



ISSN: 2985-2366 (Online)

วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน
Journal of Administration Management and Sustainable Development

Homepage: <https://so15.tci-thaijo.org/index.php/jamsd>
e-mail: jamsdonline@gmail.com



ทักษะทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z Soft skills influencing the work performance of Generation Z accountants

คณิสรา ช่องสว่าง^{1*}, พัทธิยา เห็นกลาง², สุวิทย์ ไวยทิพย์³

Khanistha Chongsawang^{1*}, Pattareya Henklang², Suwit Vaitip³

¹หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

^{2,3}คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

^{2,3}Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

*Corresponding author's e-mail: poungpaka-c@rmutp.ac.th^{1*}

Received: February 24, 2026

Revised: March 11, 2026

Accepted: March 16, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ระดับทักษะทางสังคม ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z 2. อิทธิพลของทักษะทางสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z และ 3. บทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในฐานะตัวแปรแทรกซ้อนความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม จำนวน 183 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะทางสังคมในระดับสูง โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ ทักษะการปรับตัวสำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับสูงในทุกด้าน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานพบว่าไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาสร้างองค์ความรู้ใหม่ว่า ในบริบทวิชาชีพบัญชี ทักษะทางสังคม คือ ปัจจัยขับเคลื่อนหลักต่อความสำเร็จในงานบัญชี ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะทางสังคมควบคู่กับการรักษามาตรฐานวิชาชีพ เพื่อผลลัพธ์ที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: เจเนอเรชัน Z, ทักษะทางสังคม, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

This research aims to: 1. study the level of soft skills, work performance, and work-life balance of generation Z accountants 2. analyze the influence of soft skills on the work performance of generation Z accountants, and 3. investigate the moderating role of work-life balance in the relationship between soft skills and work performance. The sample consisted of 183 Generation Z accountants employed in hotel businesses. The research instrument consisted of a questionnaire. The data obtained were subjected to descriptive statistics analysis, including frequency distributions, percentage, mean, and standard deviation, followed by multiple regression analysis. The results revealed that Generation Z accountants reported a high level of soft skills. The skill with the highest mean score was collaboration and teamwork, followed by adaptability. The analysis of the work performance, the findings indicated a high level of performance across all dimensions. Hypothesis testing indicated that soft skills significant and positive impacted the work performance at the 0.05 significance level. However, work-life balance did not significant moderate the relationship between soft skills and work performance. The findings generate new knowledge by indicating that, within the context of the accounting profession, soft skills are a key driving factor for success in accounting work. Therefore, organizations should place importance on developing soft skills alongside maintaining professional standards to achieve sustainable excellence.

Keywords: Generation Z, soft skills, work performance

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันบริบทการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากปัจจัยสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี เศรษฐกิจ และสังคม ส่งผลให้ลักษณะของบุคลากรแต่ละช่วงวัยมีความแตกต่างกันทั้งในด้านแนวคิด ทักษะ และรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มเจเนอเรชัน Z งานวิจัยของก้องกัญญาภรณ์ ชนแดง และคณะ (2567) ระบุว่า กลุ่มเจเนอเรชัน Z เติบโตมาพร้อมกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีทักษะดิจิทัลที่โดดเด่น และเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตาม ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ผ่านมามีผลกระทบต่อกลุ่มเจเนอเรชัน Z ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิตรวมถึงการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ ส่งผลให้ขาดปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการทำงานร่วมกับผู้อื่นในสถานการณ์จริง ซึ่งอาจนำไปสู่ข้อจำกัดด้านทักษะการสื่อสารและการทำงานเป็นทีมเมื่อเข้าสู่ตลาดแรงงาน (ฐิตารีย์ ธรรมลักขมี, 2566)

สำหรับวิชาชีพบัญชี แม้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์จะเข้ามามีบทบาท แต่การปฏิบัติงานยังคงต้องอาศัยวิจารณญาณ ทักษะทางสังคม จึงเป็นหัวใจสำคัญที่ต้องใช้ควบคู่กับทักษะวิชาชีพเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความถูกต้องของข้อมูลและการประสานงานระหว่างแผนก อย่างไรก็ตาม ผลสำรวจจาก Resume Builder (2023) กลับพบว่า หลายองค์กรมีความกังวลเกี่ยวกับการขาดทักษะทางสังคมของกลุ่มเจเนอเรชัน Z ซึ่งส่งผลต่อการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระยะยาว

นอกจากนี้ แนวคิดความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานยังเป็นค่านิยมหลักที่กลุ่มเจเนอเรชัน Z ให้ความสำคัญจากรายงานของ Deloitte (2024) ระบุว่า กลุ่มเจเนอเรชัน Z คาดหวังถึงความยืดหยุ่น สุขภาวะทางจิตที่ดีและคุณภาพชีวิตควบคู่ไปกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ และมองว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นความยั่งยืนส่วนบุคคล ในบริบทของธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างแผนก การสื่อสารกับลูกค้า การทำงานภายใต้แรงกดดัน และคุณภาพด้านการบริการ บทบาทของพนักงานบัญชีจึงมีความท้าทายอย่างมาก ในการรักษาสมดุลระหว่างมาตรฐานวิชาชีพและความพึงพอใจในชีวิตส่วนตัว

