าหมาย 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรม หรือแนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย รวมถึง Schermerhorn (2000) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) องค์ประกอบด้านจิต (Cognitive Component) หมายถึง ทัศนคติที่จะสะท้อนถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความคิดของคน และข้อสรุปที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งของใด ๆ 2) องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะที่ส่งผลกระทบต่อบุคคลจากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูล ศึกษางานวิจัย มาจัดทำเป็นตารางทบทวนวรรณกรรม โดยได้วิเคราะห์สังเคราะห์และสรุปตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงเลือกใช้อ้างอิงประกอบที่เกี่ยวกับทัศนคติ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านปัญญา 2) ด้านอารมณ์ และ 3) ด้านพฤติกรรม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต

สำนักงานวิจัยและพัฒนาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2564) ได้อ้างอิงจากสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum : WEF) (2015) ที่กล่าวถึงทักษะจำเป็นแห่งอนาคตว่าประกอบด้วยทักษะ 4 กลุ่มหลัก ได้แก่ ทักษะด้านการคิดและแก้ปัญหา ทักษะด้านการจัดการทางอารมณ์และบริหารตน ทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น และทักษะด้านเทคโนโลยี นอกจากนี้ truedigital_park (2022) กล่าวถึง ทักษะแห่งอนาคต หรือ future skill ว่าเป็นทักษะที่คาดการณ์ว่าจะเป็นที่ต้องการมากขึ้นในอนาคต ซึ่งพิจารณาจากสถานการณ์ทางของเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากสามารถพัฒนาตัวเองให้มีความพร้อมด้านทักษะแห่งอนาคต ด้วยการฝึกฝนหรือประยุกต์ใช้ทักษะได้ ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จด้านหน้าที่การงาน สำหรับ 5 ทักษะแห่งอนาคตที่จำเป็นต้องเรียนรู้ในยุคปี 2030 ประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทักษะความรู้ด้านดิจิทัลและการคิดเชิงคำนวณ ทักษะความเป็นผู้นำและความสามารถในการตัดสินใจ ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์และการเข้าสังคม และทักษะความคิดสร้างสรรค์และการคิดเชิงนวัตกรรม รวมถึง ศุภานัน ปินตานา (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ 13 สาขาภูมิภาค ได้ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตของ The World Economic Forum (2021) ซึ่งประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการปรับตัว ทักษะด้านความสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูล ศึกษางานวิจัย มาจัดทำเป็นตารางทบทวนวรรณกรรม โดยได้วิเคราะห์สังเคราะห์และสรุปตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงเลือกใช้อ้างอิงประกอบที่เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต 5 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะภาวะผู้นำ 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ 3) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ 4) ทักษะการทำงานเป็นทีม และ 5) ทักษะด้านดิจิทัล

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

Gattiker & Larwood (1989) ให้ความหมายว่า ความสำเร็จในการทำงาน คือ การรับรู้ถึงสิ่งต่าง ๆ ทั้งภายนอกและภายในของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อการตัดสินใจ และการพิจารณาถึงการรับรู้ความสำเร็จของบุคคลและความพึงพอใจต่อความเจริญก้าวหน้าภายในองค์กรของตน และ วีระพงษ์ อาตมา (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ซอฟต์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยกำหนดกรอบแนวคิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่สำคัญที่ประกอบไปด้วย 1) การบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด 2) กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วทันเวลา 3) ความพึงพอใจในผลงานของทุกฝ่าย และ 4) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ นอกจากนี้ Kanotmaraton (2023) ความหมายของความสำเร็จ ว่าเป็นการบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ คือ ความสำเร็จของสิ่งที่ปรารถนา วางแผน หรือพยายาม โดยความสำเร็จสามารถวัดได้หลายวิธี เช่น ความสำเร็จทางการเงิน ความสำเร็จในอาชีพ ความสำเร็จส่วนบุคคล และความสำเร็จในความสัมพันธ์ รวมทั้ง ผลภาค เศรษฐกิจ สังคม และธรรมาภิบาล (2566) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่รวบรวมได้แนวคิดของนักคิดหลายคนจึงสรุปความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและการใช้ปัจจัยทรัพยากรด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยสรุป จึงหมายถึง การรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งส่งผลให้บุคคลมีความก้าวหน้าในอาชีพและยังส่งผลถึงการมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยผู้วิจัยได้นำตัวแปรต่าง ๆ ที่ได้จากการค้นคว้าหาข้อมูล ศึกษางานวิจัย มาจัดทำเป็นตารางทบทวนวรรณกรรมได้วิเคราะห์สังเคราะห์และสรุปตัวแปรที่นำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงเลือกข้อองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ 2) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 3) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และ 4) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ตามขั้นตอนระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ดำเนินการวิจัยโดยศึกษาประชากรทั้งหมด คือ บุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดลำปาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 205 คน แบ่งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 1 (2557) จำนวน 56 คน, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 2 (2557) จำนวน 55 คน, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 3 (2557) จำนวน 43 คน และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน (2557) จำนวน 51 คน (ระบบสารสนเทศทางการศึกษา BIGDATA)

