Soft Skills: ทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21
Soft Skills: Workplace Skills that are Essential for Graduates in 21st Century

วิภาดา ญาณสาร[1], และศักดิ์สายันต์ ใยสามเสน[2]
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
Vipada Yanasan[1], and Saksayan Yaisamsan[2]
Faculty of Business Administration and Liberal Arts,Rajamangala University of Technology Lanna
[1]Corresponding Author, E-mail: vasikan@rmutl.ac.th
[2]E-mail: Saksayan@rmutl.ac.th

Received 11/09/2023 | Revised 21/09/2023 | Accepted 22/09/2023

บทความวิชาการ (Academic Article)

บทคัดย่อ

Soft Skills เป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างมากของการทำงานในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นทักษะที่ตลาดแรงงานต้องการจากบัณฑิตหลังจบการศึกษาเป็นอย่างมาก โดยบทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการทำงาน (Soft Skills) และแนวทางการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต ด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับ Soft Skills จากเอกสาร บทความวิชาการ บทความวิจัย หนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องด้วยการบรรยายเชิงพรรณา ทั้งนี้ บทความวิชาการนี้ พบว่า ทักษะการทำงานของบัณฑิตที่จะต้องเผชิญในโลกการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้นั้นประกอบด้วย 1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และ 3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ทั้ง 3 ด้าน ให้แก่บัณฑิตที่กำลังจะจบการศึกษา ด้วยกระบวนการ 1) การตระหนักรู้ในชีวิตของตนอย่างใคร่ครวญ 2) การเข้าใจและเชื่อมโยงความหมายในชีวิต 3) การกำหนดเป้าหมายสู่การพัฒนา Soft Skills 4) การพัฒนาและเพิ่มพูน Soft Skills ในตน 5) การประเมินศักยภาพจากการพัฒนา Soft Skills เพื่อเป็นประตูสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการทำงานของบัณฑิตศตวรรษที่ 21 ต่อไป

คำสำคัญ: ทักษะการทำงาน (Soft Skills); บัณฑิต; ศตวรรษที่ 21

Abstract

Soft Skills are very necessary in the 21st century, which are the labor market demands from graduates after graduated. This academic article aims to study Soft Skills and guidelines for developing Soft Skills necessary for graduates in the 21st century as a

guideline to preparing for future working's global changes both now and in the future by analysis Soft Skills content from documents, academic articles, research articles, books and related electronic media through Descriptive Research. In this regard, this academic article found that Soft Skills of graduates who will inevitably encounter in the working world include 1) Personal Skills, 2) Social Skills, and 3) Methodical Skills. Higher education institutions should promote and support the development of Soft Skills in 3 areas for graduates who are graduate by processes 1) Introspective realization of one's life 2) Understanding and associating meaning in life 3) Goal setting for Soft Skills development 4) Soft Skills development and enhancement in one's self 5) Potential assessment from Development of Soft Skills. To be the gateway for success and advancement of graduates in the 21st century.

Keywords: Soft Skills; graduates; the 21st century

บทนำ

ประเทศไทยได้วางแนวทางพัฒนาด้วยการพลิกโฉมประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้า เศรษฐกิจสร้างมูลค่าอย่างยั่งยืน ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) ภายใต้กรอบของแผนยุทศาสตร์ชาติ 20 (พ.ศ. 2561-2580) โดยมีแนวทางส่งเสริมการพัฒนาทุนมนุษย์ของประเทศให้มีสมรรถนะสูงสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานควบคู่กับการสร้างความตระหนักในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีจริยธรรม มีวิจารณญาณและเท่าทัน ตลอดจนยกระดับคนไทยให้มีความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นในโลกยุคใหม่ เพื่อให้กำลังคนของไทยมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวเข้ากับตลาดแรงงานและกระแสการพัฒนาที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเท่าทัน นโยบายของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เน้นการสร้างและพัฒนากำลังคนระดับสูง (Brain Power) เพิ่มพูนองค์ความรู้จากการปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม การเสริมสร้างทักษะความรู้ใหม่ผ่านเทคโนโลยีที่ทันสมัย (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564: 21-24) จะเห็นได้ว่าแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย ในปัจจุบันส่วนใหญ่จะเป็นการปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในศตวรรษที่21 ด้วยการให้ความสำคัญกับการพัฒนา "เศรษฐกิจ" และ"คน" จึงส่งผลให้เกิดความไม่สอดคล้องด้านปริมาณของแรงงานกับตำแหน่งงาน คุณภาพของแรงงานไทย อันส่งผลกระทบต่อคุณภาพของแรงงานที่เข้ามาในตลาดแรงงานขาดคุณภาพ (อลงกรณ์ ฉลาดสุข และยงยุทธ แฉล้มวงษ์, 2561: 8-16) จากข้อมูลจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (คสช.) พ.ศ. 2565 ระบุว่ามีผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานมีจำนวนทั้งสิ้น 40.14 ล้านคน แบ่งออกเป็นผู้มีงานทำ 39.59 ล้านคน ผู้ว่างงาน 4.6 แสนคน ส่วนใหญ่เป็นผู้ว่างงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษามากที่สุด 1.71 แสนคน รายงานข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่เข้าสู่ตลาดแรงงานของกรมการจัดหางาน ในปี 2563 พบว่ามีบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานปี 2565 และ 2566 รวมกันเพียง 1,113,250 คน ซึ่งความไม่สอดคล้องทางการศึกษานี้ไม่ใช่เพียงทำให้เกิดต้นทุนส่วนบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังสร้างต้นทุนต่อเนื่องต่อเศรษฐกิจในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจ้างบุคลากรที่ไม่สามารถทำงานได้ตรงตามศักยภาพของตน เนื่องจากผู้มีงานทำส่วนใหญ่จบการศึกษาสาขาสังคมศาสตร์มากกว่าผู้ที่จบสายวิทยาศาสตร์ จึงทำให้มีผู้ที่ทำงานไม่ตรงกับสาขาที่จบเป็นจำนวนมาก (กรมการจัดหางาน, 2563: 14-21) ยังพบอีกว่าแรงงานส่วนใหญ่มีขีดความสามารถและประสบการณ์จำกัดในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลักษณะเนื้องานที่ทำ และสถานที่ทำงาน ขาดวินัยและไม่มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดการ

เสียโอกาสทางการเรียนของบุคคลนั้นๆ ที่ไปเลือกเรียนในสาขาที่ไม่ตรงตามสายงานในอนาคต รวมถึงการเลือกงานและองค์กรที่ตนต้องการมากขึ้น แต่ไม่มีทักษะตรงกับตำแหน่งนั้น ส่งผลให้เกิดปัญหาการลาออกและการขาดแคลนแรงงาน (พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ, 2559: 137-142) การสร้างความรู้และทักษะในการทำงาน เป็นสิ่งที่สำคัญที่ประเทศไทยควรพัฒนาขีดความสามารถในส่วนนี้ให้เพิ่มขึ้น