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยกำหนดให้ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ (moderating variable) ที่ทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนระดับหรือทิศทางของอิทธิพลระหว่างทักษะทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผลจากการศึกษาจะช่วยให้องค์กรสามารถวางนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการพัฒนาทักษะทางเทคนิคหรือทักษะทางสังคมเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงการพัฒนาปัจจัยสนับสนุนความสมดุลชีวิต ควบคู่กับการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะของกลุ่มเจเนอเรชัน Z ได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะทางสังคม ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจเนอเรชัน Z
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะทางสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจเนอเรชัน Z
3. เพื่อศึกษาบทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในฐานะตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจเนอเรชัน Z

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางสังคม

ทักษะทางสังคมได้รับการยอมรับว่า เป็นสมรรถนะสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กร ทักษะแนวคิดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มองว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าที่สุดขององค์กร การพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการทำงานร่วมกับผู้อื่นจะช่วยสนับสนุนผลการดำเนินงานและความสำเร็จขององค์กร (Armstrong & Taylor, 2014) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีทุนมนุษย์ (human capital theory) ของ Becker (1964 อ้างถึงใน Leontes & Hoole, 2024) ซึ่งอธิบายว่า การลงทุนในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานและนำสู่ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ทักษะทางสังคมจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของทุนมนุษย์ที่สะท้อนผ่านพฤติกรรมสื่อสาร การประสานงาน และการทำงานร่วมกันในองค์กร สอดคล้องกับ Robles (2012) ที่อธิบายว่า ทักษะทางสังคมเป็นคุณลักษณะด้านพฤติกรรมที่ช่วยให้บุคคลสามารถสื่อสาร ทำงานร่วมกับผู้อื่น และปรับตัวในสภาพแวดล้อมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ Heckman & Kautz (2012) ได้อธิบายว่า ทักษะทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น แนวคิดดังกล่าวสามารถอธิบายได้ผ่านทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977 อ้างถึงใน เมตตา มงคลธีระเดช, 2567) ซึ่งเสนอว่า บุคคลสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะผ่านประสบการณ์และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น บริบทของวิชาชีพบัญชี โดย Creel et al. (2023) ระบุว่า องค์กรวิชาชีพบัญชี เช่น American Institute of Certified Public Accountants (AICPA), Institute of Management Accountants (IMA) และ Association to Advance Collegiate Schools of Business (AACSB) ได้กำหนดให้ทักษะทางสังคมเป็นสมรรถนะสำคัญที่ควรบูรณาการเข้ากับหลักสูตรบัญชี นอกจากนี้ Romanenko et al. (2024) ยังระบุว่า ทักษะทางสังคมเป็นสมรรถนะที่มีความสำคัญควบคู่กับ

ทักษะวิชาชีพ และมักถูกใช้เป็นหนึ่งในเกณฑ์สำคัญในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้าสู่องค์กร ขณะเดียวกัน Yilmaz & Urhan (2024) ได้อธิบายว่า ทักษะทางสังคมเป็น “ทักษะแห่งศตวรรษที่ 21” ที่มีบทบาทสำคัญต่อความสามารถในการปรับตัวการทำงานเป็นทีม และยังเป็นปัจจัยหลักในการสร้างความยั่งยืนให้กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรยุคใหม่ สำหรับบริบทของประเทศไทย งานวิจัยของสุกิจ วงศ์ถาวรวัฒน์ (2564) ระบุว่า พนักงานบัญชีควรพัฒนาทักษะทางสังคมอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพในการทำงาน ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ นอกจากนี้ งานวิจัยของเพราพิลาส ประสิทธิ์บุรีรักษ์ และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ (2567) พบว่า ทักษะทางสังคมส่งผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อทักษะการแก้ปัญหาทางบัญชี และนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านบัญชี

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดสำคัญในศาสตร์การบริหารและการจัดการ เนื่องจากสะท้อนระดับความสามารถของบุคลากรในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดผลลัพธ์สูงสุด โดย Sonnentag & Frese (2002) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถพิจารณาได้จากสองมิติ ได้แก่ มิติทางพฤติกรรม ซึ่งหมายถึงการกระทำของบุคคลในกระบวนการทำงาน และมิติทางผลลัพธ์ ซึ่งหมายถึงผลที่เกิดจากการปฏิบัติงานนั้น นอกจากนี้ Petersen & Plowman (1989 อ้างถึงใน จิร รัตนชินชัย, 2563) ยังเสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถประเมินได้จาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสะท้อนถึงความถูกต้อง ความรวดเร็ว และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร บริบทของงานบัญชี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับความต้องการของข้อมูลการเงิน การจัดทำรายงานทางบัญชี และการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชญาภา นัยนิตย์ และพรรณทิพย์ อย่างกลิ่น (2567) ที่พบว่า สมรรถนะของนักบัญชียุคดิจิทัล ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชี โดยเฉพาะด้านความทันต่อเวลา ความถูกต้อง และความครบถ้วนของงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวคิดเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน

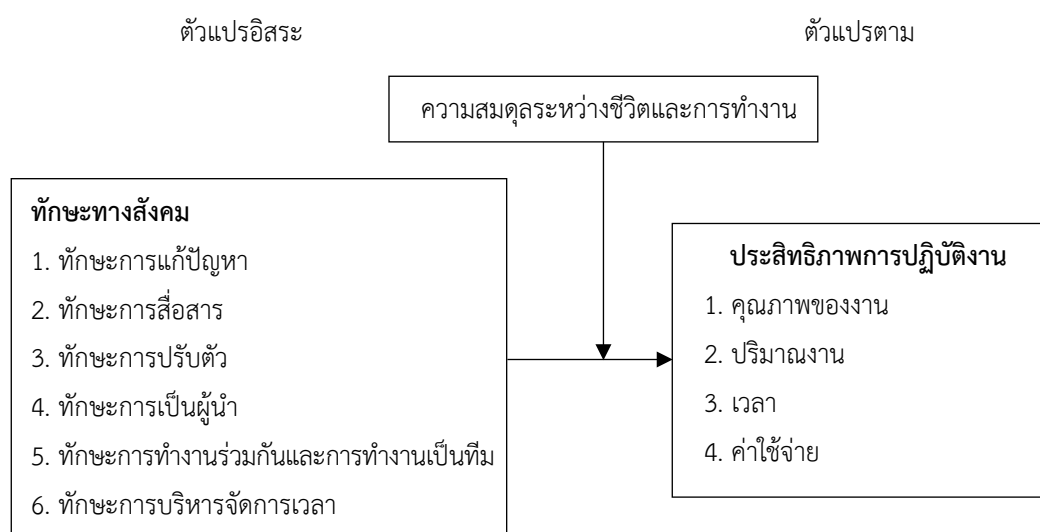
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นแนวคิดสำคัญทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สะท้อนความสามารถของบุคคลในการจัดสรรเวลา บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบระหว่างการทำงาน และชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม งานวิจัยของโนชา ไชยหาญ (2565) อธิบายว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน หมายถึง ระดับความพึงพอใจในการจัดการบทบาทด้านการงานและชีวิตส่วนตัว โดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หรือมีความขัดแย้งอยู่ในระดับต่ำ แนวคิดดังกล่าวสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ผ่านทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (conservation of resources theory) ของ Hobfoll (1989 อ้างถึงใน ณิชารีย์ เสนะวัต, 2565) ซึ่งเสนอว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะรักษาและสะสมทรัพยากรที่มีคุณค่า เช่น เวลา พลังงาน และความสามารถ เพื่อสนับสนุนการดำเนินชีวิตและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคคลสามารถรักษาทรัพยากรเหล่านี้ไว้ได้อย่างเหมาะสม จะลดความเครียดจากความขัดแย้งระหว่างบทบาทการทำงานและชีวิตส่วนตัว และส่งผลให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกต่อการปฏิบัติงาน ในมิติของผลลัพธ์ต่อองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดย Udin (2023) พบว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่งานวิจัยของสุนิสา เหลืองปัญญากุล และเกวลิน เศรษฐกร (2562) พบว่า ความสมดุลชีวิตโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะเดียวกันงานวิจัยของชลลนา นัยรัตน์ (2562) พบว่า การขาดสมดุลด้านบทบาทและครอบครัวจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

แนวคิดเกี่ยวกับกลุ่มเจนเนอเรชัน Z

กลุ่มเจนเนอเรชัน Z หมายถึง บุคคลที่เกิดในช่วงกลางทศวรรษ 1990 ถึงต้นทศวรรษ 2010 ซึ่งมักถูกเรียกว่า “digital natives” เนื่องจากเติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต ส่งผลให้มีรูปแบบการเรียนรู้ การสื่อสาร และการใช้ชีวิตแตกต่างกับคนรุ่นก่อน (Fatima & Srivastava, 2024) การทำความเข้าใจพฤติกรรมของกลุ่มนี้สามารถอธิบายผ่านแนวคิด

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ทักษะทางสังคมเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ตาม อิทธิพลของทักษะดังกล่าวอาจแตกต่างกันไปตามบริบทของการทำงานและลักษณะของบุคลากร งานวิจัยนี้จึงประยุกต์ใช้ทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากร (Conservation of Resources Theory: COR Theory) เพื่ออธิบายบทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในฐานะตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้บริบทของบุคลากรเจนเออร์ชัน Z