3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

คือ แบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง (Structured questionnaires) ที่มี 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน 2) ทศนคติ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัญญา ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม 3) ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต ได้แก่ ทักษะภาวะผู้นำ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านดิจิทัล 4) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบ check list และประมวลผลด้วยความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 2-4 เป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยงานวิจัยนี้ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.97-ซึ่งสูงกว่า 0.66 และเข้าใกล้ 1 ถือว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรง จึงนำไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ทดลองใช้

(Try-Out) มาทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.963 ที่ใกล้เคียง 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีแจกแบบสอบถามด้วยตนเองและใช้รูปแบบ Google Form ส่งผ่าน Link ทางออนไลน์ ได้แก่ LINE Application

4. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

4.1 ผลการศึกษา

ศึกษาทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สรุปผลได้ตามตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความแปรปรวน (σ) ของระดับทัศนคติ

(N = 205)

ลำดับที่	ทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา	μ	σ	การแปลผล
1	ด้านปัญญา (Cognitive)	4.78	0.38	มากที่สุด
2	ด้านอารมณ์ (Emotional)	4.60	0.38	มากที่สุด
3	ด้านพฤติกรรม (Behavioral)	4.58	0.45	มากที่สุด
รวม		4.65	0.41	มากที่สุด

ตาราง 1 พบว่า ระดับทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายด้านมีค่าในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านปัญญา ($\mu = 4.78$) ด้านอารมณ์ ($\mu = 4.60$) และด้านพฤติกรรม ($\mu = 4.58$) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

(N = 205)

ทัศนคติของบุคลากรใน หน่วยงานสนับสนุนทาง การศึกษา	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา						
	Unstandardize d Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	S.E.	β			Tolerance	VIF
ด้านปัญญา (Cognitive)	.233	.058	.238	4.009	.000*	.629	1.591
ด้านอารมณ์ (Emotional)	.292	.056	.300	5.239	.000*	.673	1.485
ด้านพฤติกรรม (Behavioral)	.295	.053	.356	5.548	.000*	.538	1.858
ค่าคงที่	.798	.255	-	3.129	.002		
$R^2 = .549$ S.E. = .555 F = 83.685							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้านทัศนคติและทักษะจำเป็นแห่งอนาคต โดยมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา เป็นตัวแปรตาม โดยใช้ค่า VIF

ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปร มีค่าเท่ากับ 1.591, 1.485 และ 1.858 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน จากผลการวิเคราะห์จะพบว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทักษะคิดส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยรวมมีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ร้อยละ 54.90 คือ ด้านพฤติกรรม ($b = 0.233$, $\text{Sig.} = 0.000^*$) ด้านอารมณ์ ($b = 0.292$, $\text{Sig.} = 0.000^*$) และด้านปัญญา ($b = 0.295$, $\text{Sig.} = 0.000^*$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา พบว่า ทักษะคิดของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาด้านพฤติกรรม ($\beta = 0.356$) มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านอารมณ์ ($\beta = 0.300$) ด้านปัญญา ($\beta = 0.238$) ตามลำดับ นอกจากนั้นสัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.549$) แสดงให้เห็นว่าทักษะคิดของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาด้านปัญญา ด้านอารมณ์ และด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 54.90 ที่เหลืออีกร้อยละ 45.10 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

4.2 ผลการศึกษา

การศึกษาทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ตามตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความแปรปรวน (σ) ตามระดับความคิดเห็นทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต

(N = 205)

