

การวิเคราะห์องค์ประกอบ SOFT SKILLS ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต



ปริญญานิพนธ์
ของ
อมรา ดาราศรีทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
สิงหาคม 2560

การวิเคราะห์องค์ประกอบ SOFT SKILLS ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การวิเคราะห์องค์ประกอบ SOFT SKILLS ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี
หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

บทคัดย่อ
ของ
อมรา ดาราศรีทอง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
สิงหาคม 2560

อมรา ดาราศรีทอง. (2560). การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต. ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และ 2)ศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต การศึกษาแบ่งเป็นสองกลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง ดำเนินการการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 11 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษา 5 คน และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรในสายบริหารธุรกิจ 6 คน มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี กลุ่มที่สอง ที่ใช้ในการศึกษาเป็นนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตชั้นปีที่ 4 จำนวน 1,085 คน ประกอบไปด้วยมหาวิทยาลัยรัฐบาล มหาวิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ได้มาโดยการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.24-0.75 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน โดยมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด

ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มี 5 องค์ประกอบ คือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทั้ง 5 องค์ประกอบมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูง มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=107.62$, $df=88$ $p=.07$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.98$, $CFI=1.00$, $RMSEA=0.01$, $SRMR=0.01$) และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.96 รองลงมาคือ ทักษะการปรับตัว ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อแก้ไขปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 0.91 และ 0.85 ส่วนทักษะการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.80 2) การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 4.00 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ทักษะการปรับตัว ($\bar{X}=4.06$ $SD=0.59$) ซึ่งเท่ากับกับทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($\bar{X}=4.06$ $SD=0.54$) รองลงมาคือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.05$ $SD=0.54$) ทักษะการสื่อสาร ($\bar{X}=3.94$ $SD=0.51$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อแก้ไขปัญหา ($\bar{X}=3.88$ $SD=0.52$)

FACTOR ANALYSIS OF THE SOFT SKILLS OF UNDERGRADUATE STUDENTS IN
THE BACHELOR OF THE BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM



Presented in the Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Human Research and Development
at Srinakharinwirot University
August 2017

Amara Darasrithong. (2017). *Factor Analysis of the Soft Skills of Undergraduate Students in the Bachelor of the Business Administration Program*. Master's Thesis, M.Ed. (Research and Development on Human Potential). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Assistant Professor Dr. Skol Voracha Assistant Professor Dr. Patcharaporn Srisawat.

The purposes of this research were 1) to study the factors of the soft skills of undergraduate students in the Bachelor of Business Administration Program; 2) to study the levels of soft skills factors for undergraduate students in a Bachelor of Business Administration Program. The study was divided into two groups. The first interview-group included eleven expatriates (five with educational and six with professional expertise) with more than ten years of experience in business. The second group consisted of one thousand and eighty five students from fourth year undergraduates from government universities, private universities, Rajapak and Rajamonkol. The research instrument was a Likert-type questionnaire with five level scale for rating which was also used to collect data. The power of discrimination is between 0.24 and 0.75 and a reliability of 0.96. The data was analyzed for frequency, percentage, mean, standard deviation and Confirmatory Factor Analysis with parameters established by using the Maximum Likelihood (ML)

The results of the study were as follows: 1) confirmatory factor analysis significantly confirmed that the model of soft skills of the undergraduates in the Bachelor of Business Administration Program consisting of five factors including communication skills, critical thinking for problem solving skills, teamwork skills, adaptability skills and interpersonal skills. The five factors were high, loading at a level of 0.01 and was able to measure the soft skills function factors. ($\chi^2=107.62$, $df=88$ $p=.07$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.98$, $CFI=1.00$, $RMSEA=0.01$, $SRMR=0.01$). The highest completely standardized solution was teamwork skills (0.96), followed by adaptability skills (0.94), interpersonal skills (0.91), critical thinking for problem solving skills (0.85) while the lowest was communication skills (0.80); 2) the soft skills of undergraduate students in the Bachelor of Business Administration program showed the overall mean score at high level ($\bar{x}=4.00$ $SD=0.47$) and each soft skill factors were adaptability skills with the highest mean score ($\bar{x}=4.06$ $SD=0.59$) equal to interpersonal skills ($\bar{x}=4.06$ $SD=0.54$), followed by teamwork skills ($\bar{x}=4.05$ $SD=0.54$) then communication skills ($\bar{x}=3.94$ $SD=0.51$), and the lowest mean score was critical thinking for problem solving skills ($\bar{x}=3.88$ $SD=0.52$).

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft skill ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ของ

อมรา ดาราศรีทอง

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุขอรุณ วงษ์ทิม)

.....ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็งอาจารย์ที่ปรึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุขอรุณ วงษ์ทิมประธานคณะกรรมการสอบปากเปล่า ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภรณ์ ศรีสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจแก้ไข ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และตระหนักในความเมตตาที่ท่านอาจารย์มอบให้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. นภสร เจริญโพธิ์ อาจารย์สาทร ใจตรง และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ ตรวจสอบเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ และขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัยตลอดการศึกษาตามหลักสูตรจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ขอกราบขอบพระคุณนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ที่ปรากฏนามในปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ แม้ว่าผู้วิจัยจะไม่ได้รับการถ่ายทอดวิชาความรู้จากท่านโดยตรง แต่ก็ได้รับความรู้จากผลงานวิชาการของท่าน

ขอกราบขอบพระคุณผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งนิสิตนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยระลึกเสมอว่าความสำเร็จของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผลมาจากความเมตตา ความไว้วางใจ ความมีน้ำใจช่วยเหลือและความปรารถนาดีจากทุกท่าน

ขอขอบคุณนิสิตรุ่นพี่ รุ่นน้อง และเพื่อนร่วมรุ่น ระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษาที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วยดีตลอดมา

ขอกราบคุณแม่ละออ ดาราศรีทอง มารดาที่รักยิ่ง ขอบพระคุณคุณสมจิตต์ ตั้งบำเพ็ญสุนทร พี่น้องทุกท่าน สำหรับความรัก ความห่วงใย และกำลังใจที่มีต่อผู้วิจัยตลอดชีวิตที่ผ่านมา รวมทั้งการให้การสนับสนุนด้านการศึกษา การทำปริญญานิพนธ์ของผู้วิจัยให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยมอบแด่ บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีอุปการคุณทุกท่านที่มีต่อผู้วิจัย ขอรำลึกถึงพระคุณของท่านตลอดไป

อมรา ดาราศรีทอง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	5
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	6
นิยามคำศัพท์ปฏิบัติการ.....	6
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills.....	11
ความหมายของ Soft Skills.....	11
ความสำคัญของ Soft Skills.....	14
องค์ประกอบของ Soft Skills.....	17
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills.....	27
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills.....	32
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	38
ความหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	38
จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	40
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	41
ชนิดของการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	41
หลักการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills	48
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและศึกษาระดับ Soft Skills	51
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ตอนที่1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ตัวอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและระดับ Soft Skills	70
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต.....	70
การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ บัณฑิต.....	79
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	80
สมมติฐานในการวิจัย.....	80
การดำเนินการวิจัย.....	80
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	81
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สรุปผลการวิจัย.....	84
อภิปรายผลการวิจัย.....	85
ข้อเสนอแนะ.....	91

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก.....	99
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	160



บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ประเภทของ Soft Skills.....	22
2	การสรุปองค์ประกอบ Soft Skills จากการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัย.....	24
3	ดัชนีที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูล เชิงประจักษ์.....	44
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ ทักษะการทำงาน.....	52
5	โครงสร้างและขอบเขตของข้อคำถามของ Soft Skills.....	53
6	ค่าอำนาจจำแนกและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Soft Skills ของ นิสิต นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต.....	54
7	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ ผู้เชี่ยวชาญ.....	59
8	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ.....	63
9	ข้อมูลทั่วไปของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี	67
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต.....	71
11	การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Soft Skills.....	72
12	ค่าดัชนีความสอดคล้องและดัชนีเปรียบเทียบของโมเดล Soft Skills.....	73
13	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด Soft Skills	74
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการทำงานร่วมกับผู้อื่นของ นิสิตนักศึกษา.....	79
15	ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม Soft Skills.....	106
16	ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถาม Soft Skills โดยภาพรวม.....	109
17	ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ Soft Skills ด้านทักษะการ สื่อสาร.....	111
18	ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ Soft Skills ด้านทักษะการ คิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา.....	112

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
19 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ Soft Skills ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม	112
20 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α)ของ Soft Skills ด้านทักษะการปรับตัว.....	113
21 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α)ของ Soft Skills ด้านทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	113



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สังเกตได้กับตัวแปรคุณลักษณะแฝง.....	40
3 โมเดลการวัด Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต.....	78



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากสถานการณ์โลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภายใต้การเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาครัฐ เอกชน ภาคเศรษฐกิจ สังคมและการศึกษา ดังนั้นการพัฒนาประเทศต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายภาคส่วน รวมถึงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการดำเนินชีวิต ดังที่วิจารณ์ พาณิช (2555: 19-40) และสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2559: 40-43) ได้อธิบายว่าประเทศสหรัฐอเมริกา มีแนวคิดเรื่องทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เป็นการร่วมมือจากหลายภาคส่วนรวมตัวก่อตั้งเป็นเครือข่ายองค์กรความร่วมมือเพื่อทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 (Partnership for 21st Century Skills) ทั้งนี้เยาวชนต้องมีทักษะดังกล่าวเพื่อการดำรงชีวิตได้ในศตวรรษนี้ โดยทักษะในศตวรรษที่ 21 มีทักษะที่มีความสำคัญ 3 ทักษะได้แก่ ทักษะด้านการเรียนรู้และนวัตกรรม (Learning and Innovation Skills) ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานของมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญมาก และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ก็เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการเป็นมนุษย์ และสิ่งที่ทุกคนต้องเรียนรู้คือ 3R 7C โดย 3R ได้แก่ อ่านออก (Reading) เขียนได้ ((W)Riting) และ คิดเลขเป็น ((A)Rithmetics) และ 7C ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking; & Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม(Creativity; & Innovation)ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ (Cross-cultural understanding) ทักษะด้านความร่วมมือการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Collaboration Teamwork; & Leadership) ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ(Communications Information & Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Computing; & ICT literacy) ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ (Career; & Learning Skills) นักวิชาการทางด้านบริหารธุรกิจ ฟิริยะ ผลพิรุฬห์ (2557: 16) กล่าวถึงความเกี่ยวเนื่องของ Soft Skills ทักษะศตวรรษที่ 21 กับรูปแบบของผู้ประกอบการหรือหน่วยงานทางธุรกิจในปัจจุบันที่พัฒนาก้าวหน้าแตกต่างไปจากอดีต โดยเฉพาะประเภทของบริษัทในปัจจุบันเป็นรูปแบบบริษัทระดับโลกหรือมีผู้ประกอบการข้ามชาติที่อยู่ภายใต้ระบบห่วงโซ่มูลค่า (Global-Value Chain Firms) ซึ่งบริษัทในรูปแบบเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญหนึ่งของวงจรการผลิตระดับโลก โดยอาจทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ผลิตหลัก(Lead Firm) ผู้จำหน่าย (Supplier) เป็นบริษัทที่มีศักยภาพสูง (High Performance Firm) ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ เป็นผู้นำในตลาดมีการสร้างนวัตกรรมและมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งโดยทั่วไปบริษัทประเภทนี้จะต้องการพนักงานที่มีทักษะทางด้านภาษา การติดต่อสื่อสาร และการ