ผู้วิจัยได้สังเคราะห์กรอบแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมร่วมกับทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรของ Hobfoll (1989 อ้างถึงใน นิชารีย์ เสนะวัต, 2565) โดยกำหนดทักษะทางสังคมเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตาม และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบัญชีกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ตอนต้น (early gen Z) ที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2540-2545 ซึ่งเป็นกลุ่มวัยที่เข้าสู่ตลาดแรงงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มตัวในปี พ.ศ. 2567 โดยปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบัญชีกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ตอนต้น ที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2540-2545 เนื่องจากไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Cochran (1977 อ้างถึงใน จูริพร ซ่อนใจ, 2563) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษากรอบแนวความคิด นิยามศัพท์ ให้ตรงกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการคัดกรองผู้ทำแบบสอบถาม เพื่อคัดกรองพนักงานบัญชีที่มีอายุ 22-27 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานด้านบัญชี ระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน และภูมิภาคที่ทำงาน โดยมีลักษณะคำถามแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปรับตัว ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการเวลา จำนวนละ 5 ข้อคำถาม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย จำนวนละ 5 ข้อคำถาม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน จำนวนละ 5 ข้อคำถาม

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

โดยข้อคำถามในส่วนที่ 3-5 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ

การตรวจสอบค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน โดยให้ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการหาค่าความเชื่อมั่นด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (tryout) พนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z จำนวน 30 ชุด เพื่อตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.985 แสดงให้เห็นว่า มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้อย่างเหมาะสม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดส่งแบบสอบถามในรูปแบบ google forms โดยประสานงานกับฝ่ายบุคคลของธุรกิจโรงแรม กลุ่มเป้าหมายคือพนักงานบัญชีเจนเนอเรชัน Z ตอนต้น จากข้อจำกัดด้านการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างและระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 183 ชุด คิดเป็นร้อยละ 47.66 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ แม้ว่าจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับจะต่ำกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ แต่อัตราการตอบกลับยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้สำหรับการวิจัยเชิงสำรวจ ทั้งนี้ Malhotra & Grover (1998 อ้างถึงใน ธนาภิญญา อัตตฤทธิ, 2564)

ระบุว่า อัตราการตอบกลับที่สูงกว่าร้อยละ 20 สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติได้ ทั้งนี้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ลดลงอาจส่งผลกระทบต่อความแม่นยำในการอ้างอิงผลการวิจัยไปยังประชากรเป้าหมาย ดังนั้นผลการวิจัยจึงควรตีความภายใต้ข้อจำกัดดังกล่าว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ศึกษา

4.2 การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบอิทธิพลของทักษะทางสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 1-4) และทดสอบบทบาทของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในฐานะตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ (สมมติฐานที่ 5-8) โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบัญชีในกลุ่มเจเนอเรชัน Z จำนวน 183 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.90 อายุ 27 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.87 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.61 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านบัญชีตั้งแต่ 1-2 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.45 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบัญชี คิดเป็นร้อยละ 91.26 และปฏิบัติงานอยู่ในภาคใต้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.92

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะทางสังคม พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.53) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ทักษะการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ ทักษะการปรับตัว ทักษะการบริหารจัดการเวลา และทักษะการแก้ปัญหา ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.53) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.62) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีเวลาพอสำหรับดูแลชีวิตส่วนตัว โดยไม่กระทบต่อการปฏิบัติงาน

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ถดถอย ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.424 - 0.686 รวมทั้งการตรวจสอบปัญหา multicollinearity ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรแทรก โดยพิจารณาค่า Tolerance และค่า VIF ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ ดังนั้นจึงสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจเนอเรชัน Z ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1

	ด้านคุณภาพของงาน				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.180	0.269		0.671	0.503
ทักษะทางสังคม	0.967	0.063	0.749*	15.230	0.000*
R = 0.749, R ² = 0.562, Adj. R ² = 0.559, SEE = 0.36910, F = 231.952					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.749$, $t = 15.230$, $p < 0.05$) โดยทักษะทางสังคมสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานได้ร้อยละ 56.2 ($R^2 = 0.562$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

	ด้านปริมาณงาน				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.504	0.268		1.883	0.061
ทักษะทางสังคม	0.870	0.063	0.714*	13.732	0.000*
R = 0.714, R ² = 0.510, Adj. R ² = 0.508, SEE = 0.36817, F = 188.573					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.714$, $t = 13.732$, $p < .05$) โดยทักษะทางสังคมสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานได้ร้อยละ 51.0 ($R^2 = 0.510$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 2 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3

	ด้านเวลา				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.840	0.289		2.908	0.004
ทักษะทางสังคม	0.806	0.068	0.660*	11.815	0.000*

R = 0.660, R² = 0.435, Adj. R² = 0.432, SEE = 0.39677, F = 139.595

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลาของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.660$, $t = 11.815$, $p < 0.05$) โดยแบบจำลองสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาได้ร้อยละ 43.5 ($R^2 = 0.435$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 3 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4

