

4 Soft skills สู่ความฉลาดทางดิจิทัล

4 Soft skills for the digital quotient

อมรพงศ์ สุขเสน

Amornphong Suksen

Corresponding author, E-mail : suksen.aqa@gmail.com

Received : December 8, 2022
Revised : December 20, 2022
Accepted : December 25, 2022

บทคัดย่อ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ไปทั่วโลก กิจกรรมการดำเนินชีวิตประจำวันต่าง ๆ เกิดการแปรผันเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งแวดล้อม จากชีวิตวิถีใหม่นี้เองทำให้การพัฒนา Soft skills ได้รับความสนใจในระดับนานาชาติ ความสามารถทางเทคนิคไม่เพียงพอต่อการทำงานในยุคปัจจุบัน ประกอบกับการแข่งขันของตลาดแรงงานที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนา Soft skills โดยองค์กรให้ความสำคัญในการพิจารณาเลือกพนักงานที่มี Soft skills เป็นอันดับแรก “Soft skills” หรือ “จรรยาบรรณ” จึงมีส่วนสำคัญต่อการกำหนดทิศทางการนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเพื่อเข้าทำงานในองค์กร ขณะปฏิบัติงานในองค์กร รวมไปถึงการใช้ชีวิตในอนาคตควบคู่กับการส่งเสริมความฉลาดทางดิจิทัล (Digital quotient: DQ) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถประกอบอาชีพ และดำรงชีวิตอยู่บนโลกยุคดิจิทัลได้อย่างรู้เท่าทัน

คำสำคัญ: ความฉลาดทางดิจิทัล, จรรยาบรรณ

Abstract

The epidemic will be infected with Coronavirus 2019 (COVID-19), affecting the way of life of human beings around the world. Daily life activities are transformed into a new normal way of life. There are changes in society, culture, customs traditions and environment. It is from this new normal that the development of Soft Skills has gained international attention. The technical ability to work in modern times. In addition, the competition in the labor market tends to increase gradually. Currently, various organizations give importance to soft skills development. The organization will hire employees with soft skills first. Soft skills therefore play an important role in determining the direction that leads to career success. From the start of applying to join the organization, while working in the organization, including future life, coupled with promoting digital quotient (DQ). In order for users to survive and live in the digital world with knowledge.

Keywords: Digital Quotient, Soft Skills

บทนำ

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ส่งผลต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ไปทั่วโลก กิจกรรมการดำเนินชีวิตประจำวันต่าง ๆ ได้แปรผันเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New normal) เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงการใช้งานเทคโนโลยีที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อสรรพสิ่ง (Internet of things) ซึ่งเป็นการใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผสมผสานกับข้อมูลสารสนเทศจำนวนมาก (Big data) ที่ปัจจุบันมีแนวโน้มการเพิ่มจำนวนข้อมูลที่สูงขึ้น (วิวัฒน์ มีสุวรรณ, 2559) จากรายงานของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล (2563) พบว่ามีการใช้ชีวิตวิถีใหม่ของมนุษย์ เช่น สังคมไร้เงินสด การทำงานทางไกล การเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งเป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในแง่มุมต่างๆ มากขึ้น เช่น การซื้อและการขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานจากบ้าน (Work from home) และการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น นอกจากนี้ สถานศึกษายังได้ปรับกฎเกณฑ์ตามคำแนะนำของกระทรวงสาธารณสุข โดยกำหนดให้มีการจัดระเบียบการเข้าโรงเรียน การคัดกรอง การปฏิบัติตนเมื่ออยู่ในสถานศึกษา การเว้นระยะห่าง การใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือ เพื่อการป้องกันตนเองจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 นับเป็นวิถีปฏิบัติใหม่ อีกทั้งมีการเพิ่มการบริการใหม่ ๆ โดยใช้แพลตฟอร์มการบริการดิจิทัล เช่น การเรียนแบบออนไลน์ การเรียกใช้บริการต่าง ๆ เช่น การใช้บริการรถแท็กซี่ การเรียกใช้บริการซ่อมแซมบ้าน ไฟฟ้า ประปา เครื่องปรับอากาศ การใช้บริการเรียกแม่บ้านทำความสะอาดบ้านผ่านแพลตฟอร์มที่สามารถเรียกผ่านสมาร์ตโฟนได้ รวมถึงการประชุม และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการแพทย์ผ่านระบบโทรคมนาคมดิจิทัล (Telemedicine) จะเป็นบริการที่พบเห็นได้มากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาใช้ในการดูแลสุขภาพ (ยง ภูววรรณ, ยืน ภูววรรณ, 2564) นอกจากนี้ อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ และ วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ (2559) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ จากการซื้อแบบหน้าร้านไปสู่การใช้งานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดำเนินพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และการดำเนินธุรกิจที่หลากหลายแง่มุม โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำตลาดในปัจจุบัน

จากชีวิตวิถีใหม่นี้เอง ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนา Hard skills และ Soft skills ควบคู่กันไป