ทำงานเป็นทีม นั้นหมายความว่าพนักงานในปัจจุบันต้องมี Soft Skills เป็นทักษะสำคัญในการทำงาน

Soft Skills เป็นทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการเข้าสู่ตลาดงานในศตวรรษที่ 21 เป็นทักษะที่จะช่วยสนับสนุนและเติมเต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล เป็นทักษะที่ช่วยให้บุคคลสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่ศึกษามา เป็นความสามารถในการจัดการตนเองปรับตนเองให้เข้าได้กับสังคม เป็นความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์กับบุคคลแวดล้อมและสถานการณ์แวดล้อมตามบริบทขององค์กรหรือสภาพการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และยังช่วยพัฒนาให้บุคคลเป็นผู้ที่สามารถสร้างผลผลิตอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กร ตลอดจนช่วยเสริมสร้างการประกอบอาชีพการดำเนินชีวิตให้มีความสุขสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น Soft Skills เป็นทักษะที่ทั่วโลกสนใจและให้ความสำคัญ แต่กลับพบว่าบุคคลขาดทักษะนี้ด้วยเช่นกัน ดังเช่น คลาร์ก (Clarke. 2016: 137) ได้กล่าวไว้ในรายงานการสำรวจกำลังแรงงานในสหราชอาณาจักร จากการสำรวจกับนายจ้าง 97 รายกล่าวว่า Soft Skills เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจมากกว่าวิชาการหรือความรู้ อีกทั้งสหราชอาณาจักรได้เผชิญกับวิกฤตแรงงานขาด Soft Skills โดยจากผลการสำรวจกับบริษัทระดับโลกในสามไตรมาสที่ผ่านมายืนยันว่าแรงงานในสหราชอาณาจักรมีช่วงห่างของ Soft Skills ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาคเศรษฐกิจในปี 2020 โดยจะทำให้เกิดการสูญเสียผลผลิตและคาดว่ามูลค่าความเสียหายอาจสูงถึง 8.4 พันล้านปอนด์ และยังพบสถานการณ์ช่วงห่างของ Soft Skills ที่คล้ายกันนี้ในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศผู้นำของโลกด้านเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีและให้ความสำคัญกับเรื่อง Soft Skills อย่างยิ่ง นอกจากนี้จากรายงานของกลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกัน(America's Promise Alliance. 2007: 1) ได้ดำเนินการสำรวจและพบว่าในอีก 20 ปี ข้างหน้าเยาวชนอเมริกันนับล้านคนซึ่งเป็นกำลังสำคัญสำหรับตลาดแรงงานในศตวรรษที่ 21 จะไม่พร้อมคือมีช่วงห่าง (gap) หรือขาดคุณสมบัติในการทำงาน ขาดทักษะประยุกต์ และกลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกันยังอ้างถึงคำกล่าวของเจมส์ แฮกแมน (James Heckman) นักเศรษฐศาสตร์ที่ได้รับรางวัลโนเบล และ ฟลาวิโอ คันฮา (Flavio Cunha) ที่ทั้งคู่กล่าวว่า Soft Skills เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับเยาวชนเพื่อการประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งที่ส่งเสริมความสำเร็จ และการเป็นพนักงานหรือผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพจะต้องมี Soft skills และสังคมสามารถพบเห็นข้อมูลความสำคัญของ Soft Skills ได้มากขึ้นในงานด้านการศึกษาหรืองานวิชาการต่างๆ ขณะเดียวกันรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกาและคณะกรรมการการระหว่างประเทศได้สรุปว่า Soft Skills เหล่านี้เป็นสิ่งที่นักศึกษาควรต้องมีติดตัวล่วงหน้าก่อนออกสู่ตลาดงานทั้งนี้เพื่อการประสบความสำเร็จ และพบว่าทักษะที่เยาวชนขาด ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ การสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของสมาคมวิทยาลัยและนายจ้างแห่งชาติ (National Associate of Colleges and Employers: NACE. (2007: 9-10) ซึ่งได้ทำการสำรวจข้อมูลแนวโน้มความต้องการแรงงานในปี 2008 ของนายจ้าง 276 รายพบว่านายจ้างจะให้ความสำคัญในคุณสมบัติหรือทักษะที่เกี่ยวกับ Soft Skills โดยด้านที่นายจ้างให้ความสำคัญหรือต้องการให้ผู้สมัครงานมี กลับเป็นด้านที่บัณฑิตจบใหม่

ที่มาสมัครงานขาดพร่องไปได้แก่ ทักษะการสื่อสาร โดยผู้สมัครงานจะขาดความสามารถหลายด้าน ทั้งด้านการเขียน การสื่อสารแบบเผชิญหน้า และเกือบทั้งหมดของทักษะระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นทักษะที่บัณฑิตจบใหม่มีช่วงห่างซึ่งตรงกับข้อมูลของสำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (Office of Disability Employment Policy United States Department of Labor: ODEP. 2007: 7) ได้เสนอมุมมองของผู้ประกอบธุรกิจที่ชี้ไปในทิศทางเดียวกันกับเอ็นเอชอีอี และกลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกันว่า Soft Skills เป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับเยาวชน รวมถึงประชาชนด้วย ทั้งนี้เพื่อการประสบความสำเร็จในการได้งานทำ และโอดีอีพีได้พัฒนาเป็น คู่มือเพื่อเพิ่มพูนทักษะ Soft Skills 7 ด้าน ให้กับเยาวชนทั่วไปครอบคลุมเยาวชนปกติ และเยาวชน ที่เป็นผู้พิการ ทั้งนี้โรเบล (Robles. 2012: 454) กล่าวว่าความสำเร็จของพนักงานในการทำงาน เกิดจาก Soft Skills เช่นเดียวกับวัตและวัต(Wats; & Wats. 2009: 1-10) กล่าวว่า Soft Skills ส่งผล ต่อความสำเร็จประมาณ 75-85 เปอร์เซ็นต์ ส่วน Hard Skills หรือความรู้ทางวิชาการความรู้ทาง เทคนิคส่งผลต่อความสำเร็จเพียง 15-25 เปอร์เซ็นต์ ส่วนบรานท์ และ เวลส์(Brant & Wales. 2009: 40) ก็กล่าวว่านิสิตนักศึกษาที่ต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตจำเป็นต้องมีทักษะ และ คุณสมบัติด้าน Soft Skills ระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ครอฟอร์ด (Crawford. 2011) กล่าวใน ผลการวิจัยจากศิษย์เก่า 4,262 รายและนายจ้าง 282 ราย ต่างให้อันดับความสำคัญ Soft Skills สูง กว่าความรู้ เช่นเดียวกับวิลเลียม (Williams. 2015: 31-39) ที่ศึกษามุมมอง นายจ้าง พนักงานเข้า งานใหม่เกี่ยวกับ Soft Skills หรือทักษะเพื่อการทำงาน (Employability Skills) กำลังแรงงานใน ประเทศจามาไม่ก้าขาดทักษะนี้และด้านที่สำคัญคือการสื่อสารซึ่งนักศึกษาควรได้รับการพัฒนา

สำหรับประเทศไทยโดยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา(2555: ส-3 12-5) ทำการศึกษา ความต้องการกำลังแรงงานรายงานว่ากำลังแรงงานระดับปริญญาตรีด้านธุรกิจและการบริการมี อุปทานแรงงานมากกว่าอุปสงค์ ผลการประเมินระดับความสามารถด้านต่าง ๆ ตามความคาดหวัง ของสถานประกอบการพบว่ากำลังแรงงานมีความสามารถอยู่ในเกณฑ์ต่ำปานกลางถึงต่ำมากกว่า ความคาดหวัง โดยด้านที่คุณสมบัติมีช่วงห่างจากความคาดหวังของนายจ้างในระดับมากถึงมากที่สุด คือ ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ ความสามารถในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา มี รองลงมาได้แก่ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ ส่วนความสามารถในการทำงานเป็นกลุ่มและ ความสามารถในการบริหารมีช่วงห่างเท่ากัน ต่อมาในปี พ.ศ. 2559 โครงการศึกษาเพื่อทบทวน ความต้องการกำลังคนเพื่อใช้วางแผนการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ โดยสำนัก ยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2559: ข ง 1) จากรายงานผลการคาดประมาณอุปสงค์และอุปทาน ของตลาดแรงงานระดับปริญญาตรีพบว่า อนาคตในปี พ.ศ. 2568 สาขาวิชาที่มีกำลังแรงงานส่วนเกินมากที่สุดคือ สาขาสังคมศาสตร์ ธุรกิจ และภาวะแรงงานขาดคุณภาพยังคงมีอยู่โดยมีจำนวนมากว่าสามแสนคน โดยขาดแคลน คุณลักษณะที่จำเป็นทั้งด้านความรู้วิชาการและ Soft Skills เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้าง มนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหาทักษะภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้