	ด้านค่าใช้จ่าย				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	0.774	0.266		2.907	0.004
ทักษะทางสังคม	0.819	0.063	0.695*	13.001	0.000*

R = 0.695, R² = 0.483, Adj. R² = 0.480, SEE = 0.36601, F = 169.016

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = 0.695$, $t = 13.001$, $p < 0.05$) โดยทักษะทางสังคมสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 48.3 ($R^2 = 0.483$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 4 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 5

	ด้านคุณภาพของงาน				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-0.781	0.904		-0.864	0.389
ทักษะทางสังคม	1.031	0.223	0.799*	4.626	0.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	0.427	0.270	0.474	1.583	0.115
ทักษะทางสังคม x ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-0.062	0.063	-0.401	-0.973	0.332

R = 0.767, R² = 0.588, Adj. R² = 0.581, SEE = 0.36002, F = 85.014

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.401$, $t = -0.973$, $p = 0.332$) แสดงให้เห็นว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยแบบจำลองสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานได้ร้อยละ 58.8 ($R^2 = 0.588$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 5 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 6 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงานของพนักงานบัญชีกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 6

	ด้านปริมาณงาน				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-1.691	0.891		-1.898	0.059
ทักษะทางสังคม	1.238	0.220	1.017*	5.637	0.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	0.800	0.266	0.942*	3.011	0.003*
ทักษะทางสังคม x ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-0.152	0.062	-1.051*	-2.440	0.016*

R = 0.742, R² = 0.550, Adj. R² = 0.543, SEE = 0.35477, F = 73.005

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -1.051$, $t = -2.440$, $p = 0.016$) แสดงให้เห็นว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน แต่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์มีทิศทางเป็นลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่ามีอิทธิพลเชิงบวก โดยแบบจำลองสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน ได้ร้อยละ 55.0 ($R^2 = 0.550$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 6 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 7 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานบัญชีกลุ่มเจนเอเรชั่น Z ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 7

	ด้านเวลา				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-2.017	0.960		-2.101	0.037
ทักษะทางสังคม	1.352	0.237	1.107*	5.712	0.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	0.989	0.286	1.161*	3.454	0.001*
ทักษะทางสังคม x ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-0.202	0.067	-1.386*	-2.998	0.003*

R = 0.694, R² = 0.481, Adj. R² = 0.473, SEE = 0.38237, F = 55.401

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -1.386$, $t = -2.998$, $p = 0.003$) แสดงให้เห็นว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา แต่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์มีทิศทางเป็นลบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ว่ามีอิทธิพลเชิงบวก โดยแบบจำลองสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาได้ร้อยละ 48.1 ($R^2 = 0.481$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 7 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 8 ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานบัญชีกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 8

	ด้านค่าใช้จ่าย				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	-0.597	0.899		-0.663	0.508
ทักษะทางสังคม	1.004	0.222	0.852*	4.527	0.000
ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	0.535	0.268	0.651*	1.994	0.048*
ทักษะทางสังคม x ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน	-0.093	0.063	-0.662	-1.473	0.143

R = 0.714, R² = 0.510, Adj. R² = 0.502, SEE = 0.35811, F = 62.206

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($\beta = -0.662$, $t = -1.473$, $p = 0.143$) แสดงให้เห็นว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกที่เปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย โดยแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายได้ร้อยละ 51.0 ($R^2 = 0.510$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 8 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยกำหนดให้ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานเป็นตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ เพื่อทดสอบเงื่อนไขขอบเขตของอิทธิพลจากทักษะทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรของ Hobfoll (1989 อ้างถึงใน ณิชารีย์ เสนะวัต, 2565) การวิเคราะห์ค่าปฏิสัมพันธ์ช่วยให้เห็นความสัมพันธ์เชิงซับซ้อนว่า ระดับความสมดุลชีวิตที่แตกต่างกันสามารถปรับเปลี่ยนอิทธิพลของทักษะทางสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ ทั้งนี้ข้อค้นพบจากการวิจัยเป็นการสะท้อนภาพพฤติกรรมและคุณลักษณะของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ตอนต้น (early gen Z)

การทดสอบสมมติฐานที่ 1-4 พบว่า ทักษะทางสังคมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของ Bandura (1977 อ้างถึงใน เมตตา มงคลธีระเดช, 2567) ซึ่งอธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากกระบวนการเรียนรู้ผ่านการสังเกตและการเลียนแบบพฤติกรรมของผู้อื่นภายใต้บริบทของสังคม การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น จึงมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาแบบแผนพฤติกรรม ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวยังเป็นไปตามกรอบแนวคิดการวิจัย ที่สะท้อนว่าสมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลักที่ทำให้งานบัญชีบรรลุวัตถุประสงค์ทั้งความถูกต้องและความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับปกรณ์ไพบูลย์รุ่งโรจน์ และณกมล จันทรสม (2564) ที่พบว่า จรรยาวัตร (soft skills) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่การศึกษายพบาทของความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานในฐานะตัวแปรแทรกความสัมพันธ์ แต่ผลการศึกษายพบว่า ทักษะทางสังคมเป็นปัจจัยที่มีความแข็งแกร่งและคงที่ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานไม่สามารถเข้าไปเพิ่มระดับอิทธิพลดังกล่าวได้อย่างที่คาดการณ์ไว้