วีระศักดิ์ จงไกรจักร (2563) กล่าวว่า การพัฒนา Soft Skills ได้รับความสนใจในระดับนานาชาติ ความสามารถทางเทคนิคไม่เพียงพอในการทำงานในยุคปัจจุบัน ตลาดแรงงานเลือกกว่าจ้างบุคคลที่มี Soft Skills และสามารถประยุกต์ใช้กับสถานการณ์อย่างเหมาะสม เมื่อเกิดการชะลอตัวทางเศรษฐกิจ ทำให้เกิดการแข่งขันที่สูงขึ้น ปัญหาของนักเรียนสายอาชีพที่จบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงาน พบว่า มีปัญหาการปรับตัวเข้ากับสังคม วัฒนธรรมขององค์กร ทำให้ไม่สามารถทนต่อแรงกดดันจากการทำงานได้ดี มนุษย์มีอัตราสูงขาดการเรียนรู้การอยู่ร่วมกันกับคนหมู่มาก สอดคล้องกับอมรา ดาราศรีทอง (2560) ที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงานในปัจจุบันว่า โดยทั่วไปบริษัทขนาดใหญ่จะเป็นผู้นำในตลาด มีการสร้างนวัตกรรมและมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งโดยทั่วไปบริษัทประเภทนี้จะต้องการพนักงานที่มีทักษะทางด้านภาษา การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม นั้นหมายความว่าพนักงานในปัจจุบันต้องมี Soft Skills เป็นคุณสมบัติสำคัญในการปฏิบัติงานท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันที่มีความซับซ้อน ไม่แน่นอน และมีการแข่งขันสูงขึ้น ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ให้ความสำคัญกับ Soft Skills และเลือกที่จะจ้างงานคนที่มี Soft skills เป็นอันดับแรก (มนตรี อินตา, 2562) นอกจากนี้ มุมมองด้านการจัดการศึกษา Syunu Trihantoyo (2021) ได้กล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ได้แก่ การขาดความรู้ความสามารถของครูในการใช้เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ไม่เพียงพอ หลักสูตรที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพน้อย การแนะนำอาชีพที่อ่อนแอ ขาดทักษะในการสื่อสารและความฉลาดทางดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต่อความสามารถทางสังคม อารมณ์ และความรู้ความเข้าใจที่ช่วยให้แต่ละคนเผชิญกับความท้าทาย และปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของชีวิตดิจิทัล สอดคล้องกับ

จิราภรณ์ อ่อนชาผิว และสุชาดา นันทะไชย (2564) ที่ได้สำรวจปัญหาและความต้องการของการจัดการเรียนรู้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ทั้งผู้บริหารและครูมีความต้องการที่จะปรับปรุงมาตรฐานการจัดการเรียนการสอนเพื่อรองรับสถานการณ์โควิด 19 ในอนาคต โดยเน้นการสร้างทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การปฏิบัติ และจำกัดจำนวนในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน รวมถึงการประเมินผลด้วยวิธีอื่นแทนการทดสอบ เช่น การมอบหมายงาน การทำรายงาน หรือการทำข้อสอบนอกห้องสอบ เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงกระแสสังคมโลกยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมอย่างรวดเร็ว โลกเสมือนจริงเป็นเรื่องใกล้ตัวและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม โดยใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่บนพื้นที่ออนไลน์ผ่านสื่อเทคโนโลยีเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ดิจิทัล และเทคโนโลยีต่าง ๆ อาทิ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต นาฬิกาอัจฉริยะ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ รวมไปถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โลกดิจิทัลจึงเข้ามามีบทบาทต่อมนุษย์ในสังคม ส่งผลต่อการเป็นพลเมืองบนโลกดิจิทัลหรือพลเมืองดิจิทัล (Digital citizenship) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นมีทั้งประโยชน์และโทษต่อผู้ใช้งาน เช่น ทำให้เกิดความเครียดหรืออันตรายที่เกี่ยวกับการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่ไม่ปลอดภัย การพิสูจน์ตัวตนและการกำหนดสิทธิ์ที่ไม่ดีพอทำให้สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าแล้วจะเข้าสู่ระบบได้ง่ายขึ้น รวมถึงการกำหนดนโยบายความเป็นส่วนตัวที่ผู้ใช้ที่ไม่ได้ถูกป้องกันอย่างแน่นหนาเพียงพอ ส่งผลให้ข้อมูลส่วนตัวถูกขโมยหรือเปิดเผยสู่ภายนอก เป็นต้น (วิวัฒน์ มีสุวรรณ, 2559) จากการศึกษาของนภวรรณ อาษาเพชร (2560) พบว่า ปัจจุบันมีการรังแกผ่านโลกออนไลน์ ก่อปัญหาที่รุนแรงมากขึ้นในกลุ่มเยาวชน โดยมีสาเหตุส่วนหนึ่งจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยี รวมถึงอุปกรณ์สื่อสารที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ความง่ายในการใช้งาน การสื่อสารแบบทันที ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ ผลกระทบต่อสังคม การบ่มเพาะทัศนคติ และพฤติกรรมใช้ความรู้ของเยาวชน

จากสภาพการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผู้เขียนจึงสนใจศึกษาข้อมูลจากบทความวิชาการและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พร้อมเสนอแนวทางการพัฒนา Soft skills เพื่อให้มนุษย์ในปัจจุบันมีความฉลาดทางดิจิทัล (Digital quotient) เตรียมความพร้อมสำหรับการดำรงชีวิตภายใต้สังคมยุคดิจิทัลได้อย่างรู้เท่าทัน

ความฉลาดทางดิจิทัล

ความฉลาดทางดิจิทัล หรือ Digital quotient หรือ DQ คือ ความสามารถในการแสวงหาและใช้ความรู้ รวมไปถึงทักษะใหม่ ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล (Simon Waller, 2014) สอดคล้องกับ Nan B. Adams (2004) ที่ได้กล่าวว่า ความฉลาดทางดิจิทัลนั้น คือ ความสามารถในการสร้างและรับรู้ข้อมูล การสื่อสาร ที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมชุมชนดิจิทัล ซึ่งความสามารถเหล่านี้เป็นพื้นฐานค่านิยมของมนุษย์ในการเคารพและเอาใจใส่ซึ่งกันและกันในสังคมดิจิทัล โดยสามารถ

ใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาดและมีความรับผิดชอบ (วิทยาดารงเกียรติศักดิ์, 2561) นอกจากนี้ สรณนที อินทนนท์ (2561) ได้กล่าวถึงความฉลาดทางดิจิทัลไว้ว่า ความฉลาดทางดิจิทัล คือ กลุ่มความสามารถทางสังคม อารมณ์ และการรับรู้ที่ทำให้คนคนหนึ่งสามารถเผชิญกับความท้าทายของชีวิตดิจิทัล และสามารถปรับตัวให้เข้ากับชีวิตดิจิทัลได้ ความฉลาดทางดิจิทัลครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และค่านิยมที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในฐานะสมาชิกของโลกออนไลน์ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ทักษะการใช้สื่อและการเข้าถึงสังคมในโลกออนไลน์ (อมรพงศ์ สุขเสน, 2564)

สรุปได้ว่า ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient: DQ) หมายถึง ความสามารถที่มีต่อการดำเนินชีวิตในโลกออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้งานเอาตัวรอดและใช้ชีวิตอยู่บนโลกยุคดิจิทัลได้อย่างรู้เท่าทัน

ตัวชี้วัดของความฉลาดทางดิจิทัล

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Quotient: DQ) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 8 ประการ ดังนี้ (Pere Juarez Vives, 2016; Yuhyun Park, 2016; ปณิดา วรณพิรุณ, 2561; วิทยาดารงเกียรติศักดิ์, 2561; สรณนที อินทนนท์, 2561; อมรพงศ์ สุขเสน, 2564)

1. การแสดงอัตลักษณ์บนโลกดิจิทัล (Digital identity) คือ ความสามารถในการสร้าง การจัดการตัวตน และภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองบนโลกดิจิทัล ตระหนักถึงบุคลิกภาพ การแสดงออก และการจัดการกับผลกระทบที่เกิดจากการแสดงตัวตนบนโลกดิจิทัลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ ความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Digital citizen) ความเป็นผู้สร้างสรรค์ดิจิทัล (Digital co-creator) และ ความเป็นผู้ประกอบการดิจิทัล (Digital entrepreneur)

2. การใช้เครื่องมือและสื่อดิจิทัล (Digital use) คือ ความสามารถในการใช้งาน การควบคุม และการจัดการการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล รวมถึงสื่อดิจิทัลให้เกิดความสมดุลของการดำเนินชีวิตบนโลกออนไลน์และออฟไลน์ แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การบริหารจัดการเวลาบนโลกดิจิทัล (Screen time) สุขภาพบนโลกดิจิทัล (Digital health) และการมีส่วนร่วมในชุมชนดิจิทัล (Digital community participation)

3. ความปลอดภัยทางดิจิทัล (Digital safety) คือ ความสามารถในการจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นบนโลกออนไลน์ เช่น การกลั่นแกล้งบนอินเทอร์เน็ต (Cyberbullying) การหลอกลวง การคุกคาม การเข้าถึงเนื้อหาที่ผิดกฎหมายหรือเป็นอันตราย เช่น เนื้อหาที่มีความรุนแรง สื่อลามกอนาจาร เพื่อหลีกเลี่ยง จำกัด และจัดการกับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจ

เกิดขึ้นบนโลกดิจิทัล แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเสี่ยงจากพฤติกรรมการใช้งาน (Behavioral risks) ความเสี่ยงจากเนื้อหา (Content risks) และความเสี่ยงจากการติดต่อกับคน (Contact risks)

4. ความมั่นคงทางดิจิทัล (Digital security) คือ ความสามารถในการตรวจจับภัยคุกคามบนโลกดิจิทัล เช่น การถูกเข้าถึงข้อมูลส่วนตัว การหลอกลวง และมัลแวร์ (Malware) เพื่อทำความเข้าใจ เลือกแนวทางปฏิบัติ เลือกใช้เครื่องมือในการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสมต่อการปกป้องข้อมูล รวมไปถึงความมั่นคงปลอดภัยเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การทำธุรกรรมดิจิทัล การป้องกันและควบคุมการทำรายการผ่านระบบออนไลน์ การป้องกันการละเมิดข้อมูล มาตรฐานการจัดการข้อมูล และวิธีการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การป้องกันรหัสผ่าน (Password protection) ความมั่นคงปลอดภัยบนอินเทอร์เน็ต (Internet security) และ ความมั่นคงปลอดภัยทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile security)

5. ความฉลาดทางอารมณ์บนโลกดิจิทัล (Digital emotional intelligent) คือ ความสามารถในการเข้าสังคมบนโลกดิจิทัล เช่น การคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น การเห็นใจ การแสดงน้ำใจ การช่วยเหลือ และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นบนโลกดิจิทัล แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเข้าใจ เห็นใจ มีน้ำใจต่อผู้อื่นบนโลกดิจิทัล (Empathy) ความตระหนักและการควบคุมอารมณ์ (Emotional awareness and regulation) และความตระหนักด้านอารมณ์และสังคม (Social and emotional awareness)

6. การสื่อสารดิจิทัล (Digital communication) คือ ความสามารถในการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ และทำงานร่วมกันกับผู้อื่น โดยใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ร่องรอยบนดิจิทัล (Digital footprint) การติดต่อสื่อสารออนไลน์ (Online communication) และความร่วมมือออนไลน์ (Online collaboration)