วิชัย วงษ์ใหญ่และมารุต พัฒนา (2557: 7; 12) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของ Soft Skills ว่าเป็นความฉลาดทางอารมณ์ที่ก่อให้เกิดทักษะในการมองโลกในแง่ดี การควบคุมตนเอง การจัดการอารมณ์ตนเอง มีการติดต่อสื่อสารและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น และจินตารัตน์ โพธิ์นอก (2557: Online) กล่าวว่า การที่บุคคลมี Soft Skills จะเป็นบุคคลมีศักยภาพในการทำงาน มีความรักและความผูกพันต่อองค์กร มีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุขอีกทั้งจะให้ความร่วมมือในการทำงาน ร่วมกันเผชิญปัญหา มีการบริหารจัดการที่ดี ส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาสูงขึ้นและเป็นองค์กรที่มีความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน ดังนั้นจากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นประเด็นปัญหาและความสำคัญดังนี้ เราจะพบว่ากลุ่มนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 4 ซึ่งกำลังจะสำเร็จการศึกษา ก้าวเข้าสู่ตลาดงานเพื่อเป็นบุคลากรเข้างานใหม่ (entry-level-employee) เป็นกำลังแรงงานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา Soft Skills ให้มากเพื่อเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพคือพร้อมด้วยความรู้ทางวิชาการและ Soft Skills โดยเฉพาะผู้ที่ศึกษาในสาขาบริหารธุรกิจซึ่งตกอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการตกงานเนื่องจากภาวะกำลังแรงงานเกินความต้องการของตลาดงานโดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร เราจึงควรทำความเข้าใจและสร้างคุณสมบัติของตนเองให้พร้อมใน Soft Skills อันเป็นทักษะศตวรรษ 21 เพื่อที่จะสามารถสร้างบัณฑิตใหม่ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องไปในทางเดียวกับทักษะของศตวรรษนี้

จากเอกสารข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า Soft Skills เป็นทักษะศตวรรษที่ 21 ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน รวมถึงปัญหาช่วงห่างหรือความขาดความสามารถของบุคคลด้าน Soft Skills โดยเฉพาะเยาวชนที่กำลังเข้าสู่ตลาดงาน การขาด Soft Skills จึงเป็นปัญหาที่ทั่วโลกให้ความสำคัญสำหรับประเทศไทยเองก็มีปัญหาลักษณะคล้ายคลึงกันคือ แรงงานในประเทศไทยโดยเฉพาะกรุงเทพมหานครมีลักษณะขาดคุณภาพต้องได้รับการปรับปรุงคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงงานปริญญาตรีสายบริหารธุรกิจ เพราะมีช่วงห่างของความสามารถด้าน Soft Skills อีกทั้งกรุงเทพมหานครก็มีภาวะกำลังแรงงานระดับปริญญาตรีโดยเฉพาะสาขาบริหารธุรกิจอยู่ในสถานะอุปทานส่วนเกิน (Excess Supply) จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยใช้แนวคิดวิลเลียม (Williams. 2015: 31-39) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของ Soft Skills ประกอบด้วย การมีความเชื่อมั่นในตนเอง การบริหารจัดการตนเอง การตัดสินใจ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การสื่อสาร การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การต่อรอง การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม จริยธรรมในการทำงาน ผู้วิจัยใช้การศึกษาวิธีคุณภาพโดยศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรธุรกิจภาคเอกชนซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการคัดเลือกหรือประเมินผลการทำงานพนักงาน แล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องและศึกษาองค์ประกอบและระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษา ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับสถาบันศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรในการสร้างเสริม Soft Skills ให้กับนิสิตนักศึกษาต่อไป

คำถามการวิจัย

1. องค์ประกอบ Soft Skills มีกี่องค์ประกอบและในแต่ละองค์ประกอบมีลักษณะเป็นอย่างไร
2. นิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีระดับ Soft Skills เป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนา Soft Skills ที่ชัดเจนมีความสอดคล้องตามหลักวิชาการ ดำเนินการศึกษาผ่านกระบวนการการศึกษาทางวิชาการที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศไทย ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับสถาบันการศึกษาต่างๆ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลนำไปใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะบุคคลากรที่เป็นเยาวชนนิสิตนักศึกษาที่กำลังเข้าสู่ตลาดการทำงานให้มีทักษะที่สอดคล้องกับ Soft Skills ที่มีฐานคิดมาจากต่างประเทศที่เป็นที่ยอมรับ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 26,286 คน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2559 ภาคเรียนที่ 2 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพฯ

และปริมาตร จำนวน 1,085 คน เลือกโดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่งใช้เป็นกลุ่มทดลองศึกษาคุณภาพเครื่องมือทุกอันดับที่ 21 (50 คน) กลุ่มที่สองใช้ศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยัน Soft Skills (780 คน) กลุ่มที่สามใช้ศึกษาระดับ Soft Skills (305 คน)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย คือ Soft Skills มีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรแฝงทักษะการสื่อสาร มีตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ในการสื่อสารกับผู้อื่น การสังเกตภาษาท่าทางและภาษาพูดของกลุ่มสนทนา ความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆ กับกลุ่มสนทนาได้อย่างสอดคล้อง และการใส่ใจฟังเรื่องราวของกลุ่มสนทนา

2. ตัวแปรแฝงทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา มีตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล การเรียนรู้กับข้อผิดพลาดของตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต และการกำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหาโดยพิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา

3. ตัวแปรแฝงทักษะการทำงานเป็นทีม มีตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย การมีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม การยอมรับในข้อคิดเห็นและให้เกียรติในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม และการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันในกลุ่ม

4. ตัวแปรแฝงทักษะการปรับตัว มีตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ การมองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทางด้านบวก และการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

5. ตัวแปรแฝงทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร ประกอบด้วย การใส่ใจห่วงใยผู้อื่น การเห็นอกเห็นใจผู้อื่นรู้สึกไวต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และการประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

Soft Skills หมายถึง ทักษะ คุณลักษณะ ความสามารถต่างๆ ของบุคคลในการจัดการ ความคิด อารมณ์ บุคคลแวดล้อม สถานการณ์ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เป็นทักษะพื้นฐานที่คนทำงานต้องมีซึ่งสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ เป็นทักษะต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานได้กับทุกงานทุกระดับไม่เฉพาะเจาะจงใช้ในเนื้องานใดเนื้องานหนึ่ง ไม่ใช่ทักษะทางเทคนิคหรือความรู้เฉพาะในสายอาชีพนั้นๆ และไม่ใช่องค์ความรู้ทางวิชาการต่างๆ เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ เป็นทักษะความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะในการปรับตัว ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแสดงออกเกี่ยวกับการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาได้อย่างเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ เพื่อปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ในการสื่อสารกับผู้อื่น การสังเกตภาษาท่าทางและภาษาพูดของกลุ่มสนทนา สามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆ กับกลุ่มสนทนาได้อย่างสอดคล้อง การใส่ใจฟังเรื่องราวของกลุ่มสนทนา

2. ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking for Problem Solving Skill) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดปัญหา โดยมีการไตร่ตรอง ทบทวนแนวทางในการแก้ปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ได้แก่ การคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา นำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา แยกแยะอารมณ์ตนเองจากปัญหา มีเหตุผล ไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา การกำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา ตลอดจนเรียนรู้กับข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต

3. ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการเรียนรู้และเข้าใจผู้อื่นในกลุ่ม แสดงบทบาทหน้าที่ของตนเองในกลุ่มในฐานะสมาชิกกลุ่มที่ดี ตลอดจนการนำความรู้ความสามารถของตนเองมาใช้ในกลุ่ม ได้แก่ มีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย มีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่มนอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง ยอมรับและให้เกียรติในการทำงานร่วมกันในกลุ่ม มีความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันในกลุ่ม

4. ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเข้าใจและยอมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีมุมมองที่ดีกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีความอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ได้แก่ รู้และปรับตัวให้เข้ากับเกี่ยวกับสถานการณ์สิ่งที่เกิดการ

เปลี่ยนแปลงต่างๆ มองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทางด้านบวก และปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

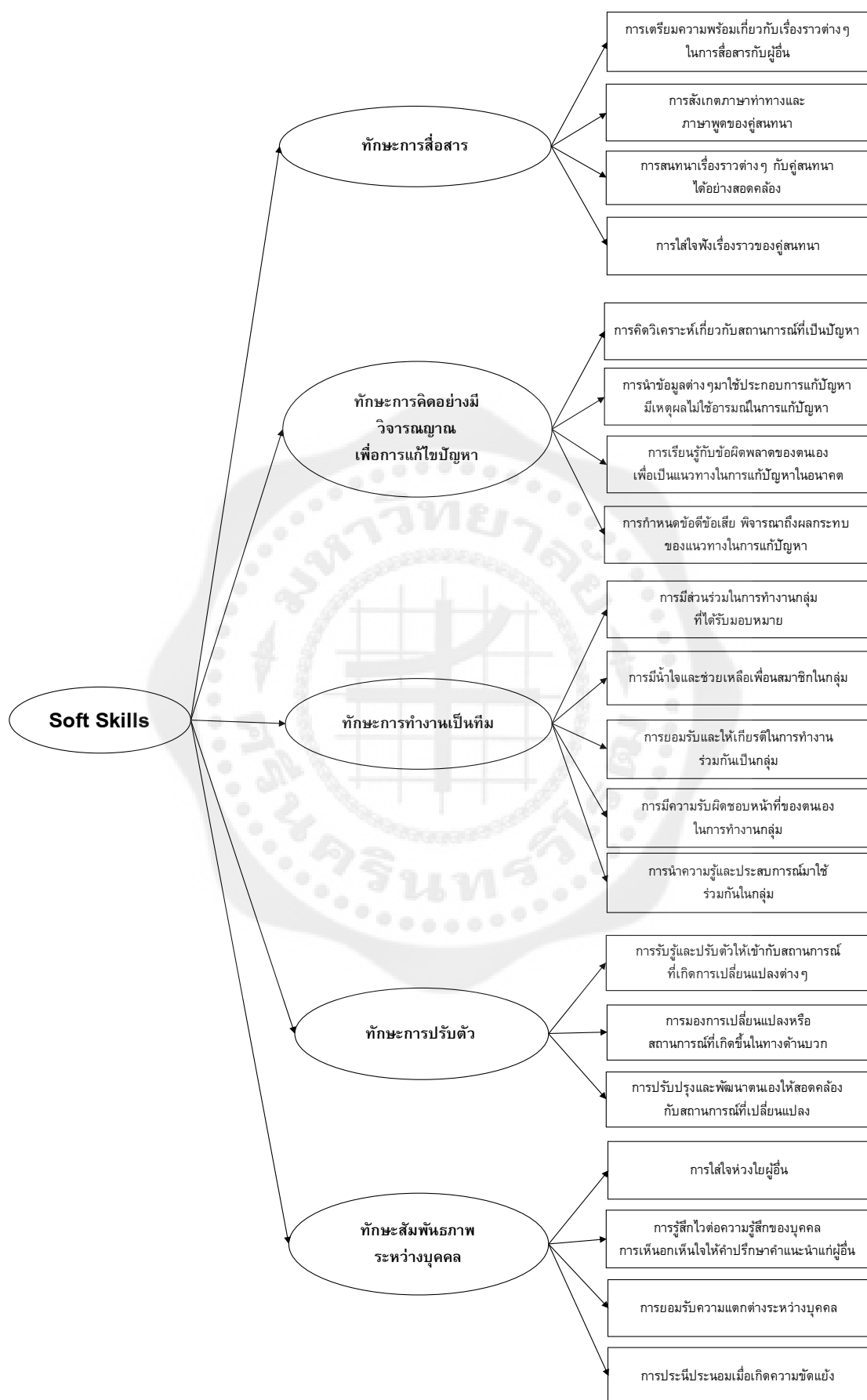
5. ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเข้าใจผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ แสดงพฤติกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ใส่ใจห่วงใยผู้อื่น มีการเห็นอกเห็นใจผู้อื่นรู้สึกไวต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต หมายถึง นิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สืบหาข้อมูลเบื้องต้นโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 11 ท่าน เพื่อกำหนดองค์ประกอบ Soft Skills ต่างๆ แล้วนำข้อมูลมารวบรวมพิจารณากับแนวคิดที่เกี่ยวข้องของ วิลเลียม (Williams.2015: 31-39) จึงนำมาสู่องค์ประกอบ Soft Skills หลัก 5 องค์ประกอบคือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐานในการวิจัย

โมเดล Soft Skills ของนิสิตศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ โดยเรียงลำดับในการนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

1.1 ความหมายของ Soft Skills

1.2 ความสำคัญของ Soft Skills

1.3 องค์ประกอบของ Soft Skills

1.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

1.4.1 ทฤษฎีคุณลักษณะของการรับรู้ (Attribution Theory of Perception)

1.4.2 ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ของเทอร์เรนซ์ (Torrance's creativity Theory)

1.4.3. ทฤษฎีวิธีการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

(Transactional Analysis)

1.4.4 ทฤษฎีอัตถิภาวนิยม (Existentialism)

1.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.1 ความหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.2 จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.4 ชนิดของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.5 หลักการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน CFA

2.6 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

1.1 ความหมายของ Soft Skills

จากการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับ ความหมายของ Soft Skills มีนักวิชาการ นักการศึกษา หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้พยายามให้ความหมายเกี่ยวกับ Soft Skills แต่จากการศึกษาพบว่ายังไม่มีคำที่แน่นอนตายตัว ผู้วิจัยพยายามเรียบเรียงความหมาย Soft Skills ในลักษณะต่าง ๆ ออกมาได้ดังต่อไปนี้

อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา (2555: ออนไลน์) กล่าวว่า Soft Skills หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องเนื่อง อันจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการ สร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น และเป็นความสามารถในการประสบความสำเร็จของบุคคลได้ด้วยการ สร้างสมดุลระหว่าง Soft Skills กับความรู้

สำนักงานราชบัณฑิตยสภาโดย จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557: ออนไลน์) กล่าวว่า “ทักษะ” หมายถึง ความชำนาญ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Skill และคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัยได้ขยายความคำ “ทักษะ (Skill)” ว่าหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถ ในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อยๆ เช่น ครุมีทักษะการใช้คำถาม การนำเข้าสู่บทเรียน การใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิดคำนวณ หรือทักษะทางสังคม ทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้ว ประกอบด้วย สมรรถนะทักษะ (Hard skill) และจรณทักษะ (จะระนะ หรือ Soft skill) บุคคลที่มี สมรรถนะทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง ส่วนบุคคลที่มีจรณทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีและได้ ให้ความหมายเฉพาะคำว่า “จรณทักษะ (Soft Skills)” ว่าหมายถึง ทักษะที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือ คุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในเรื่องความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ หรือความมีคุณธรรม มี ลักษณะเป็นนามธรรม เช่น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี มีวุฒิภาวะ มีความคิดริเริ่ม สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกความเข้าใจความเป็นจริงของสภาพการณ์ต่างๆ

วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มาร์ต พัฒนาผล (2557: 7) กล่าวว่า Soft Skills หรือ “จรณ” ว่าเป็น ทักษะทางสังคม และความฉลาดทางอารมณ์ ที่แสดงออกผ่านทาง EQ เป็นความสามารถทางสังคม การจัดการตนเอง การควบคุมอารมณ์ การมองบวก การติดต่อสื่อสาร และความเป็นมิตร

พจนานุกรมภาษาอังกฤษคอลิน (2559: ออนไลน์) ให้ความหมายของ Soft Skills ว่า เป็น ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เช่นความสามารถในการสื่อสารกับผู้อื่น และการทำงานในทีมคุณภาพ เป็น คุณสมบัติที่พึงประสงค์สำหรับการจ้างงานและไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ที่ผู้ทำงานเคยได้รับ ประกอบด้วย สามัญสำนึกความสามารถในการจัดการกับผู้คนและทัศนคติที่ยืดหยุ่นในเชิงบวก

สำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (Office of Disability Employment Policy United States Department of Labor: ODEP. 2007: 7) อ้างอิงจาก แหล่งข้อมูลต่างๆ ได้ให้ความหมาย Soft Skills ว่า “นุ่มนวล” หรือ “ทักษะประยุกต์” การนำไปใช้ เป็นทักษะความพร้อมในการทำงานของบุคคลต่างๆ ทั้งเยาวชนทั่วไป เยาวชนที่มีความพิการ คนที่ กำลังจะเป็นพนักงานครั้งแรกในชีวิตหรือผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานอย่างเชี่ยวชาญแล้ว ทั้งนี้เพื่อ การประสบความสำเร็จในการทำงานในทุกสถานะอาจเป็นตำแหน่งพนักงานหรือผู้จัดการที่มี ประสิทธิภาพ

ซูลซ์ (Schulz. 2008: 146, 151) กล่าวว่า การให้ความหมายของ Soft Skills บริบทต่อบริบทนั้นทำได้ยาก พบการกล่าวถึงความหมายของ Soft Skills ในสารานุกรมระหว่างประเทศไว้น้อยมาก Soft Skills อาจเป็น “ทักษะ” ของสาขาวิชาหนึ่ง แต่เป็น “ความรู้” ของอีกสาขาวิชาหนึ่ง เช่น วิศวกรไฟฟ้าความรู้เรื่องการจัดการโครงการถือว่าเป็น “ทักษะมีไว้ก็ดี” (nice to have) แต่วิศวกรโครงสร้าง ความรู้เรื่องการจัดการโครงการสำหรับวิศวกรโครงสร้างคือ “ความรู้ที่ต้องมี” (must have)”

อับดูวานี (Abduwani. 2012: 87-88, 90) กล่าวว่า Soft Skills เป็นเทคนิคทักษะที่มีความสำคัญในการสร้าง การปรับปรุง ทักษะมนุษย์ให้มีคุณภาพ เป็นกลุ่มของคุณลักษณะของบุคลิกภาพ มรรยาททางสังคม ความเชี่ยวชาญทางภาษา นิสัยส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีม Soft Skillsเกี่ยวข้องกับ 3 สิ่งคือ ตัวบุคคล (Personal) ระหว่างบุคคลอื่น (Interpersonal) และสถานการณ์ (Situation)

แซมคอคและแมค (SEMCOG; & MAC. 2012: 1-4) ได้ให้ความหมาย Soft Skills ว่าเป็นทักษะพื้นฐานที่เป็นฐานรากที่จำเป็นสำหรับทุกคน คนทำงาน และคนทุกช่วงอายุ เป็นคุณลักษณะความสามารถ ไม่ใช่ทักษะทางด้านเทคนิคความรู้

ฮันเตอร์ (Hunter. 2013: ออนไลน์) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Heriot-Watt กล่าวว่า Soft Skills เป็นทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนกับสังคมการทำงาน เป็นกลุ่มของคุณสมบัติส่วนบุคคล นิสัย ทักษะ ความสามารถในการแก้ปัญหา สื่อสารได้ดี มีจริยธรรมและมีความยินดีที่จะทำงานภายใต้ความกดดัน การปรับตัวได้เป็นอย่างดี ทักษะของบุคคลที่ความน่าเชื่อถือและมีไหวพริบพร้อมมูล

ซิงห์ (Singh, 2013: 21-23) กล่าวว่า Soft Skills เป็นส่วนประกอบของบุคคล บุคลิกภาพ คุณลักษณะ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลในการสังคม การทำงาน และการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิต

โบเดล (Bodell, 2014: 34-36) กล่าวว่า Soft Skills เป็นทักษะสมองซีกขวาซึ่งกำลังเป็นที่ต้องการในยุคโน้ตส์ (Conceptual Age) และเป็นที่ต้องการขององค์กรสมัยใหม่ในโลกธุรกิจ บริษัทหรือองค์กรต่างๆ มีความต้องการให้พนักงานมีคุณสมบัติด้าน Soft Skills เช่น มีความสามารถในการปรับตัวหรือฟื้นตัวได้ดี มีจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์

อาการวาล และ อาหุจา (Agarwal; & Ahuja, 2014: 88) กล่าวว่า Soft Skills เป็นชุดของคุณลักษณะส่วนบุคคลและการสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งวัดเชิงปริมาณไม่ได้ แต่จะวัดผลได้ตรวจสอบได้จากผลการปฏิบัติงานของบุคคล เป็นทักษะทั้งหมดทั้งมวลในการทำสิ่งต่างๆ ที่ทำกับ "มนุษย์" เป็นทักษะเฉพาะระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ที่มี "ความสัมพันธ์"

วิลเลียมส์ (Williams, 2015: 17, 27) อ้างจากแนวคิดของบุคคลอื่นๆ ว่า Soft Skills เป็นลักษณะนิสัย แบบอย่างพฤติกรรมหรือท่าทีที่แสดงออกที่ไม่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถทางเทคนิคหรือทักษะในกระบวนการผลิตของบุคคล เป็นทักษะความสามารถในการทำงาน (Employability Skills)

กล่าวโดยสรุปอาจให้ความหมาย Soft Skills ว่าหมายถึง ทักษะ คุณลักษณะ ความสามารถต่างๆ ของบุคคลในการจัดการความคิด อารมณ์ บุคคลแวดล้อม สถานการณ์ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เป็นทักษะพื้นฐานที่คนทำงานต้องมีซึ่งสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ เป็นทักษะต่างๆ ที่ใช้ในการทำงานได้กับทุกงานทุกระดับไม่เฉพาะเจาะจงใช้ในเนื้องานใดเนื้องานหนึ่ง ไม่ใช่ทักษะทางเทคนิคหรือความรู้เฉพาะในสายอาชีพนั้นๆ และไม่ใช่องค์ความรู้ทางวิชาการต่างๆ เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะในการปรับตัว ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นทักษะที่เป็นความสามารถในอาชีพหรือการทำงาน (Employability Skills)