การทดสอบสมมติฐานที่ 5-8 พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทุกมิติ โดยเฉพาะในด้านปริมาณงานและด้านเวลา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีทิศทางอิทธิพลเป็นเชิงลบ แม้ทฤษฎีการอนุรักษ์ทรัพยากรจะคาดการณ์ว่าเป็นทิศทางบวก ผลลัพธ์นี้สะท้อนให้เห็นว่า เมื่อพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในระดับที่สูงขึ้น จะมีการกำหนดขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน เลือก “ปกป้องเวลาส่วนตัว มากกว่าขยายปริมาณงาน” เพื่อรักษาสมดุลของคุณภาพชีวิต ซึ่งอาจส่งผลให้ลดระดับการทุ่มเท เพื่อเพิ่มปริมาณงานหรือเร่งระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งกับงานวิจัยของเปรมิกางามจิตรุ่งเรือง (2566) ที่พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในระดับที่สูงขึ้นอาจสัมพันธ์กับการลดภาระงานเชิงปริมาณเพื่อรักษาสุขภาพจิตและกาย

สำหรับด้านคุณภาพของงานและด้านค่าใช้จ่ายพบว่าไม่มีนัยสำคัญ สามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดและบริบทวิชาชีพบัญชีได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับมาตรฐานวิชาชีพ และระบบการควบคุมภายในเป็นหลัก ความถูกต้องแม่นยำจึงเป็น “บรรทัดฐานขั้นต่ำ” ที่พนักงานต้องปฏิบัติตามมากกว่าปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษฎา ราชาธิราช (2564) ที่พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่ส่งผลต่อคุณภาพของผลงานในสายงานที่ต้องอาศัยความละเอียดรอบคอบและมาตรฐานวิชาชีพเป็นหลัก

โดยสรุป ผลการศึกษาได้สร้างความเข้าใจใหม่ว่า ทักษะทางสังคม คือ เครื่องมือหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในงานบัญชียุคใหม่ แต่การบริหารจัดการความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานต้องทำอย่างสมดุล ไม่ไปลดทอนศักยภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะทางสังคมควบคู่กับการรักษามาตรฐานวิชาชีพ เพื่อผลลัพธ์ที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม การนำข้อค้นพบนี้ไปประยุกต์ใช้ควรพิจารณาภายใต้ข้อจำกัดด้านจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแม้เพียงพอต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ แต่การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการขยายขอบเขตการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมจำนวนประชากรที่มากขึ้น หรือเปรียบเทียบระหว่างประเภทธุรกิจเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สามารถอ้างอิงในระดับมหภาคได้ดียิ่งขึ้น

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาทักษะทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z พบองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

1. การเปลี่ยนผ่านจากทักษะเสริมสู่ปัจจัยหลัก โดยผลการวิจัยยืนยันว่า ทักษะทางสังคมไม่ได้เป็นเพียงทักษะเสริมอีกต่อไป แต่เป็นปัจจัยหลักที่มีบทบาทต่อการขับเคลื่อนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทุกด้านอย่างครอบคลุม องค์ความรู้ใหม่ที่ได้ คือ ในยุคดิจิทัล ทักษะการสื่อสารและทักษะการทำงานร่วมกันเป็นกลไกสำคัญช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายและเพิ่มประสิทธิผล ขององค์กร

2. นิยามใหม่ของความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานในมุมมองคนรุ่นใหม่ งานวิจัยนี้ค้นพบความจริงใหม่ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่ได้ส่งผลเชิงบวกเสมอไปในบริบทของตัวแปรแทรก องค์ความรู้ใหม่ที่ได้ คือ ปรากฏการณ์การรักษาขอบเขตของเจนเนอเรชัน Z ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตส่วนตัวอย่างเข้มงวด ส่งผลให้เมื่อระดับสมดุลชีวิตสูงขึ้น อิทธิพลของทักษะทางสังคมจะถูกนำมาใช้เพื่อ “จัดการงานให้อยู่ในขอบเขต” มากกว่า “แรงงานให้เกินขีดจำกัด” ซึ่งท้าทายความเชื่อเดิมที่ว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตจะช่วยเพิ่มผลิตภาพในเชิงปริมาณเสมอไป