การเปลี่ยนแปลงของสังคมทั้งองค์กรภาคธุรกิจเอกชน รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และหน่วยงานราชการในปัจจุบันนั้น ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องพยายามผลิตบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ให้สอดคล้องกับความรู้ เทคโนโลยี อาชีพ และรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนไป อันเป็นหัวใจสำคัญในการประกอบอาชีพ ด้วยการคำนึงถึงคุณค่าของมนุษย์ที่จะนำศักยภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานและสามารถทำงานร่วมกับอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งทั้งยังช่วยขับเคลื่อนองค์กรและการดำเนินธุรกิจให้เกิดความก้าวหน้า ควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะการทำงานให้เกิดความเชียวชาญและชำนาญในอาชีพนั้น ๆ (Hard Skills) จากการสำรวจของ NCWorks ในปี ค.ศ. 2018 พบว่าผู้จ้างงานกว่า 2,000 คน ต่างมีความเห็นว่า Soft Skills เป็นทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในตลาดแรงงานในการทำงานร่วมกันถึงร้อยละ 57 เนื่องจากเป็นทักษะที่เครื่องจักรหรือเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถทำได้ดีกว่ามนุษย์ อีกทั้งยังพบว่า Soft Skills เป็นทักษะที่นำมาใช้แก้ปัญหาเศรษฐกิจชะลอตัว ด้วยการคัดเลือกว่าจ้างบุคคลที่มี Soft Skills เป็นอันดับแรก ซึ่งจะเป็นบุคคลที่สามารถประยุกต์สถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยอาศัยทักษะที่หลากหลายนอกเหนือจากความรู้ สะท้อนได้ว่า Soft Skills มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในการเข้าใจบริบทและประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ รวมถึงเป็นบุคคลที่มีความยืดหยุ่น ไม่ติดกรอบ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความเป็นตัวของตัวเองที่พร้อมรับสิ่งใหม่ๆ เข้ามา เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป (ไทยรัฐ, 2562: 1) ดังนั้นหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ จึงพยายามปรับเปลี่ยนกระบวนการสรรหาและคัดเลือกบัณฑิตที่มี Soft Skills ในระดับสูงมาเป็นคุณสมบัติสำคัญในการจ้างงาน

การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทยนั้นจึงได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบัณฑิตให้มีความพร้อมในการเป็นพลเมืองของประเทศที่มีศักยภาพเพื่อรองรับในตลาดแรงงานและเส้นทางอาชีพในอนาคต ด้วยการเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีคุณภาพและสมรรถนะในการแข่งขันทั้งตลาดแรงงานในประเทศและต่างประเทศได้ มีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในศตวรรษที่ 21 (Soft Skills) เนื่องจากในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมาสถานประกอบการและผู้ใช้บัณฑิตในโลกยุคใหม่ทั่วโลก ต่างมีความต้องการทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น (Balcar, 2011: 17-32; Carnevale, 2013: 78-81) เช่นเดียวกันกับการวิจัยของ Stanford พบว่า ความสำเร็จในการทำงานระยะยาวนั้นเป็นผลมาจาก Soft Skills ถึงร้อยละ 75 มีเพียงร้อยละ 25 มาจาก Hard Skills ซึ่งผลวิจัยดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของผู้เชี่ยวชาญจากมหาวิทยาลัย Harvard ที่พบว่า ความสำเร็จในสถานที่ทำงานถึงร้อยละ 85 มาจาก Soft Skills และร้อยละ 15 มาจาก Hard Skills (Skill Builder Pro, 2018: 2) จากข้อมูลดังกล่าวจึงสะท้อนให้เห็นว่า Soft Skills เป็นทักษะที่ตอบโจทย์ต่อตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการต่างๆ การวางแผนพัฒนาทักษะการทำงาน(Soft Skills) ของบัณฑิตให้มีคุณภาพ รวมทั้งเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อให้บัณฑิตเหล่านั้นสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้

ด้วยบริบทข้างต้น ผู้เขียนจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้บัณฑิตได้ทราบและเข้าใจทักษะการทำงานที่พบหลังจบการศึกษา อีกทั้งจะเป็นแนวทางให้บัณฑิตได้เรียนรู้ พัฒนา และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกการทำงานในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานอย่างแท้จริง โดยบทความวิชาการนี้ ได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร บทความวิชาการ บทความวิจัย และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องด้วยการบรรยายเชิงพรรณา เพื่ออธิบายความหมาย ความสำคัญและความจำเป็นของ Soft Skills ในการทำงานของบัณฑิตศตวรรษที่ 21 องค์ประกอบของ Soft Skills ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา Soft Skills

ของบัณฑิตในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งแนวทางการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) อันเป็นการเพิ่มโอกาสการได้งานแก่บัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนเป็นแนวทางในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ให้กับบัณฑิตระหว่างเรียนอย่างชัดเจนและเหมาะสม อันจะทำให้บัณฑิตเห็นความสำคัญของการพัฒนา Soft Skills อีกทั้งช่วยเป็นแรงสนับสนุนให้บัณฑิตรับมือและเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ ในการสร้างสรรค์งานให้เกิดคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติอย่างก้าวหน้าด้วยความมั่นคง มั่นคั่ง และยั่งยืนต่อไป

นิยามความหมายของ Soft Skills

จากสถานการณ์และบริบทปัจจุบัน รวมถึงทิศทางและแนวโน้มในอนาคต มีการแข่งขันที่มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี รวมถึงพฤติกรรมของมนุษย์ จึงทำให้มนุษย์เริ่มเล็งเห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของ Soft Skills ในฐานะของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน อีกทั้งยังเป็นปัจจัยที่สนับสนุนแก่บัณฑิตในการรับมือและปรับตัวกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น รวมทั้งเตรียมความพร้อมสู่การทำงานในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านให้คำอธิบายความหมายที่หลากหลายมุมมอง ดังนี้

Lippman et al. (2022: 4-8) ได้กล่าวถึง Soft Skills ว่าเป็นชุดรวมของกลุ่มทักษะ ความสามารถ ทัศนคติ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ช่วยให้คนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี บรรลุเป้าหมายในการทำงาน และสามารถส่งเสริมทักษะอื่นๆ เช่น ทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ และทักษะทางวิชาการ เป็นต้น

ในเรื่องนี้ MBO Partner (2021:1) มองว่า Soft Skills คือความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรับรู้ ดำเนินการ ประมวลผล และตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ อย่างสร้างสรรค์ รวมไปถึงการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา การจัดการความขัดแย้ง และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น แม้จะไม่ใช่ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรง แต่ก็ส่งผลกระทบต่อการทำงานทางอ้อม และเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงาน

สำหรับ Doyle (2022:1) อธิบายถึง Soft Skills ว่าเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากสามารถช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาและการจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง การบริหารเวลา การรู้จักเข้าอกเข้าใจผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานแทบทุกประเภท จึงส่งผลให้ Soft Skills เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นายจ้างมองหาจากผู้สมัครงาน เพราะหากมีทักษะเหล่านี้ก็จะช่วยให้เกิดความสำเร็จกับงานมากขึ้น และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ในขณะที่บางคนแม้จะมีความสามารถด้านเทคนิค (Hard Skills) หรือมีความรู้ความสามารถทักษะเฉพาะของงานอย่างยอดเยี่ยม แต่ถ้าไม่สามารถจัดการเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ ก็อาจจะไม่สามารถประสบความสำเร็จในงานที่ทำหรือไม่มีความสุขในการทำงานได้เช่นกัน

ในส่วนของ วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒผล (2562: 1-4) ได้ให้ความหมายของ Soft Skills ในลักษณะเดียวกันไว้ว่า ทักษะด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานด้านการเรียนรู้เพื่อการสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพราะ Soft skills จะช่วยส่งเสริมการพัฒนา Hard skills หรือทักษะเฉพาะทางอย่างต่อเนื่องในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เช่นเดียวกับมุมมองของ Kenton (2023: 1); Malykhin, Aristova, Kalinina, and Opaliuk (2021: 226) กล่าวไว้ว่า Soft skills คือ ทักษะทางด้านอารมณ์และอุปนิสัย ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่นภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง โดย Soft skills ถือเป็นส่วนเสริมของ Hard skills ที่สำคัญสำหรับทักษะด้านอาชีพ ได้แก่ การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรม การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การบริหารเวลา การทำงานเป็นทีม และการปรับตัวในสังคมที่มีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม

นอกจากนี้ ชโลทร โชติกีรติเวช (2560: 47) และฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์ (2564: 38-40) กล่าวถึง Soft Skills ไว้ว่า เป็นความสามารถเฉพาะของบุคคลในการใช้ทักษะต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในการช่วยเสริมความฉลาดด้านอารมณ์และสังคม เพื่อก่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น และเป็นทักษะที่ปัญญาประดิษฐ์ไม่มีหรือสร้างขึ้นไม่ได้ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสารและการพูดในที่สาธารณะ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ทักษะการปรับตัวทางวัฒนธรรม และทักษะความคิดสร้างสรรค์ โดยทักษะดังกล่าวอาจเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคมหรือวัฒนธรรมนั้นๆ ซึ่งเป็นทักษะที่จะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และสามารถทำงานประกอบอาชีพให้ก้าวหน้าได้

จากความหมายเบื้องต้นที่ได้กล่าวมา สามารถสรุปได้ว่า Soft Skills คือ คุณลักษณะหรือความสามารถเฉพาะของแต่ละบุคคลในการควบคุมและจัดการกับความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมในการตอบสนองกับปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่นอย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย อีกทั้งยังช่วยเสริมทักษะด้านความสามารถหรือเทคนิค (Hard Skills) ในการทำงานให้ราบรื่น อันจะช่วยให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน และประสบความสำเร็จในตำแหน่งหน้าที่การงานได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืน

ความสำคัญและความจำเป็นของ Soft Skills ในการทำงานของบัณฑิตศตวรรษที่ 21

ในช่วงก่อนศตวรรษที่ 21 การทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือการวัดคุณภาพของคนเพื่อเข้ารับเข้าทำงาน อาจจะมุ่งไปที่ทักษะความรู้ทางวิชาชีพหรือความรู้ทางเทคนิค (Hard Skills) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านเครื่องมือข้อมูลต่างๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ ฝึกฝน ประสบการณ์ และความชำนาญเฉพาะจากสิ่งที่ทำมาก่อนในสายอาชีพ เช่น ความสามารถในการออกแบบ การทำบัญชี เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะที่สามารถระบุได้ง่าย และมีการวัดผลสำเร็จได้อย่างแม่นยำ เช่น ผลการเรียน ใบรับรองหรือปริญญาบัตร ซึ่งจัดได้ว่าเป็นเรื่องง่ายที่องค์กรสามารถตรวจสอบและทราบถึงความสามารถและประสบการณ์ของบัณฑิตที่จบใหม่ ส่วนในด้านของ Soft Skills จะเป็นทักษะที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลที่สามารถบ่งบอกถึงบุคลิกภาพ รวมไปถึงคุณลักษณะนิสัย ทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องภายในของบุคคล หรือทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการยากที่จะระบุได้อย่างชัดเจนหรือวัดผลความสำเร็จนั้น โดยองค์กรส่วนใหญ่จะดูว่าบัณฑิตจบใหม่มีทักษะด้าน Soft Skills หรือไม่จากกิจกรรมในระหว่างการเรียน โดยเชื่อกันว่า คนที่เคยทำกิจกรรมระหว่างการเรียน มักจะมีทักษะด้านคนเก่งหรือ (Soft Skills) มากกว่าคนที่เรียนเก่ง ได้คะแนนสูง แต่ไม่เคยร่วมกิจกรรมหรือทำงานร่วมกับคนอื่นเลย ด้วยเหตุดังกล่าวทั่วโลกต่างยอมรับในทางเดียวกันว่า คนที่มีไอคิวสูงอย่างเดียว ไม่อาจประสบความสำเร็จในการทำงานหรือการดำเนินธุรกิจ หากขาดการทักษะ Soft Skills เนื่องจากเป็นความสามารถของบุคคลในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น และพร้อมที่จะพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ จึงเป็นคนทำที่องค์กรต้องการและเป็นหนทางให้ชีวิตประสบความสำเร็จในสังคมการทำงาน (Elmohmady, E. A. E., Abo Gad, R. A. E. F., Ramadan, A., & Hamdy, A., 2020: 141-143)

ดังนั้น ในช่วงเวลาต่อมาในศตวรรษที่ 21 ตลาดแรงงานส่วนใหญ่ต้องการและความสำคัญกับบัณฑิตจบใหม่ที่มีทักษะ Soft Skills เข้าทำงานมากกว่าทักษะ Hard Skills เนื่องจากเป็นยุคที่โลกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีทุกภาคส่วน และทำให้มนุษย์นั้นมีความแตกต่างจากการใช้หุ่นยนต์อัจฉริยะหรือ AI ที่ถูกนำมาแทนที่แรงงานมนุษย์มากขึ้นทุกวัน ด้วยเหตุนี้ในโลกการทำงานปัจจุบัน จึงไม่ได้แข่งขันกันที่ความรู้ ความสามารถระหว่างมนุษย์กับมนุษย์เพียงเท่านั้น แต่ยังต้องแข่งขันกับหุ่นยนต์ และเทคโนโลยีอีกด้วย ฉะนั้น ทักษะ Soft Skills จะเป็นตัวช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงานและผลลัพธ์ของงานที่ทำ อีกทั้งเป็นปัจจัยที่องค์กรใช้พิจารณาคัดเลือกบัณฑิตเข้าทำงานเป็นอันดับแรก ด้วยเหตุผลที่ว่าเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะเฉพาะที่สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของลักษณะงาน ตำแหน่งงาน และวัฒนธรรม

องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรในปัจจุบันต้องการและมีความได้เปรียบการแข่งขันในตลาดแรงงานอย่างมาก ตลอดจนเป็นทักษะที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แบบรอบด้าน ทั้งในมิติบุคคล สังคม และการทำงาน เกิดการเติบโตก้าวหน้าในเส้นทางการทำงานอย่างมืออาชีพ สนับสนุนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มอัตราการลาออกลดลง และองค์การไม่ต้องสูญเสียเวลา สูญเสียเงิน ในการพัฒนาบุคลากรใหม่อยู่เรื่อยๆ (พละกริท คอนซัลแทนท์, 2564: 4) อีกทั้งมีความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อดทนต่อแรงกดดันจากการทำงาน สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี บุคลากรในองค์กรมีความรัก ความสามัคคีและร่วมกันเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคง (มนตรี อินตา, 2562: 155-157)

ทั้งนี้ หากบุคคลขาดทักษะ Soft Skills ในการทำงานแล้ว จะส่งผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก ดังเห็นได้จากการศึกษาของ Porath & Pearson (2013: 1) ที่ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้จัดการและลูกจ้างจำนวน 800 คนใน 17 กลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า การทำงานร่วมกับพนักงานที่ไม่มีทักษะในการสื่อสาร ไม่มีความเห็นอกเห็นใจ หัวหน้ามีภาพลักษณ์ใจร้าย หรือมีเพื่อนร่วมงานที่หยาบคาย ไม่มีความสุภาพอ่อนน้อม จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงและเกิดผลเสียในด้านอื่นๆ ตามมา ซึ่งโดยส่วนใหญ่กล่าวว่าทำให้สูญเสียเวลางานไปกับการกังวลเรื่องที่เกิดขึ้น ร้อยละ 80 และทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง ร้อยละ 78 อีกทั้งเกินกว่าครึ่งมองว่าประสิทธิภาพการทำงานลดลง ร้อยละ 63 และต้องสูญเสียเวลาทำงานไปกับการหลบเลี่ยงคนที่ทำให้เกิดปัญหา ร้อยละ 63 นอกจากนั้นเกือบครึ่งหนึ่งตั้งใจลดความพยายามและเวลาในการทำงาน รวมถึงคุณภาพงานลดลง ขณะเดียวกันกว่า 1 ใน 4 ยอมรับว่าเอาความหงุดหงิดที่เกิดจากการทำงานไปลงกับลูกค้า และร้อยละ 12 มีความคิดที่จะลาออกจากงานด้วยเหตุผลดังกล่าว

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาแล้ว สามารถหางานทำได้มากขึ้น ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า การจ้างงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม โดยทักษะภาวะผู้นำสามารถผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Abullah, A. R., Muhammad, M. Z. & Md Naris, N. A., 2019: 11-12) ฉะนั้นการผลิตบัณฑิตให้มี Soft Skills และสามารถที่จะตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง ผลิตบัณฑิตให้มีความโดดเด่นมีทักษะนอกเหนือมากกว่าความรู้ทางวิชาการ ทั้งนี้ในมุมมองของผู้จ้างงานมีความคาดหวังว่าสถาบันอุดมศึกษาจะสามารถพัฒนาและเพิ่มจำนวนบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีทักษะ Soft Skills มากขึ้น ในการเพิ่มโอกาสการทำงานให้บัณฑิตมีงานทำตลอดจนช่วยให้บัณฑิตมีความพร้อมที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน ตั้งแต่เริ่มต้นสมัครเพื่อเข้าสู่องค์กร ขณะประกอบอาชีพในองค์กร รวมถึงการใช้ชีวิตในอนาคต

จะเห็นได้ว่า Soft skills เป็นทักษะที่ช่วยในการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานให้มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ร่วมงาน สามารถปรับตัวในสถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กรได้อย่างเหมาะสม เกิดความไว้วางใจต่อกัน ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข อันนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพ ตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรและสังคมให้เจริญก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของ Soft Skills ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21

สังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสาร การเมือง เศรษฐกิจ การศึกษา สภาพแวดล้อมและการบริโภคสื่อต่างๆ มากมายในสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้คนในสังคมต้องเรียนรู้และปรับตัวตามให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นอยู่เสมอ จึงทำให้บัณฑิตต้องมีทักษะการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคม (Soft Skills) โดยในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า การที่บัณฑิตจะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวนั้น บัณฑิตจำเป็นต้องมีทักษะการทำงานมากกว่าทักษะทางวิชาชีพ อันจะเป็นเครื่องมือในการการพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณธรรม สามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น รวมทั้งสามารถทำงานและประกอบอาชีพให้ก้าวหน้าได้เป็นอย่างดี โดยนักวิชาการและนักวิจัยส่วนใหญ่มักกล่าวถึงองค์ประกอบ

ของ Soft skills ในมิติของทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นหลัก แต่ในความเป็นจริงแล้วยังมีมิติของการจัดการความสัมพันธ์ภายในตนเองอีกด้วย ซึ่ง Soft Skills เป็นทักษะที่มีความหลากหลายและสามารถจัดหมวดหมู่ได้หลายรูปแบบ แต่ไม่อาจจัดประเภทโดยแยกทักษะออกจากกันอย่างเด็ดขาดได้ เนื่องจากทักษะแต่ละประเภทมีความทับซ้อนและเชื่อมโยงกันอยู่ ดังแนวคิดของ Han, L. (2011: 1) ที่แบ่งองค์ประกอบของ Soft Skills ออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการจัดการตัวเอง (Self Management Skill) และ ทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Peaple Skill) ส่วน IONOS (2019: 1) ได้จำแนกออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทักษะบุคคล (Personal Skills) ทักษะสังคม (Social Skills) และทักษะวิธีการ (Methodical Skills) ซึ่งมีความคล้ายกันกับมุมมองของ Rattanawat, P. (2021: 59-69) นั้นได้แบ่งออกเป็น 3 หมวดเช่นกัน คือ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงระบบ (Systematic Skills)