1.2 ความสำคัญของ Soft Skills

นักวิชาการและหน่วยงานต่างๆ ได้อธิบายถึงความสำคัญของ Soft Skills ดังต่อไปนี้

อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา (2555: ออนไลน์) กล่าวว่า Soft Skills เป็นปัจจัยให้คนทำงานดี เป็นสิ่งจำเป็นมากในคนทำงานในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557: ออนไลน์) กล่าวว่า บุคคลที่มีจรรยาวัธ หรือ Soft Skills จะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี และองค์กรที่พัฒนาให้พนักงานของตนมี Soft Skills พนักงานเหล่านั้นจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีความรักมีความผูกพันกับองค์กร จะเป็นพนักงานที่มีศักยภาพสูง (Talent) หากองค์กรมีพนักงานที่มี Soft Skills มากๆ จะเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วแม้จะมีพนักงานน้อยก็ตาม อีกทั้งผลงานที่ออกมาจะมีประสิทธิผลมากกว่าที่เป็นอยู่

วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มาร์ต พัฒผล (2557: 12) กล่าวถึงความสำคัญของ Soft Skills ในแง่ของการเป็นโค้ชและผู้ที่ได้รับการโค้ชว่า Soft Skills ทำให้บุคคลที่เป็นโค้ชเป็นโค้ชที่ดีมีประสิทธิภาพ ทำให้การโค้ชบรรลุผลสำเร็จ ผู้ที่ได้รับการโค้ชก็จะมีลักษณะเป็นผู้ที่มีใจเปิดกว้างรับฟัง เกิดการรู้จักคิด พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนและปฏิบัติตามคำแนะนำหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์

กลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกัน(America's Promise Alliance. 2007: 1) ได้ให้ความสำคัญของ Soft Skills ว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อการประสบความสำเร็จของคนหนุ่มสาว

สมาคมวิทยาลัยและนายจ้างแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา (National Associate of Colleges and Employers: NACE. (2007: 9-10) อธิบายถึงความสำคัญของ Soft Skills ว่าเป็นทักษะที่นายจ้างให้ความสำคัญกันอย่างมากและต้องการให้นักศึกษาจบใหม่มีคุณสมบัติเหล่านี้ซึ่งตรงกับความต้องการของนายจ้าง

สำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงาน สหรัฐอเมริกาหรือโอดีอีพี (2007: 7) ระบุความสำคัญของ Soft Skills ว่าเป็นกุญแจสู่ความสำเร็จสำหรับเยาวชนในการเข้าสู่ตลาดงาน

ซูลซ์ (Schulz. 2008: 146-150) กล่าวว่า Soft Skills ช่วยพัฒนา เสริมสร้างและเติมเต็มลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลให้บุคคลนั้นมีสมรรถนะในการติดต่อสังคมได้ดี Soft Skills ส่งเสริมความรู้ (hard skill) ช่วยให้ผู้บุคคลได้รับโอกาสเข้าทำงานมากขึ้น ในตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน ถ้าคนสองคนมีความรู้เท่ากันคนที่มีความ Soft Skills ดีจะเป็นผู้ที่ได้งานทำมากกว่า โดยนายจ้างจะพิจารณาผู้สัมภาษณ์งานจากการสื่อสาร ท่าทาง การแสดงออก สำหรับคนที่ทำงานอยู่แล้ว องค์กรต้องการคนทำงานที่มีความ Soft Skills ในตนเองและคนทำงานกลุ่มนี้จะได้รับความยอมรับภายในองค์กรมากกว่า

รัสมินิ (Rusmini. 2011: 3-6) กล่าวถึงความสำคัญของ Soft Skills ว่าเป็นทักษะเพื่อความอยู่รอด (Survival skills) หรือทักษะของศตวรรษที่ 21 ทักษะเพื่อการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน การประกอบอาชีพและการเป็นพลเมืองคุณภาพ Soft Skills ที่สำคัญเพื่อการเจริญเติบโตและอยู่รอดได้ในตลาดงานที่มีการแข่งขันสูงคือ ความสามารถในการปรับตัว

บรุังกาดท์ (Brungardt. 2011: 2-3) กล่าวว่า ปัจจุบัน Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ พนักงานระดับผู้นำรวมทั้งพนักงานทุกระดับชั้นต้องมี Soft Skills ซึ่งต่างไปจากเดิมที่เฉพาะพนักงานระดับบนหรือระดับบริหารเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่ควรมี Soft Skills

แซมคอคและแมค (SEMCOG; & MAC. 2012: 1-4) อธิบายถึงความสำคัญของ Soft Skills ไว้หลายแง่มุม เช่น ในการจ้างงานปัจจุบันนายจ้างจะเสาะหาจ้างงานคนทำงานที่มีความ Soft Skills มาร่วมงาน ขณะเดียวกันพบว่าองค์กรที่ไม่ให้ความสำคัญกับ Soft Skills หรือไม่ได้มีการจัดโปรแกรมให้กับบุคคลในองค์กรในการพัฒนา Soft Skills จะพบว่ามีอัตราการลาออกของพนักงานสูง และ Soft Skills เป็นทักษะที่สำคัญต่อความสำเร็จสำหรับบุคคลทุกช่วงวัยและจำเป็นสำหรับความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรด้วย ความสำคัญของ Soft Skills ถูกสร้างเป็นโครงการอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อใช้พัฒนา Soft Skills ให้กับประชาชนในรัฐมิชิแกนสหรัฐอเมริกา

อับดูวานี (Abduwani. 2012: 88-89) กล่าวว่า Soft Skills เป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่บริษัทต่างๆ มองหาหรือต้องการจากผู้ที่มาสมัครงาน มีความสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ (Hard skills) ให้มีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยส่งเสริมการพัฒนาบุคคลในมิติต่างๆ รวมถึงจริยธรรมในวิชาชีพ เป็นการส่งเสริมทุนมนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพและตอบสนองตรงต่อความต้องการของตลาดงาน

ฮันเตอร์ (Hunter. 2013: ออนไลน์) กล่าวว่า Soft Skills มีความสำคัญสำหรับการปรับเปลี่ยนทัศนคติของนักเรียนในการเรียนรู้ การมีแรงจูงใจ ค่านิยม การจัดการกับสถานการณ์ที่แตกต่าง การมีความรับผิดชอบและมีความขยันหมั่นเพียร Soft Skills ช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้นักเรียนจากภายในซึ่งทำให้สามารถพบความสำเร็จทางวิชาการได้

เฮอร์เรว ซอรรอยส์ และทอมสัน (Hurrell; Scholarios; & Thompson. 2013: 172) กล่าวว่า Soft Skills มีความสำคัญที่สุดสำหรับธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริการลูกค้า เพราะความรู้วิชาการและเทคนิคเป็นสิ่งที่ต้องการเพียงเล็กน้อยในงานธุรกิจโรงแรม ลักษณะงานธุรกิจโรงแรมเป็นงานด้านสังคมที่มี Soft Skills โดยเฉพาะในด้านการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าซึ่งประกอบอยู่ในเนื้องานเป็นปกติอยู่แล้ว Soft Skills จึงเป็นสิ่งที่ธุรกิจโรงแรมให้คุณค่าสูง

สำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (Office of Disability Employment Policy United States Department of Labor :ODEP. 2007: 7) ได้ให้ความสำคัญของ Soft Skills ว่า เป็นทักษะที่ช่วยทำให้คนหนุ่มสาวได้มีงานที่ดีทำ มีอาชีพ และมีความสุขในการทำงาน อีกทั้ง องค์การ ตลาดงาน ปัจจุบันและอนาคตต้องการผู้ที่มี Soft Skills เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จ

อาการวาล และ อาหุจา (Agarwal; & Ahuja. 2014: 88) กล่าวถึงความสำคัญของ Soft Skills ว่า เป็นทักษะที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ขององค์กรประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย เป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่าต่อธุรกิจหน่วยงานหรือองค์กรและปัจจุบันนายจ้างให้ความสำคัญกับ Soft Skills โดยมีการคัดเลือกคนทำงานที่มี Soft Skills หรือมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ดีมีทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นได้ดี

โบเดล (Bodell. 2014: 34-38) กล่าวว่า การจ้างงานในอนาคตหน่วยงานองค์กรต้องการคนทำงานที่มี Soft Skills เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเป็นองค์กรที่สามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งที่อยู่ในการคาดการณ์ และนอกเหนือการคาดการณ์ Soft Skills จะเปลี่ยนพนักงานให้มีวิสัยทัศน์แห่งอนาคตและเติมเต็มคุณสมบัติพนักงานในการพยายามเสาะหาโอกาสในการเจริญเติบโตก้าวหน้าใหม่ๆ สร้างลักษณะพนักงานและองค์กรให้มีลักษณะการตระหนักรู้ การใช้อำนาจนำทีมและตัดสินใจด้วยตนเองภายใต้อำนาจที่มีอยู่ (Empowerment) ก่อเกิดผลสำเร็จกับคนทำงานและผลสำเร็จต่อองค์กร

ผู้วิจัยสรุปความสำคัญของ Soft Skills ตามความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและองค์กรหรือตลาดงานดังนี้ ในด้านบุคคล 1) Soft Skills เป็นเครื่องมือในการนำความรู้ทางวิชาการหรือความรู้ใน

สายอาชีพออกมาใช้ได้ดี 2) เป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จสำหรับบุคคลทุกช่วงวัยไม่เฉพาะในวัยทำงาน 3) ทำให้บุคคลทำงานได้ดีทำงานได้ประสบความสำเร็จ 4) เป็นตัวเติมเต็มศักยภาพของบุคคล 5) ช่วยให้ผู้ที่มี Soft Skills มีคุณสมบัติที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดงาน และ 6) ทำให้บุคคลได้งานทำเมื่อไปสมัครงาน (Employability Skills) ในด้านองค์กรและตลาดงาน Soft Skills มีความสำคัญต่อเมื่อองค์กรนั้นมีพนักงานที่มี Soft Skills อยู่หรือองค์กรเองเป็นองค์กรที่จัดให้มีการพัฒนา Soft Skills ให้กับพนักงาน ผลดีกับองค์กรคือ 1) องค์กรนั้นจะมีอัตราการลาออกของพนักงานต่ำ 2) องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 3) องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