7. การรู้ดิจิทัล (Digital literacy) คือ ความสามารถในการค้นหา การประเมินผล การใช้ประโยชน์ การแบ่งปัน และสร้างสรรค์เนื้อหา รวมทั้งความสามารถในการประมวลผล การคิดคำนวณอย่างเป็นระบบ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การใช้อย่างมีวิจารณญาณ (Critical thinking) การสร้างสรรค์เนื้อหา (Content creation) และการใช้เชิงประมวลผล (Computational thinking)

8. สิทธิทางดิจิทัล (Digital rights) คือ ความสามารถในการเข้าใจและรักษาสิทธิส่วนบุคคล สิทธิเสรีภาพตามกฎหมาย สิทธิความเป็นส่วนตัว สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของ

ตนเองและผู้อื่น เสรีภาพในการพูด การแสดงความคิดเห็น และการป้องกันตนเองจากคำพูดที่แสดงเนื้อหาในทางลบ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ เสรีภาพในการพูด (Freedom of speech) สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual property rights) และความเป็นส่วนตัว (Privacy)

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบที่จำเป็นของการเป็นพลเมืองดิจิทัล ดังนั้นการส่งเสริมให้มนุษย์มีความฉลาดทางดิจิทัลจึงจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมมนุษย์ให้มีองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

1. รู้จักการบริหารตัวตนบนโลกออนไลน์และโลกความเป็นจริง
2. รู้จักการบริหารเวลาในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีในการเข้าสู่โลกดิจิทัล
3. รู้จักรับมือเมื่อถูกกลั่นแกล้งบนโลกดิจิทัล
4. รู้จักป้องกันตัวเองจากภัยบนโลกดิจิทัล
5. มีน้ำใจ มีมารยาทกับผู้อื่นในโลกดิจิทัล
6. มีวิจารณญาณในการเสพสื่อออนไลน์
7. รู้จักบริหารจัดการหลักฐานทางดิจิทัลหรือคอมพิวเตอร์
8. รู้จักบริหารจัดการข้อมูลส่วนตัว



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความฉลาดทางดิจิทัล
ที่มา: สถาบันดีคิว (2560) จาก www.DQInstitute.org

จากภาพที่ 1 แสดงองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นทักษะที่นำไปสู่ความสามารถที่เรียกว่า

ความฉลาดทางดิจิทัล (Digital quotient) ซึ่งเป็นการที่มนุษย์คำนึงถึงการเลือกใช้ข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล การรักษาข้อมูล และการรับผิดชอบต่อข้อมูลที่ตนเองเผยแพร่

แพร่เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาในปัจจุบันที่เกิดจากการใช้สื่อดิจิทัลอย่างไม่เหมาะสม เช่น การใช้สื่อดิจิทัลไปหลอกลวงหรือโจมตีผู้อื่น การเสพติดสื่อ และการเผยแพร่ข้อมูลโดยไม่ตรวจสอบ ทำให้เกิดความเสียหายต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติ ซึ่งถ้าพลเมืองในโลกยุคดิจิทัล มีความฉลาดทางดิจิทัล สามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งสื่อดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม จะช่วยสร้างให้เกิดชุมชนแห่งความรู้ที่ดีได้

Soft skills: จรณทักษะ

การเปลี่ยนแปลงโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี รวมถึงพฤติกรรมของมนุษย์ ประกอบกับการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องของตลาดแรงงานในปัจจุบัน มนุษย์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนา Hard skills และ Soft skills ไปพร้อมกัน

คำว่า “Soft skills” หรือ “จรณทักษะ” (อ่านว่า จะ-ระ-นะ-ทัก-สะ) หมายถึง ทักษะที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในเรื่องความฉลาดความสามารถทางอารมณ์ หรือความมีคุณธรรม มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี มีวุฒิภาวะ มีความคิดริเริ่ม สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึกความเข้าใจความเป็นจริงของสภาพการณ์ต่าง ๆ (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557) สอดคล้องกับ วิชัย วงษ์ใหญ่ และ

มารุต พัฒผล (2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่ง Achmad Fajar Hendarman (2012) ได้ให้ความหมายของ Soft skills ว่าเป็นทักษะด้านอารมณ์ที่เป็นคุณลักษณะส่วนบุคคล สามารถช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์และประสิทธิภาพการทำงานระหว่างตนเองกับองค์กร นับว่าเป็นทักษะในตัวบุคคลที่จะจัดการความคิด อารมณ์ สภาพแวดล้อม พฤติกรรม ในการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านจิตวิทยา ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับทักษะทางวิชาการ Soft skills จึงเป็นลักษณะทางพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (วีระศักดิ์ จงไกรจักร, 2563) นอกจากนี้ Barbara Cimatti (2016) ได้เสนอว่า Soft skills คือความสามารถส่วนบุคคลในแนวขวาง เช่น ความถนัดทางสังคม ภาษา และความสามารถในการสื่อสาร ความเป็นมิตร และความสามารถในการทำงานเป็นทีม และลักษณะบุคลิกภาพอื่น ๆ ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า Soft Skills เป็นความสามารถทางด้านอารมณ์ (EQ) หรือเรียกว่า “วิชา

ประกอบอาชีพ” การทำงานให้มีความสุข และประสบความสำเร็จไม่ใช่เพียงแค่เก่งอย่างเดียว แต่จะต้องสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ เป็นคนที่มีคุณลักษณะที่ดีตามความต้องการขององค์กร (มนตรี อินตา, 2562) สรุปได้ว่า Soft skills คือ ความสามารถด้านอารมณ์ เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล เพื่อการจัดการความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายอย่างมีความสุข