ในการนี้จึงขอสรุปองค์ประกอบของ Soft Skills ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของ Han, L. (2011:1); IONOS (2019:1) และ Rattanawat, P. (2021: 59-69) ให้ครอบคลุม โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) เป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่บ่งบอกความเป็นตัวตนและเกี่ยวข้องกับการควบคุมตนเองเป็นสำคัญ ในการจัดการกับอารมณ์และพฤติกรรมของตนให้อยู่ในระดับที่ไม่มีผลกระทบกับการทำงานและการใช้ชีวิต สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งช่วยสร้างพื้นฐานทางจิตใจและอารมณ์ให้เข้มแข็ง เพื่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพและการใช้ชีวิต ประกอบด้วย 1) การฟื้นตัว เป็นความสามารถในการจัดการกับงานได้เป็นอย่างดี 2) ความรับผิดชอบ ด้วยการประเมินผลการกระทำของตน รวมถึงยอมรับการกระทำของตนและนำไปพัฒนาต่อยอดหรือแก้ไขข้อผิดพลาดอย่างถูกต้อง 3) ความมุ่งมั่น ในการที่พร้อมเผชิญกับสิ่งที่ไม่คุ้นเคยและสามารถจัดการกับความท้าทายใหม่ๆได้ 4) การสร้างแรงจูงใจ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ 5) ความอยากรู้อยากเห็น เป็นลักษณะภายในของบุคคลที่ปรารถนาจะเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ๆ 6) ความมีระเบียบวินัยในตนเอง เป็นความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมของตน 7) การทบทวนตนเอง เป็นความสามารถในการประเมินตนเองและงานของตนได้อย่างมีวิจารณญาณ ตระหนักและเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและความสำเร็จของตน 8) ความมั่นใจด้วยการตระหนักในคุณค่าของตนเอง

2. ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสม สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายในการทำงาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ผู้อื่นมองตนเองและงานของตน รวมถึงสามารถเป็นแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นในการทำงานให้แก่ผู้อื่นได้ ซึ่งประกอบด้วย 1) การเข้าใจผู้อื่น ด้วยการนำตนเองไปอยู่ในฐานะและบทบาทของผู้อื่น ในการรับรู้ความรู้สึก แสดงความเห็นอกเห็นใจและความเคารพได้อย่างเหมาะสม 2) การบูรณาการ เป็นความสามารถในการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของสังคมนั้นๆ 3) การสื่อสาร เป็นความสามารถในการสื่อความคิดของตนได้อย่างชัดเจนด้วยความมั่นใจ 4) ความสามารถในการรับคำวิพากษ์ เป็นความสามารถในการจัดการกับคำวิพากษ์วิจารณ์ได้อย่างเหมาะสม 5) ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ในการประเมินคนได้อย่างถูกต้องโดยอาศัยความเข้าใจธรรมชาติความเป็นมนุษย์ 6) การทำงานเป็นทีม เป็นความสามารถในการจัดการการแบ่งงานและภาระหน้าที่ การสื่อสารเป็นกลุ่ม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นและเข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม 7) การมีปฏิสัมพันธ์ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม

3. ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่ช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิค (Hard Skills) โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ เป็นความสามารถในการจำแนก แยกแยะข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนให้เหลือเพียงองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด 2) การบริหารจัดการ เป็นการจัดลำดับความสำคัญของงานได้อย่าง

เหมาะสมและสามารถบริหารจัดการให้การทำงานมีระเบียบเป็นขั้นตอน 3) การนำเสนอ เป็นความสามารถในการนำเสนอได้อย่างมั่นใจและน่าสนใจไม่ว่าจะสถานการณ์ใด 4) การแก้ปัญหา เป็นความสามารถในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาได้อย่างชัดเจน ตระหนักถึงผลที่ตามมา และเลือกใช้กลวิธีในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม 5) การจัดการความเครียด เป็นความสามารถในการรักษาความคิดและความรู้สึกให้อยู่ในภาวะสมดุลได้ในทุกสถานการณ์ 6) การจัดการกับสื่อใหม่ เป็นความสามารถในการใช้สื่อรูปแบบใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายสังคม แพลตฟอร์มออนไลน์ ได้อย่างเชี่ยวชาญและรู้เท่าทันที่จะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของ Soft Skills ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 นั้น ต้องอาศัยทักษะทั้งภายในและภายนอกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ พฤติกรรม ทัศนคติ ในการช่วยนำทางให้บัณฑิตสามารถปรับตัวในสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา Soft Skills ของบัณฑิตในศตวรรษที่ 21

Soft Skills นับว่าเป็นทักษะจำเป็นในการรับเข้าทำงานและเป็นสิ่งสำคัญที่คนทำงานต้องมี โดยเฉพาะบัณฑิตรุ่นใหม่ที่ต้องออกสู่ตลาดแรงงานในช่วงที่เกิดวิกฤติเศรษฐกิจไปทั่วโลก ส่งผลให้มีพื้นที่ตำแหน่งงานว่างลดลง และกลายเป็นตัวช่วยที่จะทำให้บัณฑิตใหม่หรือแรงงานที่ต้องการเปลี่ยนแปลงการทำงานมีพื้นที่และมีโอกาสเติบโตในองค์การ รวมถึงกลายเป็นบุคคลที่หลายๆ องค์กรต้องการ (ธนาคารกรุงเทพ, 2563: 1) ซึ่ง Soft Skills เป็นทักษะที่ค่อย ๆ พัฒนาจากการใช้ชีวิต การเข้าสังคม และการทำงาน อีกทั้งเป็นทักษะที่สามารถเอาไปปรับใช้ได้กับทุกสายงาน ด้วย Soft Skills เหล่านี้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนา Soft Skills ของบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย

1. ความสามารถในการบริหารจัดการเวลา (Time Management) อย่างมืออาชีพ ในการรู้จักวางแผน ควบคุม กำหนดระยะเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน รวมถึงควบคุมตนเองให้มีวินัยจนทำตามแผนที่วางไว้ได้ ซึ่งจะช่วยให้บัณฑิตสามารถทำงานสำเร็จในปริมาณงานที่สูงขึ้นได้ในแต่ละวัน อีกทั้งสามารถจัดการงานได้ตามกำหนดนัดหมาย ทำให้รันงานต่อไปได้โดยไม่ถ่วงกินเวลาของคนในทีมที่อาจต้องทำงานแบบเกี่ยวพันกัน อันจะทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนที่ดีสำหรับองค์การ

2, ความสามารถในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-Long Learning) เป็นความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ๆหรือความผัดผวนของโลกในมิติต่างๆ รวมถึงมีการเตรียมพร้อมและเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถจัดการข้อมูล วิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่างจากสิ่งที่เรียนรู้ เพื่อเอาความรู้ที่หลากหลายมาเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน และหาแนวทางใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เมื่อต้องเจอกับปัญหาใหม่ ๆ ก็สามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานอยู่เสมอ

3. ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) เป็นความสามารถในการสังเกต ทำความเข้าใจ จัดการ รับรู้อารมณ์และความรู้สึก รวมทั้งแสดงออกทางอารมณ์ของตนเองได้อย่างดี ตลอดจนสามารถสังเกตและทำความเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นด้วย ซึ่งจะช่วยให้บัณฑิตสามารถควบคุมอารมณ์และแสดงออกได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ รวมไปถึงการบริหารจัดการกับความเครียดที่จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมาได้อย่างมีคุณภาพอีกด้วย

4. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เป็นการทำความเข้าใจธรรมชาติของสังคมนั้นๆ ที่มีความแตกต่างทั้งชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ด้วยการปรับตัวและมีความยืดหยุ่นทางความคิดในการรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา และพลิกแพลงหาวิธีที่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ โดยไม่ขัดกับคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานและสามารถอยู่ร่วมกันในองค์กรหรือสังคมนั้นๆ ด้วยความผาสุก รวมทั้งได้เปรียบในการทำงานในอนาคต

5. ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration) เป็นความสามารถในการร่วมแรงกายและแรงใจ ในการสร้างสรรค์ผลงานให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ของงาน โดยสามารถทำงานร่วมกับบุคคลที่หลากหลายทั้งในแง่ของสายงาน ประสบการณ์ รูปแบบการทำงาน และช่วงวัยที่แตกต่างได้ ซึ่งการที่บัณฑิตมีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น เข้าใจมุมมองที่หลากหลาย ยอมรับในข้อผิดพลาดและความคาดหวังของกันและกัน จะช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในทีมงาน และทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายของงานได้

6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) เป็นความสามารถที่ใช้ในการติดต่อระหว่างบุคคลและหน่วยงานทั้งภายใจและภายนอกองค์กรในการรับและถ่ายทอดข่าวสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในการดำเนินงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ไมตรีเครือข่ายและลดความขัดแย้งในการทำงาน อันจะช่วยให้เกิดความร่วมมือ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน อีกทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงาน

7. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex Problem Solving) เนื่องจากผลกระทบจากเทคโนโลยี ความหลากหลายของบริบทหรือองค์กรต่างๆในปัจจุบัน จึงทำให้เกิดปัญหาต่างๆที่มีความแตกต่างและซับซ้อนไปจากเดิม ดังนั้นต้องพยายามคิดหาหนทางแก้ไขปัญหาอย่างรอบคอบ มองปัญหาหลายๆด้าน โดยอาศัยหลายทักษะย่อยๆมารวมกัน ไม่ว่าจะเป็นการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การระบุถึงปัญหา รวมทั้งการเข้าใจในการเชื่อมโยง และต้องสามารถสร้างสรรค์วิธีแก้ไขปัญหาในรูปแบบต่างๆ ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

8. ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ (Critical Thinking and Decision making) เป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณที่จะช่วยให้สามารถย่อยข้อมูลต่างๆได้ โดยรู้จักตั้งคำถามเชิงวิเคราะห์ ระบุปัญหา ประมวลข้อมูล ตีความ ประเมินทางเลือก ซึ่งไม่จำเป็นต้องคล้อยตามข้อมูลเดิม สามารถโต้แย้งข้อมูลนั้นเพื่อนำไปสู่การแสวงหาคำตอบที่เหมาะสมกว่าเดิม รวมทั้งเข้าใจบริบทของปัญหาและความเหมาะสมของวิธีการต่างๆ ในแต่ละสถานการณ์ เพื่อตัดสินใจให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

9. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นความสามารถในการคิดสร้างสิ่งใหม่ๆขึ้น ด้วยแนวคิดใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่ช่วยให้การทำงานดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการสร้างทางเลือกใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาให้ดีกว่าเดิมหรือแตกต่างไปจากเดิม โดยใช้ความคิดที่หลากหลาย เช่น การคิดแบบคล่องแคล่ว การคิดยืดหยุ่น การคิดริเริ่ม และการคิดอย่างละเอียด ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีคุณภาพมากขึ้น

10 ภาวะการเป็นผู้นำและผู้ตาม (Leadership and Followership Skills) เป็นภาวะที่บัณฑิตใช้ในการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจนได้รับการยอมรับ และมีอิทธิพลให้สามารถจูงใจให้บุคคลอื่นปฏิบัติตามความคิดเห็นด้วยเทคนิคและการจัดการที่ดี เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนยังช่วยทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งสร้างความร่วมมือร่วมใจกับบุคคลอื่นในที่ทำงานให้ขับเคลื่อนไปด้วยจุดมุ่งหมายเดียวกันในอนาคต นอกจากนี้ บัณฑิตต้องมีภาวะผู้ตามด้วยในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้ศักยภาพ ความรู้และสติปัญญาที่มีมาทำงานที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำ และนำมาสู่การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งจะเป็นการสนับสนุน ส่งเสริม และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กร

คุณลักษณะดังกล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นปัจจัยในการพัฒนา Soft Skills ของบัณฑิตเพื่อก่อให้เกิดคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบไปด้วยคุณสมบัติภายในของบัณฑิตที่จะติดตัวบัณฑิตไปตลอด แม้จะเปลี่ยนงานหรือเปลี่ยนอาชีพก็ตาม ซึ่งจะช่วยให้บัณฑิตเกิดความมั่นใจในการใช้ศักยภาพของตนในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้เกิดการทำงานและประสบความสำเร็จไปด้วยกันอย่างราบรื่น ตลอดจนสามารถวางตน

ได้อย่างเหมาะสมและพร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี มีความสุขในการทำงานที่ทำให้องค์กรเกิดการเติบโตอย่างมั่นคง แข็งแรง และยั่งยืน

แนวทางการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21

ทักษะการทำงาน (Soft Skills) เป้นทักษะที่ต้องใช้เวลาในการฝึกฝน เนื่องจากเป็นทักษะในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ซึ่งคำว่า “ผู้อื่น” เป็นสิ่งที่ซับซ้อนยากแท้ในการหยั่งถึง ฉะนั้นจึงต้องทำความเข้าใจให้มากที่สุด เพื่อนำไปสู่จุดร่วมที่สมดุลและยอมรับได้เป็นมัชฌิมาวิถีในการอยู่ร่วมกัน แต่ก่อนจะเข้าใจผู้อื่น บัณฑิตต้องเข้าใจตนเอง ตะหนักรู้ถึงตนเองให้ชัดแจ้งเสียก่อน เพื่อให้เกิดปัญญาและจิตใจที่เข้มแข็งมั่นคง อันนำไปสู่การเสริมสร้างและพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ของบัณฑิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการนี้จะขอกล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การตระหนักรู้ในชีวิตของตนอย่างใคร่ครวญ เป็นการสำรวจพิจารณาเรื่องราวชีวิตของตนที่ผ่านมาอย่างใคร่ครวญลึกซึ้งเกี่ยวกับตนเอง ด้วยการสะท้อนความรู้สึก การทำให้กระจ่าง บนพื้นฐานของจิตใจที่สงบ มีสมาธิ ผ่อนคลาย และเมื่อตระหนักรู้ในตนเองอย่างลึกซึ้งแล้ว ก็จะเกิดกระบวนทัศน์ใหม่สำหรับการเข้าใจตนเองและผู้อื่น อันจะนำไปสู่การปรับตัวในสังคมได้ดีขึ้น อีกทั้งยังทำให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเองในการนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปรับปรุง Soft Skills ของตนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. การเข้าใจและเชื่อมโยงความหมายในชีวิต เป็นการเข้าใจถึงบริบททางสังคม วัฒนธรรม และค่านิยมของสังคมในแง่มุมต่างๆ ตลอดจนชีวิตความเป็นอยู่ที่ตนเองได้ประสบพบเจอ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจตนเองอย่างแจ่มแจ้งและชัดเจน อีกทั้งสามารถมองเห็นถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ในสิ่งที่เป็นปัญหาและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ดังกล่าวให้เกิดความเข้าใจและยอมรับสิ่งที่เป็นปัญหาอันเกิดจากความแตกต่างด้วยโลกทัศน์เชิงบวก อันจะช่วยให้บุคคลพร้อมที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้เกิด Soft Skills ที่ดีในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

3. การกำหนดเป้าหมายสู่การพัฒนา Soft Skills เป็นการนำความหมายในชีวิตที่ผ่านมาจากการสำรวจ การสังเกต การพิจารณาใคร่ครวญ และการทำความเข้าใจจนเกิดการตกผลึกเป็นประสบการณ์ของตน ในการนำมากำหนดเป็นพฤติกรรมที่ต้องการพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม จากนั้นกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาพฤติกรรมนั้นอย่างเป็นระบบ โดยการเชื่อมโยงประสบการณ์ภายนอกต่างๆ จากการสืบค้นข้อมูล ข่าวสาร และการปรึกษาจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ในด้านนั้น ๆ ร่วมกับประสบการณ์ภายในของตนเอง อันจะช่วยให้บุคคลเกิดแรงผลักดันและพลังกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา Soft Skills อย่างแท้จริง

4. การพัฒนาและเพิ่มพูน Soft Skills ในตน เป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาพฤติกรรมของตนให้ดีขึ้น ด้วยการเผชิญกับความเป็นจริง ได้แก่ ความคิด ความรู้สึกที่หลีกเลี่ยง ไม่รู้ตัว หรือเก็บซ่อนเอาไว้ ด้วยการค้นหา สัมผัสตัวตนผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งทำการวินิจฉัยอย่างลึกซึ้งภายใต้สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยด้วยการไม่หลีกหนี รวมถึงหาแนวทางการพัฒนาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนอย่างแยบยล โดยการสร้างแรงเสริมทางบวกให้กับตนเองมากขึ้น (Self-confidence) มีความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-esteem) และเกิดความเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งตน (Self-efficacy) พร้อมที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมั่นคง ส่งผลให้บุคคลเกิดการพัฒนา Soft Skills ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม

5. การประเมินศักยภาพจากการพัฒนา Soft Skills เป็นการตรวจสอบผลจากการพัฒนา Soft Skills จากการปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมในเชิงบวก อันจะทำให้บุคคลเกิดประสบการณ์ที่เหมาะสมมาเรื่อยๆ ซึ่งจะช่วยสร้างเงื่อนไขภายในให้พร้อมที่รับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตลอดจนเกิดความมุ่งมั่นที่จะค้นหาวิธีการในการเข้าใจและเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น ด้วยการนำกระบวนการที่ได้รับกลับมาใช้ในชีวิต เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เมื่อบุคคลมีการพัฒนาตนเองเป็นประจำแล้วก็จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เห็นข้อดี

ข้อบกพร่องของตน อีกทั้งมีความเข้าใจผู้อื่นมากขึ้น ก็จะทำให้การใช้ชีวิตและการทำงานมีความเป็นระบบและลงตัว จนสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างผาสุก

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ไม่ใช่เรื่องยากและทุกคนสามารถทำได้ทุกที่ทุกเวลา เมื่อบัณฑิตมีการพัฒนาตนเองแล้วก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น อันก่อให้เกิดการยอมรับนับถือในตนเองและยอมรับความแตกต่างของผู้อื่น รวมทั้งมีส่วนร่วมในเชิงบวกกับสังคม ตลอดจนยังทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเองในทางที่ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นประตูสู่ความสำเร็จทั้งการใช้ชีวิตและการทำงานได้อย่างแท้จริง ดังภาพที่ 1 แสดง Soft Skills: ทักษะการทำงานที่จำเป็นและแนวทางการพัฒนาสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21



ภาพที่ 1: แสดง Soft Skills: ทักษะการทำงานที่จำเป็นและแนวทางการพัฒนาสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21

บทสรุป

ในศตวรรษที่ 21 นี้ บัณฑิตที่จบใหม่และกำลังจะจบการศึกษาต่างต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาทักษะการทำงานจึงมีความจำเป็นเป็นอย่างมากสำหรับบัณฑิตที่จะต้องพัฒนาให้ดีกว่าเดิม และเพิ่มพูนทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลที่มีทักษะ Soft Skills จะช่วยให้องค์กรนั้นดำเนินการได้เป็นอย่างดี ประสบความสำเร็จทั้งทางด้านการทำงานและความผาสุกในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่องค์กรหรือตลาดแรงงานทั้งหลายให้ความสนใจเป็นอย่างสูง อีกทั้งเป็นคุณสมบัติที่จะช่วยให้บัณฑิตนั้นมีคุณสมบัติเหนือกว่าบุคคลอื่นๆ ตลอดจนเป็นการเปิดโอกาสให้ตนได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน แต่การส่งเสริมและพัฒนาทักษา Soft Skills ไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้โดยง่ายดาย ด้วยเหตุผลที่ว่า Soft Skills เป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดจากการฟังบรรยายหรืออ่านหนังสือ แต่เกิดจากการมีประสบการณ์ทักษะ Soft Skills ในด้านต่าง ๆ ด้วยตนเอง ดังนั้นบทความนี้จึงนำเสนอทักษะการทำงานที่จำเป็นสำหรับบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้บัณฑิตได้ทราบและเข้าใจทักษะการทำงานที่จะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้หลังจบการศึกษา อีกทั้งจะเป็นแนวทางให้บัณฑิตได้เรียนรู้