1.3 องค์ประกอบของ Soft Skills

นักวิชาการและหน่วยงานได้อธิบายถึงองค์ประกอบของ Soft Skills ไว้หลากหลาย ดังนี้

อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา (2555: ออนไลน์) ได้จัดกลุ่ม Soft Skills มี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการคิด กลุ่มทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น กลุ่มทักษะในการโน้มน้าวใจ กลุ่มที่หนึ่งทักษะด้านการคิด เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดวิเคราะห์ การคิดในสถานการณ์คับขัน หรือยากลำบาก กลุ่มที่สองทักษะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การแสดงออกอย่างเหมาะสม ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการถามและฟังกลุ่มที่สามทักษะในการโน้มน้าวใจ เช่น ทักษะการขาย ซึ่งหมายรวมถึงการชักจูงให้เห็นด้วยและคล้อยตามความคิด ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ทักษะการนำเสนอ และทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skill) พนักงานทุกคนในทุกวัน จำเป็นต้องอาศัยทักษะนี้ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการขายความคิด ขายโครงการที่นำเสนอ

จินดารัตน์ โพธิ์นอก (2557: ออนไลน์) กล่าวว่า Soft Skills มีดังนี้ หนึ่งลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในเรื่องความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ หรือ ความมีคุณธรรม สองลักษณะเป็นนามธรรม เช่น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ภาษาสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี มีวุฒิภาวะ มีความคิดริเริ่ม สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ความเข้าใจความเป็นจริงของสภาพการณ์ต่างๆ

วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล (2557: 7-11) กล่าวว่า Soft Skills สำหรับการเป็นโค้ชในสาขาวิชาชีพทั่วไปมีทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จิตวิญญาณของทีม มรรยาททางสังคม (Social grace) ทักษะการต่อรองและคุณลักษณะด้านพฤติกรรม และการโค้ชเพื่อการรู้คิดจะมีองค์ประกอบ Soft Skills ดังนี้ 1) มีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส วาจาสุภาพ 2) มีมารยาททางสังคม เคารพสิทธิของบุคคล มีการกล่าวคำขอบคุณ ขอโทษ พูดคุยด้วยภาษาสุภาพ 3) สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นหัวใจสำคัญสำหรับการโค้ช คือ มีความกระชับ ชัดเจน ถูกต้อง ถูกกาลเทศะ 4) มีความสามารถในการใช้ภาษา โดยการใช้ภาษาทางบวกในการโค้ช ทำให้เกิดกำลังใจ ความเชื่อมั่นและความภาคภูมิใจ 5) มีมนุษยสัมพันธ์ดี สัมพันธภาพที่ดีเป็นปัจจัยให้การโค้ชประสบความสำเร็จ 6) การบริหารเวลา มีการวางแผนการทำงานในเวลาที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ 7) การตั้งคำถามและการฟัง การตั้งคำถามที่มีประสิทธิภาพจะช่วยกระตุ้นการคิดขั้นสูง การคิด

วิเคราะห์และแก้ปัญหา การฟังแสดงถึงความเคารพในผู้รับการโค้ช เปิดโอกาสการเรียนรู้ การเข้าใจ และจับประเด็นที่สำคัญ 8) การคิด ผู้โค้ชที่มีทักษะการคิดจะสามารถกระตุ้นผู้รับการโค้ชมีทักษะการคิดตาม ทักษะการคิดที่สำคัญได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ การคิดแก้ปัญหา การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดสร้างสรรค์ 9) การแก้ปัญหอย่างสร้างสรรค์ เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ตามมา

กลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกัน(America's Promise Alliance. 2007: 2-3) อธิบายว่านายจ้างในอเมริกาต้องการให้เยาวชนมี Soft Skills ที่เป็นทักษะและสมรรถนะพร้อมทำงานดังนี้ การตัดสินใจ การทำงานเป็นทีมและลักษณะผู้นำ การสื่อสาร การทำงานกับกลุ่มคนที่แตกต่าง ทักษะด้านคอมพิวเตอร์การบริหารจัดการเงิน

สมาคมวิทยาลัยและนายจ้างแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา (National Associate of Colleges and Employers: NACE. (2007: 9-10) อธิบายผลสำรวจความต้องการของนายจ้างต่อคุณสมบัติที่ต้องการจากพนักงานพบว่า มี 20 ทักษะ และได้ให้ความหมายคุณสมบัติหรือหรือ Soft Skills อันได้ดังนี้ 8 ด้านมีดังนี้ ทักษะการติดต่อสื่อสาร จริยธรรมที่เข้มแข็งในการทำงาน ทักษะการทำงานเป็นทีม ความคิดริเริ่ม ทักษะระหว่างบุคคลและปฏิสัมพันธ์ได้ดีกับผู้อื่น ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดวิเคราะห์ ความยืดหยุ่นและการปรับตัว

สำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (Office of Disability Employment Policy United States Department of Labor :ODEP.2007: 7) ได้ให้ความหมาย Soft Skills มี 6 ด้านคือ การติดต่อสื่อสาร ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี การทำงานเป็นทีม การมีเครือข่ายและสายสัมพันธ์เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง การแก้ปัญหาและการคิดเป็นเหตุผล ความเป็นมืออาชีพ

ซูลซ์ (Schulz. 2008: 149-149) กล่าวว่า Soft Skills มี 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร อันประกอบไปด้วยความเชี่ยวชาญทางภาษา พฤติกรรม ทำให้ การแสดงออก มรรยาท ตัวบทสนทนา ได้ตอบ การนำเสนอ วาทศาสตร์ 2) ทักษะด้านการคิด ประกอบด้วย การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดอย่างเป็นระบบ การคิดวิเคราะห์ ซึ่งนำสู่ความสามารถในการตัดสินใจ และการแก้ปัญหา 3) ทักษะการสร้างสรรค์ ประกอบด้วยความสามารถคิดได้กว้างไกล หลายทิศทาง คิดนอกกรอบเดิมๆ สู่แนวทางใหม่ โดยวิธีการระดมสมอง การสร้างแผนที่ในสมอง

บรูงการ์ดท์ (Brungardt. 2011: 3) ได้พัฒนารายการของ Soft Skills ในมุมมองของการทำงานเป็นทีมมีดังนี้ 1) ความสามารถในการปรับตัว เป็นการจับได้ถึงประเด็นปัญหาและตอบสนองต่อปัญหา 2) การประสานความร่วมมือ การจัดการกิจกรรมในหมู่สมาชิกในทีม 3) การตัดสินใจ เป็นการใช้อย่างมีข้อมูลที่มีในการตัดสินใจ 4) สัมพันธระหว่างบุคคล การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม 5) การนำ การให้แนวทางในการนำทีม 6) การสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

เมลลา และคนอื่น (Maelah et al 2011: 543) กล่าวถึง Soft Skills ว่ามี ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ความสามารถเสนอความคิดที่นำไปใช้ได้ ความสามารถ

วิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน ความสามารถทางคอมพิวเตอร์ การจัดการความเครียด คิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ การแก้ปัญหา การฟัง การรักษาเวลา การจัดการเวลา การสื่อสารโดยการพูด การเขียน การทำงานเป็นทีม

รัสมินิ (Rusmini 2011: 15, 35) กล่าวถึง Soft Skills มี 6 ด้านคือ การคิดอย่างมี วิจารณญาณ การแก้ปัญหา การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การนำ ทักษะทางสังคม

ฮาเซลเบิร์กและคนอื่นๆ (Harselberge; et al. 2013: 75-79) ได้แบ่ง Soft Skills แบ่งเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม รวม 22 องค์ประกอบดังนี้ กลุ่มที่หนึ่งทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือ ทักษะทางสังคม (Social) ได้แก่ 1) การสื่อสาร 2) การจัดการข้อขัดแย้ง 3) การติดต่อและสายสัมพันธ์ (Contact Network) 4) การกำหนดทิศทางการทำงานกับลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก (Customer & User Orientation) 5) ภาวะผู้นำ (Leadership) 6) การต่อรอง 7) การทำงานเป็นทีม กลุ่มที่สองทักษะเฉพาะบุคคล (Personal) ได้แก่ 1) ความยึดมั่นต่อพันธสัญญา (Commitment) 2) ความสามารถในการปรับตัวต่อวัฒนธรรม (Culture adaptability) 3) ทักษะการเรียนรู้ 4) ความสมดุล ในชีวิต 5) จริยธรรมในอาชีพ 6) การตระหนักรู้ในตนเอง 7) ความทนต่อความเครียด กลุ่มที่สาม วิธีการในการทำงาน (Methodological) ได้แก่ 1) ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง 2) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ 3) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4) ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม 5) การตัดสินใจ 6) ทักษะการบริหารจัดการ 7) การค้นคว้าและการจัดการข้อมูล 8) การ มุ่งเน้นที่ผลของงาน (Results orientation)

ครอฟอร์ดและคนอื่นๆ (Crawford et al. 2011: 9-24) กล่าวถึง Soft Skills มี 7 กลุ่มโดย เรียงลำดับจากความสำคัญมากสู่ความสำคัญน้อยดังนี้ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการตัดสินใจ และแก้ปัญหา 3) ทักษะการจัดการตนเอง 4) ทักษะการทำงานเป็นทีม 5) ทักษะมืออาชีพ 6) ประสิทธิภาพ 7) ทักษะความเป็นผู้นำ นายจ้างให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารสูงสุดและสำหรับ เด็กที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่ทักษะความเป็นผู้นำมีความสำคัญน้อยที่สุด

โรเบิลส์ (Robles. 2012: 453-457) กล่าวว่า Soft Skills มี 10 ด้านได้แก่ 1) การสื่อสาร 2) มรรยาท 3) ความยืดหยุ่น 4) ความซื่อสัตย์สุจริต 5) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 6) ทศนคติเชิงบวก 7) ความเป็นมืออาชีพ 8) การมีความรับผิดชอบ 9) การทำงานเป็นทีม 10) การมีจริยธรรมในการ ทำงาน

อับดูวานิ (Abduwani. 2012: 94) ได้จัดกลุ่ม Soft Skills เป็น 3 กลุ่ม มี 31 องค์ประกอบ ดังนี้ กลุ่มส่วนบุคคล (Personal) กลุ่มระหว่างบุคคล (Interpersonal) และ กลุ่มสถานการณ์ (Situational) โดยกลุ่มส่วนบุคคล (Personal) ได้แก่ 1) การมีความรับผิดชอบ 2) แรงจูงใจ 3) การ ตรงต่อเวลา 4) การให้คำแนะนำ 5) ความเชื่อมั่นในตนเอง 6) ภาษา 7) นวัตกรรม 8) ความริเริ่มใน การทำธุรกิจ 9) ความสามารถในการจัดการตนเอง 10) การคิดวิเคราะห์ กลุ่มระหว่างบุคคล (Interpersonal) ได้แก่ 1) การคิดอย่างสร้างสรรค์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การรับรู้และให้ความชื่น ชม 4) การรับความหลากหลาย 5) ภาวะผู้นำ 6) การตัดสินใจ 7) การจัดการความขัดแย้ง 8) การ