จากการศึกษาของ สุพรรณิการ์ ชนะนิล (2563) ที่ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการผลิตครู พบว่า การผลิตครูไม่ตรงกับความต้องการในสาขาที่จำเป็นต่อการใช้งานจริง คณาจารย์ขาดมุมมองที่รอบด้าน มาตรฐานวิชาชีพมีจุดบกพร่อง อีกทั้งจากการสัมภาษณ์อาจารย์นิเทศ และครูพี่เลี้ยง พบว่า นักศึกษามีทักษะ Hard skills แต่ยังต้องปรับปรุงทักษะ Soft skills เพื่อให้การจัดการชั้นเรียนและการใช้ชีวิตภายในโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจากการสำรวจนักศึกษาครูจำนวน 252 คนโดยใช้แบบสอบถาม พบว่า นักศึกษาครูมีความต้องการพัฒนาด้านศิลปะการพูดร้อยละ 92.46 และ บุคลิกภาพในการแต่งกาย ร้อยละ 63.49 สอดคล้องกับ มนตรี อินตา (2562) ที่กล่าวว่า วิชาชีพครูจำเป็นต้องมี Soft skills เพื่อนำไปสู่ความเป็นครูมืออาชีพ นอกจากนี้ ยังมีความเห็นของนักการศึกษาชาวรัสเซียที่ได้สำรวจความต้องการการพัฒนาทักษะ Soft skills ของเยาวชนในประเทศ พบว่า เยาวชนรุ่นใหม่จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถ ควบคู่กับคุณค่าทางศีลธรรม และจริยธรรม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการเรียนรู้ต่อไปในอนาคต (Natalya Uvarina, 2022)

ในมิติของตลาดแรงงาน พบว่า การแข่งขันของตลาดแรงงานในปัจจุบัน ส่งผลให้หน่วยงานต่างๆ ให้ความสำคัญกับการพัฒนา Soft skills โดยองค์กรจะเลือกจ้างงานคนที่มี Soft skills เป็นอันดับแรก (มนตรี อินตา, 2562) การพัฒนา Soft skills จึงเป็นที่ได้รับความสนใจในระดับนานาชาติ เนื่องจากความสามารถทางเทคนิค หรือ Hard skills อาจไม่เพียงพอต่อการทำงานในปัจจุบัน อีกทั้ง รูปแบบของผู้ประกอบการหรือหน่วยงานทางธุรกิจในปัจจุบันที่พัฒนาก้าวหน้าแตกต่างไปจากอดีต ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ เป็นผู้นำในตลาดมีการสร้างนวัตกรรม และมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย บริษัทประเภทนี้จะต้องการพนักงานที่มีทักษะทางด้านภาษา การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม นั่นหมายความว่าพนักงานในปัจจุบันต้องมี Soft skills เป็นทักษะสำคัญในการทำงาน (อมรา ดาราศรีทอง, 2560) สอดคล้องกับ Balam Bora (2012) กล่าวถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันที่มีความซับซ้อน ไม่แน่นอน และมีการแข่งขันสูงขึ้น ผู้ว่าจ้างต้องการเห็น

ความสามารถที่หลากหลายในพนักงานของตน นอกเหนือจากความรู้ และทักษะทางอาชีพ ดังนั้น ทักษะด้านอารมณ์นับเป็นเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นสำหรับการเจริญเติบโตสำหรับการประกอบอาชีพในอนาคต นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีกลายเป็นส่วนสำคัญในชีวิตของทุกคนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเยาวชน ซึ่งปัจจุบันการสมัครงานของภาคเอกชน ยอมรับการใช้ประวัติส่วนตัวเสมือน (Virtual CV) เพื่อคัดเลือกพนักงาน ซึ่งในอนาคต นายจ้างจะสามารถประเมินความถูกต้องของบุคคลที่ส่งประวัติส่วนตัวเสมือน ซึ่งเทคโนโลยีในปัจจุบันช่วยให้ผู้สมัครสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์และเน้นจุดแข็งของตนเอง โดยออกแบบให้มีความน่าสนใจแก่ผู้อ่าน นับว่าการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ทั่วโลก ด้วยการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างหลากหลาย (Isdawati Ismail, 2019) นอกจากนี้ วีระศักดิ์ จงไกรจักร (2563) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการเลือกจ้างพนักงานที่มี Soft skills และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับสถานการณ์ที่เหมาะสม สามารถปรับตัวเข้ากับสังคม วัฒนธรรมขององค์กร อดทนต่อแรงกดดันจากการทำงาน เป็นตัวของตัวเอง และเรียนรู้การอยู่ร่วมกันกับคนหมู่มาก ทั้งนี้ จากการศึกษาของอมรา ดาราศรีทอง (2560) พบว่า การขาด Soft skills เป็นปัญหาที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ สำหรับประเทศไทยเองก็มีปัญหาดคล้ายคลึงกัน คือ แรงงานในประเทศไทยมีลักษณะขาดคุณภาพต้องได้รับการปรับปรุงคุณภาพ และมีภาวะกำลังแรงงานระดับปริญญาตรีโดยอยู่ในสถานะอุปทานส่วนเกิน (Excess supply)

เห็นได้ว่า Soft skills มีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กับชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับวัยแรงงาน กล่าวคือบุคคลที่จบการศึกษา Hard skills และพร้อมที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อประกอบอาชีพ หากเลี้ยงตนเองและครอบครัว การมี Soft skills นับว่าเป็นตัวช่วยนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเพื่อเข้าสู่องค์กร ขณะประกอบอาชีพในองค์กร รวมไปถึงการใช้ชีวิตในอนาคต