ลำดับที่	ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต	μ	σ	การแปลผล
1	ทักษะภาวะผู้นำ	4.47	0.46	มากที่สุด
2	ทักษะความคิดสร้างสรรค์	4.49	0.50	มากที่สุด
3	ทักษะความฉลาดทางอารมณ์	4.80	0.34	มากที่สุด
4	ทักษะการทำงานเป็นทีม	4.78	0.36	มากที่สุด
5	ทักษะด้านดิจิทัล	4.02	0.67	มาก
รวม		4.51	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะจำเป็นแห่งอนาคต โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ($\mu = 4.80$) ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\mu = 4.78$) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ($\mu = 4.49$) ทักษะภาวะผู้นำ ($\mu = 4.47$) และทักษะด้านดิจิทัล ($\mu = 4.02$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยรวม

(N = 205)

ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	S.E.	β			Tolerance	VIF
ทักษะภาวะผู้นำ	.276	.057	.338	4.853	.000*	.351	2.851
ทักษะความคิดสร้างสรรค์	.174	.056	.231	3.081	.002*	.304	3.292
ทักษะความฉลาดทางอารมณ์	.251	.061	.229	4.130	.000*	.556	1.799

ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	S.E.	β			Tolerance	VIF
ทักษะการทำงานเป็นทีม	.178	.058	.171	3.043	.003*	.538	1.858
ทักษะด้านดิจิทัล	.051	.025	.093	2.039	.043*	.825	1.212
ค่าคงที่	.330	.254	-	1.302	.195		
$R^2 = .661$ S.E. = .22008 F = 77.663							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (ไม่เกิด Multicollinearity) ทำการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance inflation factor (VIF) และค่า Tolerance เกณฑ์การตรวจสอบมีดังนี้ VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากเกินกว่านี้แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง และหากค่า Tolerance มีค่า <0.4 แสดงว่าเกิด Multicollinearity จากผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน และที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา โดยรวม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ร้อยละ 66.1 คือ ทักษะด้านภาวะผู้นำ ($b = 0.276$, Sig.=0.000*) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ($b = 0.251$, Sig.=0.000*) ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ($b = 0.174$, Sig.= 0.002*) ทักษะการทำงานเป็นทีม ($b = 0.178$, Sig.=0.003*) และทักษะด้านดิจิทัล ($b = 0.051$, Sig.=0.043) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบตัวแปรอิสระที่มีความคิดเห็นต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา พบว่า ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต ด้านภาวะผู้นำ ($\beta=0.338$) ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ($\beta=0.231$) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ($\beta=0.229$) ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\beta=0.171$) และทักษะด้านดิจิทัล ($\beta=0.093$) ตามลำดับ นอกจากนั้นสัมประสิทธิ์การกำหนด ($R^2 = 0.661$) แสดงให้เห็นว่าทักษะจำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา คือ ทักษะด้านภาวะผู้นำ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะด้านดิจิทัล ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาทุกด้าน คิดเป็นร้อยละ 66.10 ที่เหลืออีกร้อยละ 33.90 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย (μ) และค่าความแปรปรวน (σ) ของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

(N = 205)

ลำดับที่	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา	μ	σ	การแปลผล
1	ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ	4.72	0.39	มากที่สุด
2	ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน	4.78	0.35	มากที่สุด
3	ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย	4.35	0.56	มาก
4	ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	4.57	0.52	มากที่สุด
รวม		4.61	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาโดยรวมมีค่าระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.78$) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ($\mu = 4.72$) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\mu = 4.57$) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ($\mu = 4.35$) ตามลำดับ

5. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้ อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