สื่อสาร 9) การเคารพต่อกัน กลุ่มสถานการณ์ (Situational) ได้แก่ 1) การตั้งเป้าหมาย 2) การวางแผน 3) การร่วมมือ 4) การเจรจาต่อรอง 5) ความไว้วางใจ 6) การใช้อำนาจ 7) ความมีประสิทธิภาพ 8) การแก้ปัญหา 9) การเรียนรู้ 10) การปรับตัว 11) การจัดการเวลา 12) การมีความเห็นอกเห็นใจ

แซมคอกและแมค (SEMCOG; & MAC. 2012: 6-7) ได้แบ่ง Soft Skills เป็น 18 ทักษะ เป็น 3 หมวด คือ หมวดคุณลักษณะส่วนบุคคล หมวดทักษะเรียนรู้วิชาการ และหมวดทักษะชีวิต ดังนี้ หมวดคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ 1) จริยธรรม 2) ความคิดริเริ่ม 3) การตัดสินใจส่วนบุคคล 4) ทศนคติด้านบวก 5) ความมั่นใจในตนเอง 6) จริยธรรมการทำงาน หมวดทักษะเรียนรู้วิชาการ ได้แก่ 1) ความสามารถพื้นฐานทางตัวเลขและอักษรศาสตร์ 2) ทักษะการสื่อสารที่ดี 3) การอ่านการเขียนและเลขคณิต 4) การวางแผน การแก้ปัญหา ทักษะคิดวิเคราะห์ หมวดทักษะชีวิต ได้แก่ 1) การยอมรับต่อคำวิจารณ์ 2) การยอมรับความหลากหลาย การจัดการกับการคุกคาม 3) ความรู้พื้นฐานการคำนวณด้านการเงิน 4) ความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถฝ่าฟันอุปสรรค 5) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 6) การทำงานเป็นทีม 7) การบริหารเวลา 8) การจัดการความขัดแย้ง

ฮันเตอร์ (Hunter. 2013: ออนไลน์) กล่าวว่าองค์ประกอบ Soft Skills มี จริยธรรมขั้นสูงในการทำงาน ทศนคติด้านบวก ทักษะการสื่อสารที่ดี ทักษะในการบริหารเวลา ทักษะในการแก้ปัญหา การเป็นสมาชิกที่ดีในทีม ความเชื่อมั่นในตนเอง การสามารถยอมรับและเรียนรู้จากคำวิจารณ์ ความยืดหยุ่นและความสามารถปรับตัว การทำงานได้ดีภายใต้ภาวะที่กดดัน

เอ็นเอซีอี (2013: 30) อธิบายว่าองค์ประกอบ Soft Skills มี ทักษะการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำ ทักษะการคิดวิเคราะห์และการคิดวิเคราะห์เชิงปริมาณ จริยธรรมขั้นสูงในการทำงาน ความสามารถทำงานในทีม ทักษะการแก้ปัญหา

เฮอร์เรว ซอรรอยส์ และทอมสัน (Hurrell; Scholarios; & Thompson. 2013: 172) กล่าวว่า Soft Skills ของผู้ที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมใช้ในทุกวันและเห็นว่าสำคัญมี การทำงานเป็นทีม การจัดการหรือรับมือกับลูกค้า การสื่อสารด้านการสนทนา การวางแผนและการจัดการ

ซิงห์ (Singh. 2013: 21) กล่าวถึง Soft Skills ว่ามีดังนี้ การสื่อสาร พฤติกรรมระหว่างบุคคล การทำงานเป็นทีม มรรยาททางสังคม ภาษา ความเป็นมิตร มองโลกในแง่ดี

โบเดล (Bodell. 2014: 34-36) กล่าวว่า Soft Skills มี 5 ด้าน ได้แก่ การคิดเชิงกลยุทธ์ การถามอย่างชาญฉลาด การแก้ปัญหาย่างสร้างสรรค์ ความคล่องตัว ความยืดหยุ่นฟื้นตัวสู่สภาวะปกติ

อากาวาล และอาหุจา (Agarwal; & Ahuja. 2014: 92) กล่าวว่า Soft Skills มี การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีมและการให้ความร่วมมือ การทำงานอย่างมืออาชีพและการมี จริยธรรมในการทำงาน การคิดวิจารณ์ญาณและการแก้ปัญหา

วิลเลียมส์ (Williams. 2015: 31- 39) กล่าวว่า Soft Skills สำหรับนักศึกษาจบใหม่ที่กำลังเข้าทำงานในองค์กรมีดังนี้ 1) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การพูด การเขียน และอวัจนภาษา แนวทางการประมวลผลและการให้ข้อมูลข่าวสาร 2) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นความสามารถในการประเมินความคิด วิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ตนเองคิด สร้างสรรค์ความคิดใหม่จากความคิดของผู้อื่น 3) การตัดสินใจ (Decision-making) การใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพแม่นยำในการตัดสินใจกระทำการต่างๆ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น 5) การต่อรอง (Negotiation) การใช้อำนาจ กลยุทธ์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลง การประนีประนอม หรือได้ความร่วมมือจากผู้อื่น 6) การแก้ปัญหา (Problem Solving) ความสามารถคิดค้นและนำแนวทางแก้ไขไปใช้ในการแก้ปัญหา 7) การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) เป็นความเชื่อในคุณสมบัติความเชี่ยวชาญความสามารถ ของตนเอง และ ไม่มีความสงสัยในความสามารถของตนเอง 8) การบริหารจัดการตนเอง (Self-management) เป็นความสามารถในการวางแผน การดำเนินการ มีการตรวจสอบกิจกรรม การดำเนินการ งาน และเป้าหมายเทียบกับแผน 9) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นความสามารถในการทำงานได้ดีในกลุ่มหรือทีม 10) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethic) ความเป็นบุคคลต้นแบบ มีอาชีพ และมีมารยาททางธุรกิจ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ข้างต้นมีการกล่าวถึง Soft Skills ไว้ทั้งหมด 190 องค์ประกอบ มีองค์ประกอบที่ซ้ำกันอยู่ด้วย ได้มีผู้จัดกลุ่มของ Soft Skills ที่สำคัญๆ ไว้แตกต่างกันในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจัดกลุ่ม Soft Skills เป็น 3 ประเภท ตามตาราง 1

ตาราง 1 ประเภทของ Soft Skills

Soft Skills		
ทักษะหรือลักษณะ ส่วนบุคคล	ทักษะระหว่างบุคคล ในสังคม	ทักษะการคิด
- ทักษะการจัดการตนเอง ตรงเวลาและยึดมั่นต่อคำสัญญา - การกำกับตนเอง มี ความรับผิดชอบ ตระหนักรู้ใน เป้าหมายของตนเอง - การมีแรงจูงใจและ ทัศนคติด้านบวก - การมีความมั่นใจใน ตนเอง - ความสามารถในการ ปรับตัวจัดการอารมณ์และ ความเครียด - ความซื่อสัตย์ การมี จริยธรรมส่วนตัวและจริยธรรม ในอาชีพ - การรักการเรียนรู้ - การให้สมดุลในชีวิต - มรรยาททางสังคม และ การแต่งกายเหมาะสมตาม กาลเทศะ - ทักษะการเผชิญปัญหา และฟื้นคืนสู่สภาพปกติ	- ทักษะการสื่อสาร - ทักษะสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล - ทักษะการทำงาน เป็นทีม - ทักษะการปรับตัว - ทักษะการ ตอบสนองต่อความ หลากหลายและการเห็นอก เห็นใจเพื่อนมนุษย์ - ทักษะความเป็น ผู้นำ - ทักษะการให้ คำปรึกษาแนะนำ - ทักษะต่อรองโน้น น้ำใจ - ทักษะบริหารจัดการ สถานการณ์และผู้คน - ทักษะการมีเครื่อง ข่ายทางสังคม - ทักษะการยอมรับคำ วิจารณ์หรือความสำเร็จของ ผู้อื่น - ทักษะการจัดการ ความขัดแย้ง	- ทักษะการคิด อย่างมีวิจารณญาณเพื่อ การแก้ไขปัญหา - ทักษะการคิด วิเคราะห์ คิดประเมิน คิด เชิงระบบ คิดเชิง สร้างสรรค์ คิดเชิง นวัตกรรม - ทักษะความคิด ริเริ่มในการทำธุรกิจ ประกอบไปด้วยการคิด วางแผน การคิดเชิงกล ยุทธ์ การคิดเชิงทำลาย - ทักษะการค้นคว้า รับรู้ และจัดการข้อมูล ข่าวสาร - ทักษะการคิด ประยุกต์ใช้การคิด คำนวณเกี่ยวกับตัวเลข ข้อมูลข่าวสารการเงิน และคอมพิวเตอร์ - การกล้าตัดสินใจ

จากตาราง 1 ทักษะทั้งสามกลุ่มดังกล่าวข้างต้นนั้นไม่ได้แยกออกจากกัน แต่เป็นทักษะหรือลักษณะที่มีความสัมพันธ์กัน แต่ละทักษะต่างมีส่วนส่งเสริมกันและกันทำให้บุคคลเป็นคนที่ทำงานที่มีศักยภาพในองค์กรเช่น เมื่อบุคคลมีความสามารถในการจัดการตนเองดีจะมีแนวโน้มทำงานได้ดีด้วยเช่น มีความตรงต่อเวลา รักษาคำมั่นสัญญากับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าภายนอก มีความรับผิดชอบซึ่งก็จะได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมที่ดี หรือหากมีทักษะการสื่อสารดีมีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่นก็จะทำให้ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีด้วย จะเห็นได้ว่ามีทักษะชนิดพิเศษหรือทักษะที่มีทักษะอื่นๆ เป็นฐานรากเช่น ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะต่อรองโน้มน้าว ทักษะมืออาชีพ ทักษะเหล่านี้ต้องมีทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการจัดการ ทักษะด้านตัวเลขข้อมูล ทักษะการตัดสินใจที่ดีเป็นฐานราก และผู้วิจัยจัดกลุ่มตามคำสำคัญหรือความหมายที่นักวิชาการได้กล่าวถึงได้เป็นองค์ประกอบดังนี้ 1) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) 2) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking for Problem Solving Skill) 3) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) 4) ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) 5) ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) 6) การทำงานอย่างมืออาชีพ (Professionalism) 7) จริยธรรมในการทำงาน (Work ethics) 8) ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Positive Attitude) 9) ทักษะผู้นำ (Leadership Skill) 10) การคิดริเริ่มนวัตกรรม (Innovative Thinking) 11) การจัดการความเครียด และความสามารถฟื้นคืนสู่สภาพปกติ 12) การจัดการตนเอง (Self Management) 13) ด้านสมดุลในชีวิต (Life Balance) 14) ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม (Networking) 15) อื่นๆ เช่น ความเชื่อมั่นในตนเอง ความไว้วางใจ การจัดการเงิน การค้นคว้าข้อมูลและทักษะคอมพิวเตอร์ (Research & IT skills) ผู้วิจัยนำองค์ประกอบที่จัดกลุ่มไปสังเคราะห์ได้ผลปรากฏตามรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 การสรุปองค์ประกอบ Soft Skills