Soft skills กับวิถีชีวิต

จากการสังเคราะห์บทความวิชาการและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ สรุปได้ ดังภาพที่ 2 (Balaram Bora, 2012; Elena Dell, 2022; Isdawati Ismail, 2019; Keow Ngang Tang, 2020; Natalya Uvarina, 2022; Syunu Trihantoyo, 2021; มนตรี อินตา, 2562; วีระศักดิ์ จงไกรจักร, 2563; สุพรรณิการ์ ชนะนิล, 2563; อมรา ดาราศรีทอง, 2560)



ภาพที่ 2 Soft skills กับความฉลาดทางดิจิทัล
ที่มา: โดยผู้วิจัย อมรพงศ์ สุขเสน

จากภาพที่ 2 นำเสนอ 4 Soft skills ที่มีการมุ่งพัฒนาให้กับกับมนุษย์ในสังคมโลกยุคดิจิทัล อีกทั้งยังสอดคล้องกับองค์ประกอบความฉลาดทางดิจิทัล ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การสื่อสาร
2. การทำงานเป็นทีม
3. การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา
4. การทำงานแบบมืออาชีพ

นอกจากนี้ Soft skills ด้านการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับความฉลาดทางดิจิทัลในองค์ประกอบ การสื่อสารดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมความสามารถในการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ และทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ผ่านการใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัล Soft skills ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับความฉลาดทางดิจิทัลในองค์ประกอบ การสื่อสารดิจิทัล เพื่อให้มนุษย์มีความสามารถในการค้นหา การประเมินผล การใช้ประโยชน์ การแบ่งปัน และสร้างสรรค์เนื้อหา รวมทั้งความสามารถในการประมวลผล การคิดคำนวณอย่างเป็นระบบ และ Soft skills ด้านการทำงานแบบมืออาชีพ สอดคล้องกับความฉลาดทางดิจิทัลในองค์ประกอบ การใช้เครื่องมือและสื่อดิจิทัล เพื่อให้มนุษย์สามารถในการใช้งาน ควบคุม และจัดการการใช้ อุปกรณ์ดิจิทัล และสื่อดิจิทัลให้เกิดความสมดุลของการดำเนินชีวิตบนโลกออนไลน์และออฟไลน์ เห็นได้ว่า Soft skills และความฉลาดทางดิจิทัล เป็นองค์ประกอบที่มีความสอดคล้อง และสามารถพัฒนาให้กับกับมนุษย์ในสังคมโลก

ยุคดิจิทัลได้ ทั้งนี้ แนวทางในการพัฒนา Soft skills ความฉลาดทางดิจิทัล ผู้เขียนจะนำเสนอในหัวข้อถัดไป

โลกดิจิทัล กับ Soft Skills

การดำเนินชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบัน จำเป็นที่จะต้องอยู่บนโลกดิจิทัลอย่างรู้เท่าทัน เพื่อไม่ให้ตนเองตกเป็นเหยื่อจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ Soft skills เป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นจะต้องมีในยุคดิจิทัล เพื่อป้องกันตนเอง อีกทั้งยังสร้างโอกาสตนเองเข้าสู่ตลาดแรงงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุคดิจิทัล จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริม Soft skills จากบทความวิชาการและงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ ผู้เขียนพบแนวทางการส่งเสริม Soft skills ที่น่าสนใจ ดังนี้

วิธีการส่งเสริม Soft skills ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา และการทำงานแบบมืออาชีพ วีระศักดิ์ จงไกรจักร (2563) ได้ศึกษาการเสริมสร้าง Soft skills ของนักเรียนสายอาชีพโดยกิจกรรมกลุ่ม เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบ Soft skills ของนักเรียนสายอาชีพ โรงเรียนพระดาบส โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม ได้แก่ เกม กลุ่มย่อย สถานการณ์จำลอง บทบาทสมมติ การอภิปรายกลุ่ม และเทคนิคพื้นฐานในการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม และเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า นักเรียนสายอาชีพมี Soft skills สูงขึ้นในด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ด้านการสื่อสาร และด้านการทำงานแบบมืออาชีพ ตามลำดับ สอดคล้องกับ มนตรี อินตา (2562) กล่าวถึง Soft skills ว่าเป็นทักษะที่จำเป็นสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่ ประกอบด้วย 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการทำงานเป็นทีม 3) ทักษะการคิดแก้ปัญหา 4) ทักษะภาวะผู้นำ 5) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 6) ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว 7) จริยธรรมในการทำงานและความเป็นมืออาชีพ 8) ความเป็นผู้ประกอบการ และ 9) การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการจัดการข้อมูลสารสนเทศ โดยนำเสนอแนวทางการส่งเสริม Soft skills ดังกล่าวข้างต้น ไว้ดังนี้ 1) เปลี่ยนแปลงการจัดการเรียนรู้ในหลักสูตรและรายวิชา โดยกำหนดให้ Soft skills ให้อยู่ในแต่ละกิจกรรมในชั้นเรียน 2) การพัฒนาความสามารถในทักษะการสอน และการเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้ผู้เรียนซึมซับองค์ความรู้และทักษะต่างๆ จากการสังเกต และ 3) การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ iFolio เพื่อสะสมผลงานและ Soft skills ของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ รวมถึงสร้างช่องทางให้ผู้ประกอบการเข้าถึงข้อมูลของผู้เรียนเพื่อใช้เป็นข้อมูลสู่ตลาดแรงงานในอนาคต นอกจากนี้ Keow Ngang Tang (2020) และ Syunu Trihantoyo (2021) ได้