5.1 การศึกษาทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษาที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรฯ ส่วนใหญ่มีทัศนคติ โดยรวมระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญมากที่สุดในด้านปัญญา เพราะเชื่อว่าการมีความคิดที่จะพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของตนเองอยู่เสมอ จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราธรณ์ โอห์ลี และ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์ (2565) เรื่อง ผลกระทบของทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานองค์กรต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการในสังกัดกรมการแพทย์ จังหวัดนนทบุรี ที่พบว่า ทัศนคติในด้านความรู้ความเข้าใจ มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสังกัด กรมการแพทย์ จังหวัดนนทบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ได้พบว่า ทัศนคติที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา 3 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้ ด้านพฤติกรรม ด้านอารมณ์ และด้านปัญญา โดยทัศนคติด้านพฤติกรรม ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด กล่าวคือ บุคลากรฯ ส่วนใหญ่ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน พร้อมทั้งจะนำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นกว่าเดิมเพื่อประโยชน์ขององค์กร รวมถึงสามารถทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ที่พบว่า ข้าราชการจะได้รับการประเมินประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าและการเลื่อนขั้นเงินเดือนจากหน่วยงานต้นสังกัด โดยที่ข้าราชการเองมักมีการประเมินประสิทธิภาพการทำงานของตนเองด้วยเกณฑ์ด้านอารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมอันมีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิราภรณ์ ลิ้มมณี (2566) เรื่อง ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบคุณภาพของบุคลากร บริษัท มัลติเพิลฟู้ดส์ จำกัด ที่พบว่า บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่อระบบคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยทัศนคติด้านพฤติกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิษญา ธนโชคศิริกุล และคณะ (2565) เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อาจจิตต์ อินเตอร์เนชั่นแนล เพ็พเพอร์ แอนด์สไปซ์ จำกัด ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าทัศนคติในการทำงานมีความสำคัญในระดับสูงต่อการมีพฤติกรรมสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ดังนั้น ปัจจัยทัศนคติในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) เรื่อง ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ที่พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าทัศนคติมีความสำคัญในระดับมาก ที่จะนำมาซึ่งความจงรักภักดี และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทำให้ตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของสุดารัตน์ มุลกิตติ และ พรทิwa แสงเขียว (2565) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีและความสำเร็จในวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีมหาวิทยาลัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชีด้านทักษะ ด้านจรรยาบรรณ และด้านทัศนคติส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชี และความสำเร็จในวิชาชีพบัญชีของนักบัญชี

5.2 การศึกษาทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา พบว่า บุคลากรฯ ส่วนใหญ่มีทักษะจำเป็นแห่งอนาคต โดยรวมระดับมากที่สุด ให้ความสำคัญมากที่สุดที่ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ เพราะเชื่อว่าการประพฤติตนไปในทางที่ถูกที่ควร ให้เกียรติ/เคารพเพื่อนร่วมงาน มีมารยาททางสังคม จะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ความหมายทักษะด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ของกองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล (2565) ที่กล่าวว่า ทักษะทางด้านอารมณ์ที่เป็นลักษณะอุปนิสัยและความสามารถเชิงสมรรถนะ ที่จะเป็นตัวช่วยให้คุณสามารถที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ

การศึกษาของ วีระพงษ์ อาตมา (2564) เรื่อง ซอฟต์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ที่พบว่า ทักษะด้านซอฟต์แวร์ (Soft Skills) โดยรวมส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญและวิเคราะห์รายทักษะมีจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การสื่อสารที่ดี ความเป็นผู้นำ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และการบริหารเวลา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านภาวะผู้นำ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะทักษะการทำงานเป็นทีม โดยทักษะด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด กล่าวคือ บุคลากรส่วนใหญ่เชื่อว่า การคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติจะส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักติบูล สิทธิลภ (2566) เรื่อง ทักษะการทำงานที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ที่พบว่า ทักษะการทำงานที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ที่มีความสำคัญ 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ทักษะการเป็นผู้นำที่สะท้อนถึงความสามารถในการเป็นผู้นำและการบริหาร ทักษะทางปัญญาที่สะท้อนความรู้ การคิดและการแก้ไขปัญหา ทักษะการบริหารจัดการตนเองให้รู้จักควบคุมและพัฒนาตนเอง ทักษะการใช้ร่างกายให้แข็งแรง และทักษะทางสังคมที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kelvin et al. (2023) ที่พบว่าทักษะด้านอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและภาวะความเป็นผู้นำ ส่งเสริมให้เกิดทักษะการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และจรรยาบรรณในการทำงานมากขึ้น โดยสะท้อนผ่านการรับบทบาทผู้นำของนักศึกษา รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัย Abun et al. (2021) เรื่องผลกระทบของทัศนคติต่อการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถตนเองในการทำงานของพนักงาน ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถ การทำงานตนเองและรู้สึกเป็นผู้ประกอบการจะสะท้อนภาวะผู้นำในตัวเองจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับมากที่สุด โดยขั้นตอนที่มีค่าสูงสุดได้แก่ ด้านกระบวนการ รองลงมา คือ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่ายตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีณัฐ ภูกัน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ปัจจัยเชิงใจในการปฏิบัติงาน 2 ด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ที่ระดับ 0.05)

6. ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ ได้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

6.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

6.1.1 ด้านทัศนคติของบุคลากร ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ควรมีแนวทางพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

6.1.1.1 ควรส่งเสริมการสร้างทัศนคติที่ดีจากภายในของบุคลากร เช่น การแสดงพฤติกรรมที่สะท้อนมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน การนำข้อผิดพลาดมาพัฒนางานให้ดีขึ้นกว่าเดิม รวมถึงรับรู้ ยอมรับการทำงานภายใต้สภาวะความกดดันได้