พัฒนา และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกการทำงานในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานอย่างแท้จริง ซึ่งประกอบด้วย 1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ในการจัดการและควบคุมตนเองให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) เป็นคุณลักษณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็ยบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) เป็นคุณลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่ช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิค (Hard Skills) ให้มีคุณภาพ โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการ โดยทักษะดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเปรียบได้กับผู้ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถทั้งทักษะด้านเทคนิควิชาชีพ (Hard Skills)และทักษะการทำงาน (Soft Skills) อย่างสมดุลกัน สามารถดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ รวมทั้งสร้างสรรค์สิ่งดีๆอันเป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง องค์กร และสังคมอย่างสูงสุด ฉะนั้นจึงควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาทักษะการทำงาน (Soft Skills) ทั้ง 3 ด้าน ให้แก่บัณฑิตที่จะจบการศึกษา ด้วยกระบวนการ 1) การตระหนักรู้ในชีวิตของตนอย่างใคร่ครวญ 2) การเข้าใจและเชื่อมโยงความหมายในชีวิต 3) การกำหนดเป้าหมายสู่การพัฒนา Soft Skills 4) การพัฒนาและเพิ่มพูน Soft Skills ในตน 5) การประเมินศักยภาพจากการพัฒนา Soft Skills อันจะเป็นการเพิ่มโอกาสการได้งานแก่บัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ตลอดจนช่วยเตรียมพร้อมให้บัณฑิตมีพัฒนาการสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ในทุกด้านพร้อมกันไปอย่างมีประสิทธิผลก่อนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามความต้องการของสถานประกอบการและผู้ใช้บัณฑิตในการสร้างสรรค์ให้เกิดคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติให้ก้าวหน้าอย่างมั่นคง ม่นคั่ง และยั่งยืนต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการจัดหางาน. (2563). **ข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ปี 2563 และประมาณการผู้เข้าสู่ตลาดแรงงาน ปี 2565-2566.** กรุงเทพฯ: กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน.

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). **รายงานประจำปี 2564.** กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

ชโลทร โชติกีรติเวช. (2560). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 5(1), 44-52.

ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์. (2564). การพัฒนาทักษะซอฟต์สกิลด้วยการดำเนินโครงการจิตอาสา ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา. **วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ**, 3(1), 37-50.

ไทยรัฐ. (2562). **มธบ.ร่วมเอกชน สร้างบัณฑิตพันธุ์ใหม่ ตอบโจทย์ตลาดแรงงาน ยุคธุรกิจดิจิทัล.** มธบ. ร่วมเอกชน สร้างบัณฑิตพันธุ์ใหม่ ตอบโจทย์ตลาดแรงงาน ยุคธุรกิจดิจิทัล. https://www.thairath.co.th/news/local/1514403

ธนาคารกรุงเทพ. (2563). **Soft Skills ทักษะจำเป็นในการทำงาน.** https://www.bangkokbanksme.com/en/soft-skills-work

พละกริท คอนซัลแทนท์. (2564). **ทำไมต้อง Soft Skills**. https://www.palagrit.com/what-is-soft-skills/.

พิริยะ ผลพิรุฬห์ และคณะ. (2559). ความไม่สอดคล้องทางการศึกษา และผลกระทบต่อตลาดแรงงานไทย. **วารสารพัฒนาการเศรษฐกิจปริทรรศน์**, 10(2), 118-150.

มนตรี อินตา. (2562). Soft skills: ทักษะที่จำเป็นสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่. **วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์.** 20(1), 153-167.

วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒผล. (2562). **Soft Skills to Master.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำนวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). **รายงานภาวะสังคม.** กรุงเทพฯ: สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

อลงกรณ์ ฉลาดสุข และยงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2561). **มองอดีตตลาดแรงงาน.** กรุงเทพพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

Abullah, A. R., Muhammad, M. Z. & Md Naris, N. A. (2019). The Role of Soft Skills within Business Students towards Graduate Employability. **Journal of Entrepreneurship and Business**, 7(2), 1-14.

Balcar. (2011). **Soft Skills Needed for the 21st Century Workforce(Doctor of Business Administration).** Washington: Walden University.

Carnevale. (2013). **Study on the Nature of Impact of Soft Skills Training Programme on the Soft Skills Development of Management Students**. *Pacific Business Review,* 19-27.

Doyle. (2022). **What are Soft Skill? Definition and Examples of Soft Skill.** The balance. https://www.thebalancemoney.com/what-are-soft-skills-2060852.

Elmohmady, E. A. E., Abo Gad, R. A. E. F., Ramadan, A., & Hamdy, A. (2020). **Contribution of Non Technical Skills on Nurses' Performance Efficiency of Nursing Care Process in Intensive Care Units**. *Tanta Scientific Nursing Journal,* 19(2), 127-150.

Han, L. (2011). **Soft Skills List-28 Skills to Working Smart.** Bemy Career Coach. https://bemycareercoach.com/soft-skill/list-soft-skill.html.

IONOS. (2019). **Soft skills: definition and lists**. https://www.ionos.com/startupguide/productivity/soft-skills/.

Kenton. (2023). **What Are Soft Skills? Definition, Importance, and Examples.** Investopedia. https://www.investopedia.com/terms/s/Soft-skills.asp.

Lippman et al. (2022). **Key "Soft" Skills That Foster Youth Workforce Suscess: Toward a Consensus Across Fields.** www.childtrends.org/publocations/key-soft-skill-that-fostel-youth-workforce-success-toward-a-consensus-across-fields.

MBO Partner. (2021). **Soft Skill: Why These 9 Soft Skill are Important for the Workplace.** https://www.mbopartner.com/blog/how-manage-small-business/why-are-soft-skill-important.

Malykhin, Aristova, Kalinina, and Opaliuk. (2021). **Developing Soft Skills among Potential Employees: A Theoretical Review on Best International Practices**. Ideas. https://ideas.repec.org/a/lum/rev3rl/v12y2021i2p210-232.html.

NCWorks. (2018). **2018 Employer Needs Survey.** Labor & Economic Analysis Division. https://www.ncawdb.org/wp-content/uploads/2019/02/2018-employer-needs-survey.pdf.

Porath & Pearson. (2013). **The Price of Incivility.** Harvard Business Review. https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility.

Rattanawat, P. (2021). A Survey of Soft Skills Needed in the 21st Century Workplace. *Rampai Pannee Research Journal,* 15(1), 59-69.

Skill Builder Pro. (2018). **Soft Skills: The Hard Skills for Today's Workforce.** Skills Builder Pro. https://mma.prnewswire.com/media/792186/Soft_Skills__The_Hard_Skills_for_Today_s_Workforce_Final.pdf?p=original.