กล่าวถึงวิธีการส่งเสริม Soft skills ในด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ไว้สอดคล้องกันดังนี้ 1) การบูรณาการเทคโนโลยีในการเรียนรู้สะท้อนให้เห็นในการสอนโดยใช้เทคโนโลยี 2) ความสามารถของนักการศึกษาในการดำเนินการเรียนรู้ที่ส่งผลให้นักเรียนมีสมรรถนะทางดิจิทัล และ 3) การส่งเสริมความฉลาดทางดิจิทัลให้กับผู้เรียนควบคู่กับการใช้งานเทคโนโลยี สอดคล้องกับ Isdawati Ismail (2019) ที่ได้นำเสนอแอปพลิเคชันสำหรับการพัฒนา Soft skills โดยแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ต่าง ๆ ดังนี้

1) สังคมออนไลน์ (Social media) ได้แก่ Skype, WhatsApp, Twitter และ Instagram 2) สื่อออนไลน์ ได้แก่ Digital gaming, Online videos, Podcasts และ Bee-bots 3) ข้อมูลคลาวด์ (Cloud computing) ได้แก่ Post-it Notes, I-Cloud และ Google drive 4) การนำเสนอออนไลน์ ได้แก่ Pinterest, Dribbble, Food gawker, Home talk, Fancy และ Canva เป็นต้น

เห็นได้ว่า แนวทางการส่งเสริม Soft skills สามารถทำได้อย่างหลากหลายวิธี เช่น การใช้กิจกรรมกลุ่ม การส่งเสริมด้วยการใช้งานเทคโนโลยีสื่อดิจิทัลควบคู่ไปกับการจัดการเรียนรู้ รวมถึงการปรับโครงสร้างการจัดการเรียนรู้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบท สภาพผู้เรียน สภาพแวดล้อมของสังคม รวมไปถึงความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี ดังนั้น การเลือกใช้วิธีการ แนวทาง เทคโนโลยี จึงขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของผู้ใช้งาน รวมไปถึงผู้จัดการเรียนรู้ เพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนมากที่สุด

unaสรุป

“Soft skills” หรือ “จรรยาวัตร” คือ ความสามารถด้านอารมณ์ เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคล เพื่อการจัดการความคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลายอย่างมีความสุข จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ส่งผลต่อวิถีชีวิตของมนุษย์ไปทั่วโลก กิจกรรมการดำเนินชีวิตประจำวันต่าง ๆ ได้ผันแปรเข้าสู่ชีวิตวิถีใหม่ (New normal) เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้ Soft skills มีความเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กับชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับวัยแรงงาน การมี Soft skills นับว่าเป็นตัวช่วยนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเพื่อเข้าสู่องค์กร ขณะประกอบอาชีพในองค์กร รวมไปถึงการใช้ชีวิตในอนาคต ทั้งนี้ Soft skills ที่สำคัญ 4 ประการที่มุ่งพัฒนาให้เกิดกับมนุษย์ในสังคมโลกยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 1) การสื่อสาร

2) การทำงานเป็นทีม 3) การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อ
การแก้ไขปัญหา และ 4) การทำงานแบบมืออาชีพ อีกทั้ง
ยังสอดคล้องกับองค์ประกอบความฉลาดทางดิจิทัลในด้านการ
สื่อสารดิจิทัล ด้านการรู้ดิจิทัล และด้านการใช้เครื่องมือ
และสื่อดิจิทัล ซึ่งความฉลาดทางดิจิทัลนี้เป็นปัจจัยเกื้อ
หนุนให้มนุษย์สามารถในการใช้งาน ควบคุม และจัดการการ
ใช้อุปกรณ์และสื่อดิจิทัลให้เกิดความสมดุลของการดำเนิน
ชีวิตบนโลกออนไลน์และออฟไลน์ นอกจากนี้แนวทางการ

ส่งเสริม Soft skills มีกระบวนการ วิธีการต่าง ๆ อย่างหลากหลาย เช่น การใช้กิจกรรมกลุ่ม การส่งเสริมด้วยการใช้งาน
เทคโนโลยีสื่อดิจิทัลควบคู่ไปกับการจัดการเรียนรู้ รวมถึงการ
ปรับโครงสร้างการจัดการเรียนรู้ เพื่อตอบสนองความต้องการ
ของตลาดแรงงานในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีส่งเสริมความฉลาด
ทางดิจิทัลไปในขณะเดียวกัน เพื่อการใช้ชีวิตอย่างรู้เท่าทัน
บนสังคมโลกยุคดิจิทัล และเอาตัวรอดสู่ชีวิตวิถีใหม่อนาคต
(Next normal) อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

จินดารัตน์ โพธิ์นอก, (2557). **จรรยาบรรณวิชาชีพ**. สืบค้นเมื่อ 7
ธันวาคม 2565, จาก [https://d.dailynews.co.th/
article/224078/](https://d.dailynews.co.th/article/224078/)

จิราภรณ์ อ่อนชาผิว, สุชาติ นันทะไชย. (2564). ปัญหาและ
ความต้องการของการจัดการเรียนรู้ในช่วงสถานการณ์
โควิด 19 โรงเรียนวัดด่านสำโรง สำนักงานเขตพื้นที่การ
ศึกษาประถมศึกษา สมุทรปราการเขต 1. **Journal of
Modern Learning Development**. 6(4), 49-66.

นภาพร อาษาเพชร. (2560). การรังแกผ่านโลกโซเชียล
ความรุนแรงที่ต้องแก้ไขและนวัตกรรมการจัดการปัญหา.
วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. 5(1), 100-106.