6.1.1.2 ควรสนับสนุนการพัฒนาทัศนคติด้านปัญญาด้วยการจัดการฝึกอบรมที่ช่วยเพิ่มทักษะความรู้ใหม่ ๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง

6.1.1.3 ควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่ช่วยสร้างความสมดุลด้านอารมณ์และรู้สึกมั่นคง เช่น การให้คำปรึกษาและสนับสนุนจากหัวหน้างาน หรือทีมงาน เพื่อลดความเครียดและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

6.1.2 ด้านทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตของบุคลากร ผู้บริหารฯ ควรมีแนวทางพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

6.1.2.1 ควรมีนโยบายพัฒนาทักษะภาวะผู้นำโดยสร้างโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่สำคัญ เพื่อปลูกฝังความคิดที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมและความเท่าเทียม

6.1.2.2 ควรมีกิจกรรมพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมการคิดริเริ่มพัฒนา และสนับสนุนทักษะการทำงานเป็นทีมเพื่อระดมความคิดในการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาในองค์กร

6.1.2.3 ควรเสริมสร้างทักษะความฉลาดทางอารมณ์ผ่านกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในทีม

6.1.3 ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรมีแนวทางการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นระบบ มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เปิดโอกาสเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ มีเกณฑ์วัดผลสำเร็จของงานเป็นรูปธรรมชัดเจนเพื่อกระตุ้นให้มุ่งมั่นทำงานสู่เป้าหมาย รวมถึงเสริมสร้างความพึงพอใจกับบุคลากรทุกฝ่ายผ่านการรับฟังความคิดเห็นและให้การสนับสนุนที่เหมาะสม เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กรที่พร้อมจะพัฒนาและเติบโตไปด้วยกัน

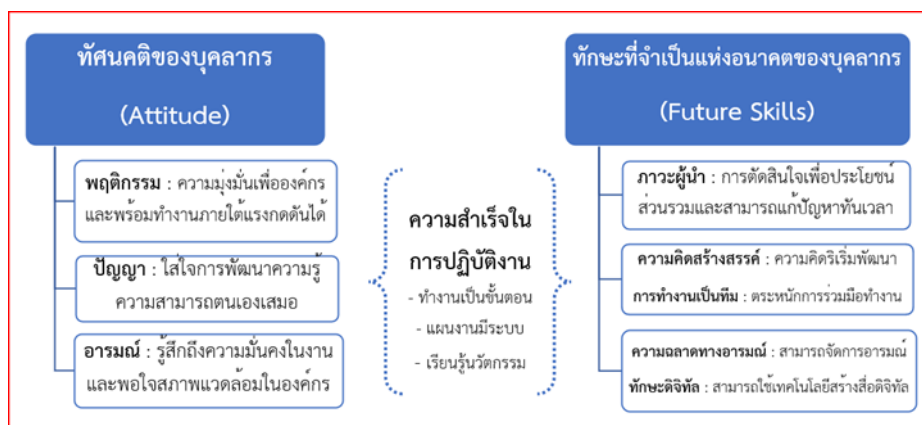
6.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

6.2.1 การศึกษาครั้งต่อไป ควรเป็นการศึกษาแนวทางการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการสร้างอำนาจละมุน หรือ Soft Power เพื่อมุ่งผลักดันสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมทางการจัดการในอนาคต

6.2.2 การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ โดยดึงภาครัฐมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและใช้ต่อยอดการพัฒนาได้อย่างแท้จริง

7. องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

สรุปแนวทางการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา ควรพัฒนาองค์ประกอบของทัศนคติและทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตของบุคลากร ดังนี้



ภาพที่ 2 แนวทางการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานสนับสนุนทางการศึกษา

8. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.พัทธกร ศรีสุข ที่ให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือการทำงานวิจัย ขอขอบคุณผู้ให้ความร่วมมือการเก็บรวบรวมข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนสนับสนุนส่งเสริมให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2564). ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคต (Future Skill) เพื่อเตรียมการพัฒนาคุณภาพคนไทยทุกช่วงวัย รองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ของโลกศตวรรษที่ 21 : ผลการศึกษาและแนวทางการส่งเสริม. เพชรเกษมพรินติ้ง. ความสำเร็จ สร้างได้ ด้วยตัวเรา. (2567). Kanotmaraton. <https://www.kanotmaraton.com/>