3. แบบจำลองการบริหารคนรุ่นใหม่อย่างมีกลยุทธ์ งานวิจัยนี้เสนอกรอบแนวคิดใหม่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า “ทักษะทางสังคมคือแรงขับเคลื่อน แต่สมดุลชีวิตคือตัวกำกับทิศทาง” องค์ความรู้ใหม่ที่ได้ คือ การออกแบบนโยบายสำหรับนักบัญชีรุ่นใหม่ต้องเน้นการพัฒนาทักษะทางสังคมเป็นลำดับแรก ส่วนนโยบายความสมดุลควรได้รับออกแบบอย่างเหมาะสม หากมีความยืดหยุ่นที่มากเกินไปอาจลดทอนความสามารถในการบริหารจัดการปริมาณงานและเวลา แต่หากน้อยเกินไปอาจเสียคนเก่งไปจากองค์กร

งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่า ทักษะทางสังคมคือ “เครื่องยนต์หลัก” ของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ในขณะที่ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานมีบทบาทเป็น “เครื่องควบคุมความเร็ว” ที่มีผลต่อปริมาณและเวลา ซึ่งองค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานและนโยบายการพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะของคนรุ่นใหม่ได้ ซึ่งการเข้าใจบทบาทของทักษะทางสังคมและความต้องการความสมดุลในชีวิต จะช่วยให้องค์กรวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างยั่งยืน ลดอัตราการลาออก และสร้างความต่อเนื่องของกำลังคนในสายงานบัญชีในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การพัฒนาทักษะทางสังคมควบคู่กับมาตรฐานวิชาชีพ โดยองค์กรควรจัดหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z เน้นการใช้ทักษะทางสังคมในบริบทของงานบัญชี เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปรับตัว ทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในมิติต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงานของพนักงานบัญชีในกลุ่มเจนเนอเรชัน Z

1.2 การนำเทคโนโลยีมาลดภาระของงาน เพื่อให้พนักงานได้ใช้ทักษะทางสังคมและวิชาชีพในการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น องค์กรจึงควรนำระบบบัญชีอัตโนมัติมาใช้เพื่อลดปริมาณงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งจะช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลา สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของกลุ่มเจนเนอเรชัน Z

1.3 การกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน แม้ว่าความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานไม่ใช่ตัวแปรที่เพิ่มประสิทธิภาพโดยตรง แต่เป็นค่านิยมที่กลุ่มเจนเนอเรชัน Z ให้ความสำคัญ องค์กรควรมีนโยบายที่เน้น “ความชัดเจนของหน้าที่” หลีกเลี่ยงการรบกวนเวลาส่วนตัว และเน้นวัดผลลัพธ์ของงานมากกว่าชั่วโมงการทำงาน เพื่อรักษาแรงจูงใจการปฏิบัติงานและลดอัตรา

การลาออกของพนักงาน

1.4 การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ยอมรับความแตกต่าง จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง องค์กรควรส่งเสริมบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้าง ให้พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชัน Z ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเชิงคุณภาพและสร้างความภูมิใจในอาชีพ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษากลุ่มอาชีพอื่น นอกจากพนักงานบัญชี เช่น ฝ่ายการตลาด ฝ่ายบุคคล หรือกลุ่มงานด้านการบริการ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของตัวแปรอื่น เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ แรงจูงใจในการทำงาน เพื่อความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างรอบด้านมากขึ้น

2.3 ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพหรือผสมผสาน เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งต่อไป อาจใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนมุมมอง ประสบการณ์ ที่หลากหลายมากขึ้นในองค์กร