ปณิดา วรรณพิรุณ. (2561). ความฉลาดทางดิจิทัล. **วารสาร
พัฒนาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. 106, 13-15.

มนตรี อินตา. (2562). Soft skills: ทักษะที่จำเป็นสู่ความ
เป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่. **วารสารวิชาการศึกษา
ศาสตร์**. 20(1), 153-167.

ยง ภู่วรรณ, ยืน ภู่วรรณ. (2564). **ชีวิตวิถีใหม่และ
ความฉลาดทางดิจิทัล**. สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2565,
จาก <https://learningdq-dc.ku.ac.th/>

วิชัย วงษ์ใหญ่, มารุต พัฒนา. (2563). Soft Skills to
Master. สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2565, จาก [http://
www.curriculumandlearning.com/upload/Books/
Soft%20skills%20to%20master_1576368409.pdf](http://www.curriculumandlearning.com/upload/Books/Soft%20skills%20to%20master_1576368409.pdf)

วิทยา ดำรงเกียรติศักดิ์. (2561). **ความฉลาดทางดิจิทัล Digital
Quotient**. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565, จาก chrome-
extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://
cclickthailand.com/wp-content/uploads/2020/04/
dq_FINAL.pdf

วิวัฒน์ มีสุวรรณ. (2559). อินเทอร์เน็ตเพื่อสรรพสิ่ง
(internet of things) กับการศึกษา. **วารสารวิชาการ
นวัตกรรมสื่อสารสังคม**. 4(2), 83-92.

วีระศักดิ์ จงไกรจักร. (2563). **การเสริมสร้าง Soft skills
ของนักเรียนสายอาชีพโดยกิจกรรมกลุ่ม**. ปรินญา
นิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สรานนท์ อินทนนท์. (2561). **ความฉลาดทางดิจิทัล (DQ:
Digital Intelligence Quotient)**. กรุงเทพฯ: มูลนิธิ
ส่งเสริมสื่อเด็กและเยาวชน.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). **COVID-19
พลิกวิกฤติเป็นโอกาสในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล**.
สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2565, จาก [https://www.
depa.or.th/th/article-view/article6-2563](https://www.depa.or.th/th/article-view/article6-2563)

สุพรรณิการ์ ชนะนิล. (2563). การสำรวจความรู้ความ
เข้าใจเกี่ยวกับทักษะ soft skills ด้านบุคลิกภาพ
และศิลปะการพูดของนักศึกษาครูในศตวรรษที่ 21.
**วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ สาขา
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 12(1), 19-36.

เอกสารอ้างอิง

- อมรพงศ์ สุขเสน. (2564). การพัฒนาเกมดิจิทัลตามแนวคิดผู้เรียนเป็นสำคัญเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางดิจิทัลของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรา ดาราศรีทอง. (2560). การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต. ปรินญา นิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรถศิษฐ์ พัฒนะศิริ, วรลักษณ์ วงศ์โดยหวัง ศิริเจริญ. (2559). สื่อสังคมและอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. 4(2), 151-159.
- Hendarman, A. F. (2012). Relationship among Soft Skills, Hard Skills, and Innovativeness of Knowledge Workers in the Knowledge Economy Era. Retrieved December 7, 2022, from <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.439>
- Bora, B. (2012). Importance of Soft Skills for Education and Career Success. International Journal for Cross-Disciplinary Subjects in Education (IJCDSE), 2(2). Retrieved October 15, 2022, from https://www.academia.edu/67533660/Importance_of_soft_skills_for_education_and_career_success?from=cover_page
- Cimatti, B. (2016). Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. Retrieved December 7, 2022, from <http://www.ijqr.net/journal/v10-n1/5.pdf>
- Dell' Aquila, E. (2022). SG-ACCORD: Designing Virtual Agents for Soft Skills Training in the School Context. Retrieved November 11, 2022, from <https://doi.org/10.3390/educsci12030174>
- Ismail, I. (2019). Utilizing Technologies in Teaching Soft skills: Issues and Challenges. Retrieved September 30, 2022, from https://www.researchgate.net/publication/336933395_Utilizing_Technologies_in_Teaching_Soft_skills_Issues_and_Challenges
- Tang, K. N. (2020). The importance of soft skills acquisition by teachers in higher education institutions. Kasetsart Journal of Social Sciences, 41, 22-27.
- Adams, N. B. (2004). Digital Intelligent Fostered by Technology. Journal of Technology Studies. 30(2), 93-97.
- Uvarina, N. (2022). Developing soft skills of youth: regional experience. Retrieved September 30, 2022, from <https://doi.org/10.1051/shsconf/202214103004>
- Vives, P. J. (2016). The digital skills our children should learn. Retrieved November 4, 2022, from <https://www.linkedin.com/pulse/8-digital-life-skills-all-children-need-plan-teaching-juarez-vives>
- Waller, S. (2015). Digital Intelligent. Retrieved November 4, 2022, from <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://simonwaller.com.au/wp-content/uploads/2014/09/Digital-Intelligence-white-paper.pdf>
- Trihantoyo, S. (2021). Teacher Competence Based on Digital Quotient as Instructional Leadership. Journal Kajian Teori dan Praktik Kependidikan. 6(1), 67-74.
- Park, Y. (2016). 8 digital life skills all children need – and a plan for teaching them. Retrieved November 4, 2022, from <https://www.weforum.org/agenda/2016/09/8-digital-life-skills-all-children-need-and-a-plan-for-teaching-them/>