- จิรารัตน์ โอโหสี และ มัลลิกา ธรรมจริยาวัฒน์. (2565). ผลกระทบของทัศนคติที่มีต่อการบริหารงานองค์กรต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการในสังกัดกรมการแพทย์ จังหวัดนนทบุรี. *วารสารการจัดการใช้คุณค่าและกลยุทธ์ธุรกิจ*, 2(2), 36-49.
- Soft Skills คืออะไร? ทักษะเหล่านี้ช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กรขึ้นได้อย่างไร?. (2567). Urbinner.
<https://www.urbinner.com/post/what-are-soft-skills#viewer-2590r>
- ทักษะแห่งอนาคตที่ควรเรียนรู้เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ. (2567). Truedigital_park.
https://www.truedigitalpark.com/insights/articles/346/five-essential-skills-to-learn-to-advance-your-career_1
- ปวีณนุช ภูักัน. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร. [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ผกามาศ เจียกสูงเนิน และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2566). วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(3), 519-532.
- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. (2551, 25 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่มที่ 125 ตอนที่ 22 ก, หน้า 1-51.
- พิชญา ธนโชคศิริกุล, ธัญชนก ตติยโชคสกุล และ สุทธิธยา นกุล. (2565). วัฒนธรรมองค์กรและทัศนคติในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท อาจิจิตต์ อินเทอร์เน็ตชั้นนำ เพ็พเพอร์แอนด์สไปซ์ จำกัด. [สารนิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2565). *Soft Skills และ Hard Skills คืออะไร เรื่องใกล้ตัวที่ไม่ควรมองข้าม*.
<https://alumni.mahidol.ac.th/soft-skill/>
- รักติบูล สิทธิธล. (2566). ทักษะการทำงานที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในศตวรรษที่ 21. [สารนิพนธ์การศึกษาระดับบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). *ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่*. [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วีระพงษ์ อาตมา. (2564). *ซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ศิริภาพ โสมภา. (2564). ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21. <https://smart-icamp.com/2021/07/06/21st-century-skills-ทักษะแห่งศตวรรษที่-21/>
- ศุภานัน ปินตานา. (2566). ทักษะที่จำเป็นแห่งอนาคตส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติ 13 สาขาภูมิภาค. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- 10 สกิลที่ควรมีในปี 2025 ตามเทรนด์โลก World Economic Forum. (2023). ใน *Greennetworkthailand*.
<https://www.greennetworkthailand.com/world-economic-forum>
- สุดารัตน์ มุลกิตติ และ พรทิพา แสงเขียว (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดทำบัญชีและความสำเร็จในวิชาชีพบัญชีของนักบัญชีมหาวิทยาลัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(12), 382-393.
- สุทธิธารณ์ ลิ้มมณี. (2566). *ทัศนคติที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบคุณภาพของบุคลากร บริษัท มัลติเพิลท์ จำกัด*. [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน. (2567). *ระบบสารสนเทศทางการศึกษา BigData ปีการศึกษา 2567*.
<https://bigdata.sesalpglpn.go.th/edc/>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 - 2570*.

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง. (2566) คู่มือการพัฒนาศูนย์กลางการเรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดลำปาง
ปีงบประมาณ 2566 - 2570. [https://www2.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/
circular/01_elmaenwthaang_or_code_khuumuue.pdf](https://www2.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/circular/01_elmaenwthaang_or_code_khuumuue.pdf)

Abun, D., Magallanes, T., Marlene, T., Fredoline, J., & Madamba, M. (2021). Effect of attitude toward work, work environment on the employees' work self-efficacy. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 10(7), 129–141.

Assael, H. (1995). *Consumer behavior and marketing action*. International Thomson Publishing.

Brehm, S. S., & Kassir, S. M. (1996). *Social psychology* (3rd ed.). Houghton Mifflin.

Gattiker, U. E., & Larwood, L. (1989). Predictors of career success: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 34(1), 25-45.

Mwita, K. M., Kinunda, S., Obwolo, S., & Mwilongo, N. H. (2023). Soft skills development in higher education institutions: Students' perceived role of universities and students' self-initiatives in bridging the soft skills gap. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 12(3), 505–513.

Krech, D., Crutchfield, R. S., & Ballachey, E. L. (1962). *Individual in Society*. McGraw-Hill.

Schermerhorn, J. R., Jr. (2000). *Management* (7th ed.). John Wiley & Sons.