2.4 งานวิจัยนี้ไม่ได้จำแนกธุรกิจของโรงแรม หากในงานวิจัยในอนาคตสามารถเปรียบเทียบระหว่างโรงแรมขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ได้ หรือเพิ่มเติมในส่วนของธุรกิจอื่นๆ นอกเหนือจากธุรกิจโรงแรม อาจทำให้เห็นความแตกต่างของลักษณะงาน วัฒนธรรมองค์กร และการพัฒนาทักษะทางสังคมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ก้องกัญญากรณ์ ชนแดง, สมิตา กุมลา, กานต์ตรีน ศรีสุวรรณ และเกษร สายธนู. (2567). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของนักศึกษาเจนเนอเรชันซี (generation Z) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. *วารสารการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต*, 38(2), 37-54.
- กฤษฎา ราชรักษ์. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่ม Generation Y ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. การศึกษารายบุคคลบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- จิร รัตนชินชัย. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกรมบัญชีกลางในส่วนกลาง. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรัสพร ช้อนใจ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อน้ำผลไม้พร้อมดื่ม ตรากรินเมท ของผู้บริโภคในจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชญาภา นัยนิตย์ และพรรณทิพย์ อย่างกลั่น. (2567). สมรรถนะของนักบัญชียุคดิจิทัลและการบริหารจัดการองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(2), 159-178.
- ฐิตารีย์ ธรรมลักขมี. (2566). วิจัยเผย โควิดส่งผลกระทบต่อคน 'Gen-Z' ขาดทักษะการสื่อสารและความมั่นใจในที่ทำงาน. สืบค้น 30 กรกฎาคม 2567 จาก <https://sqthailand.com/article/gen-z-lacks-the-communication-workforce>.
- ณิชาธิ์ เสนะวัต. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่มั่นคงในงานและความต้องการลาออก: บทบาทของภาวะซึมเศร้า ภาวะวิตกกังวลและการฟื้นฟูพลัง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธนาภิญญา อุตตฤทธิ. (2564). อิทธิพลของการใช้งานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทย. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 22(2), 181-196.
- ปรกรณ์ โปรรุ่งโรจน์ และณกมล จันทร์สม. (2564). ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(42), 117-128.
- เปมิกา งามจิตรุ่งเรือง. (2566). *คุณค่าในการทำงานของพนักงาน Gen Z ที่ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เพราพิลาส ประสิทธิ์บุรีรักษ์ และวรวิทย์ เลาหะเมทธิ. (2567). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างทักษะทางสังคมที่มีต่อ ความสำเร็จในวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชีของกิจการจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์*, 18(29), 38-56.
- เมตตา มงคลธีระเดช. (2567). *ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของอัลเบิร์ต แบนดูรา*. สถาบันการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. สืบค้น 8 ธันวาคม 2567 จาก <https://li.kmutt.ac.th/social-learning-theory/knowledge/>.
- ระชานนท์ ทวีผล และณัฐพงศ์ วรमानนท์. (2563). แนวทางการพัฒนาแรงจูงใจของนักศึกษา Generation Z คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรณีศึกษาโรงแรมเครือข่าย ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 7(1), 31-51.
- ลลนา นาชัยรัตน์. (2562). *ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance) ของบุคลากรแต่ละช่วงวัย กับประสิทธิภาพในการทำงาน กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจสาธารณะ สำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกิจ วงศ์ถาวรวัฒน์. (2564). Soft Skill ทักษะที่นักบัญชีในโลกอนาคตต้องมี. *Newsletter จดหมายข่าวสารวิชาชีพนักบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 9(98), 14-16.
- สุนิสา เหลืองปัญญากุล และเกวลิณ เศรษฐกร. (2562). *ความสัมพันธ์ของความสมดุลชีวิตและงานกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้น 8 ธันวาคม 2567 จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6103010499_11584_12519.pdf.
- อินชา ไชยหาญ. (2565). *การศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13th ed). Kogan Page Publishers.
- Creel, T., Binkley, M., & Galbreath, S. (2023). The growing importance of teaching soft skills in accounting classes. *Journal of Accounting and Finance*, 23(3), 1-6.
- Deloitte. (2024). *2024 Gen Z and millennial survey: Living and working with purpose in a transforming world*. Retrieved February 24, 2026, from <https://www.deloitte.com/content/dam/assets-shared/docs/campaigns/2024/deloitte-2024-genz-millennial-survey.pdf>.
- Fatima, S., & Srivastava, U. (2024). Exploring work-life balance strategies among Generation Z in the education sector: An exploratory analysis. *Educational Administration: Theory and Practice*, 30(4), 9597-9611. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.4438>.

- Gabrielova, K., & Buchko, A. A. (2021). Here comes Generation Z: Millennials as managers. *Business Horizons*, 64(4), 489-499. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2021.02.013>.
- Heckman, J. J., & Kautz, T. D. (2012). *Hard evidence on soft skills* (Working Paper No.1821). National Bureau of Economic Research. Retrieved February 24, 2026, from <http://www.nber.org/papers/w18121>.
- Leontes, N. I., & Hoole, C. (2024). Bridging the gap: Exploring the impact of human capital management on employee performance through work engagement. *Administrative Sciences*, 14(6), 129. <https://doi.org/10.3390/admsci14060129>.
- Resume Builder. (2023). *3 in 4 managers find it difficult to work with Gen Z*. Retrieved June 30, 2024, from <https://www.resumebuilder.com/3-in-4-managers-find-it-difficult-to-work-with-genz/>.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly* 75(4), 453-465. <https://doi.org/10.1177/1080569912460400>.
- Romanenko, Y. N., Stepanova, M., & Maksimenko, N. (2024). Soft skills: students and employers crave. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11, Article 931. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03250-8>.
- Schroth, H. (2019). Are You ready for Gen Z in the workplace? *California Management Review*, 61(3), 5-18. <https://doi.org/10.1177/0008125619841006>.
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2002). Performance concepts and performance theory. In S. Sonnentag (Ed.), *Psychological management of individual performance* (pp. 3-25). John Wiley & Sons, Ltd.
- Yilmaz, B., & Urhan, B. (2024). The importance of soft skills in employability: A two-way perspective. *Alanya Academic Review Journal*, 8(3), 941-955. <https://doi.org/10.29023/alanyaakademik.1508405>.
- Udin, U. (2023). The impact of work-life balance on employee performance: Mediating role of affective commitment and job satisfaction. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 18(11), 3649-3655. <https://doi.org/10.18280/ijstdp.181131>.