Soft Skills	อริวิฑู (2555)	America's Promise (2007)	NACE (2007)	ODEP (2007)	ซูสซ์ (2008)	ครอฟฟอร์ด (2011)	บุรูกาดท์ (2011)	เมลาห์ (Mealah. 2011)	รัลมีน (2011)	ฮาเทลเบอเจอร์ (2012)	โรเบิ้ลส์ (2012)	อับดูมาน (2012)	SEWCOG & MAC (2012)	ฮันเตอร์ (2013)	เฮอร์ไรว ซอธารอยส์ (2013)	โอบเทล (2014)	อากาวาล และ อาห์จุ (2014)	วิลเลียมส์ (2015)	รวม	%
ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	18	100
ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณ์ฐานเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking for Problem Solving Skill)	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	17	94
ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill)			/	/		/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		/	/	14	78
ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill)	/	/	/				/		/	/	/	/	/	/	/		/	/	13	72
ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill)			/				/			/	/	/	/	/		/	/		9	50
การทำงานแบบมืออาชีพ (Professionalism)				/		/		/			/	/	/	/			/		8	44
จริยธรรมการทำงาน (Work Ethics)			/							/	/		/	/			/	/	7	39
ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Positive Attitude)				/							/	/	/	/			/		6	33
ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill)		/				/	/		/	/		/							6	33
การริเริ่มนวัตกรรม (Initiative)			/		/			/			/	/	/						5	28
การจัดการความเครียด และความสามารถฟื้นคืนสู่สภาพปกติ								/		/						/			3	17
การจัดการตนเอง (Self Management)						/											/		2	11
สมดุลของงานและชีวิต (Work life balance)										/									1	6
การมีเครือข่ายทางสังคม (Networking)				/															1	6
อื่นๆ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความไว้วางใจ การจัดการเงิน การค้นหาข้อมูลและทักษะคอมพิวเตอร์ (Research & IT skills)	/					/				/		/	/	/			/		7	39

จากตาราง 2 การสรุปองค์ประกอบ Soft Skills ผู้วิจัยมีแนวคิดของครอฟอร์ดและคนอื่นๆ (Crawford et al. 2011: 1-24) และวิลเลียมส์ (Williams. 2015: 31- 39) เป็นสำคัญจึงรวบรวมคำสำคัญหรือความหมายที่นักวิชาการทั้งหลายได้กล่าวถึงแต่ละองค์ประกอบไว้ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) เป็นความสามารถ ทาง การพูด การเขียน เสียง ภาษา โทนของเสียง การแสดงออกทางสีหน้า ภาษากาย เพื่อ การสื่อ การส่งผ่าน ความคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ได้อย่างชัดเจน ในขณะที่เดียวกันก็มีความพร้อมในการฟัง การได้ยิน และการรับรู้สิ่งที่บุคคลอื่นสื่อมาถึงเรา มีความรู้และเข้าใจในผู้ฟังว่าเขาต้องการได้รับข้อมูลอะไรและเราเองก็ต้องรู้ตัวว่าเราต้องการข้อมูลข่าวสารใด สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552: 269) กล่าวว่า เป็นการ เคลื่อนย้ายหรือส่งผ่านข่าวสาร ข้อมูล หรือความหมายบางอย่างของคนตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป เพื่อให้ เกิดความเข้าใจ หรือเพื่อเป้าหมาย วัตถุประสงค์บางอย่างตามต้องการ ในการสื่อสารอาจสื่อกันโดยใช้ ภาษาพูดหรือไม่ใช้ภาษาพูดก็ได้

2. ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณเพื่อแก้ปัญหา (Critical thinking for Problem Solving Skills) เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ข้อเท็จจริงเพื่อการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ ระยะเวลาที่เหมาะสม และ ชูลซ์ (Schulz. 2008: 149) กล่าวว่า สังคมปัจจุบันเต็มไปด้วยข้อมูล ข่าวสารมากมาย จึงมีความสำคัญในการต้องกลั่นกรองข้อมูลอย่างดี ด้วยเหตุนี้การคิดวิเคราะห์ (Analytical skill/thinking) ซึ่งเป็นทักษะในการสรุปคาดการณ์ล่วงหน้าการสร้างชุดข้อมูลเป็นเหตุ เป็นผลใหม่ จากข้อมูลที่มีอยู่แล้วหรือข้อมูลที่มาจากแหล่งอื่น จึงจัดให้เป็นทักษะหนึ่ง ที่รวมอยู่ในการหาวิธีแก้ไข ปัญหา อุบลวรรณ ภวากานันท์ (2556: 230) กล่าวว่า เป็นการคิดหาวิธีแก้ไข อุปสรรคเพื่อบรรลุหรือได้เป้าหมายที่ต้องการหรือเพื่อความรู้อย่างเข้าใจในสิ่งนั้นซึ่งมีวิธีที่มีความ แตกต่างและหลากหลาย เป็นความสามารถในการวางแผนแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญได้ อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานของหลักเหตุผลคุณธรรมและข้อมูลสารสนเทศ เข้าใจความสัมพันธ์ และการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่างๆ ในสังคม แสวงหาความรู้ ประยุกต์ความรู้มาใช้ในการ ป้องกันและแก้ไข ปัญหา และมีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อ ตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อมการแก้ปัญหาต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นระบบเริ่มตั้งแต่การ กำหนดและแยกแยะสาเหตุของปัญหามีการตั้งเป้าหมายในการดำเนินการแก้ไขและวิเคราะห์รวมถึง วิธีการและการวัดผลหลังการแก้ไขและสร้างมาตรฐานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา รวมถึงการจัดการความ ขัดแย้ง (Conflict management) เป็นความสามารถของบุคคลในการควบคุมการคลี่คลายความ ขัดแย้งระหว่างคนสองกลุ่มหรือมากกว่า

3. ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสาย สัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้เกิดการมีส่วนร่วม เกิดการให้ความร่วมมือระหว่างกัน มีการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ มีความสนใจในสิ่งเดียวกันและยินดีที่จะเสียสละทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้ถึงเป้าหมายของ องค์กร ได้แก่ การยินดีทำงานร่วมกับบุคคลหลากหลาย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หลากหลาย วิกานดา เกษตรเอี่ยม (2558: 45, 58, 77) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมผลงานที่ได้จาก

การทำงานเป็นทีมจะมากกว่าผลงานของแต่ละบุคคลที่ทำงานแล้วนำมารวมกัน การทำงานเป็นทีมได้ผลลัพธ์มากที่สุดและทำให้ผู้ร่วมทีมมีความรู้สึของการเป็นทีมมากขึ้น พร้อมร่วมทีมและความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมดีขึ้น และทีมงานที่เข้มแข็งจะสร้างประโยชน์ต่อองค์กรได้มาก ทีมงานจะมี 4 มิติคือ ทีมงาน บุคคล งาน องค์กรและต้องอาศัยทักษะส่วนบุคคลและทักษะของกลุ่มต่อไปนี้ ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทักษะการปฏิสัมพันธ์ ทักษะในการเป็นผู้นำ ทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การประชุมทีมงาน

4. ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) หมายถึง ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม เป็นความสามารถในการปรับตัว และการใช้ความสามารถของตน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในทางบวกกับผู้อื่น โดยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีการแสดงออกที่เหมาะสม เช่น การฟังคนอื่นด้วยความสนใจ การทำตามขั้นตอน การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การไม่ใส่ใจไม่วิจารณ์กับสิ่งที่มาทักท้วง การขอความช่วยเหลือ การผลัดกันฟังผลัดกันพูด การสามารถเข้ากับบุคคลอื่นและสามารถรักษาสัมพันธภาพนั้นไว้ได้ การมีความรับผิดชอบในการกระทำหรือพฤติกรรมที่เราแสดงออกไปหรือการเข้าอกเข้าใจความรู้สึกของบุคคลอื่น การรู้จักทำสิ่งดีๆ ให้กับคนอื่น

5. ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) คือ เมื่อพบการเปลี่ยนแปลงบุคคลมีความสามารถจัดการการเปลี่ยนแปลงสู่การกระทำให้บรรลุเป้าหมายในสถานการณ์ใหม่ สามารถเล็งเห็นปัญหาและการตอบสนองต่อปัญหาอย่างเหมาะสม ความสามารถในการจัดการและความเป็นเจ้าของกิจการภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่หลากหลาย ความสามารถในการปรับ การยินดีที่จะเปลี่ยน ผู้ใฝ่หาความรู้ตลอดชีวิต การยอมรับสิ่งใหม่ๆ เป็นผู้ที่สอนได้

6. การทำงานอย่างมืออาชีพ (Professionalism) คือ ความเป็นมืออาชีพเป็นส่วนผสมทั้งหมดของทักษะต่างๆ ใน Soft Skills โดยรวมถึงการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เหมาะสมตรงต่อกาลเทศะ สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้ดี มีระเบียบวินัยสูง มีผลงานที่สูงกว่ามาตรฐานมีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรมสูง โดยตระหนักได้เสมอถึงระเบียบวินัยและจริยธรรมอันดีงามในการทำงาน

7. จริยธรรมในการทำงาน (Work ethics) คือ มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม คุณธรรมสูงส่ง มีคุณค่าส่วนตนที่ยึดถือ ยึดมั่นและทำในสิ่งที่ถูก มีความรับผิดชอบ มีความเชื่อถือได้ กระทำการทำงานได้สำเร็จ มีไหวพริบ มีระเบียบวินัยการทำงาน โดยทำสิ่งใดทำให้ดี มีมโนธรรม มีสัญชาติญาณเบื้องต้นในการปรารถนาที่จะทำงาน และทำงานอย่างจริงจัง

8. ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Positive Attitude) การมีทัศนคติเชิงบวก กระตือรือร้น สร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และเป็นแรงผลักดันบุคคลอื่นในการทำงาน มีการแสดงออกทางพฤติกรรม ได้แก่ การรักษาเวลา การแสดงออกซึ่งความสนใจ นั่งตัวตรงหลังตรง แสดงเจตนา สนใจในการสนทนา และให้ความร่วมมือ แม้ต้องร่วมงานกับคนที่ยากต่อการคบหาหรือทำงานด้วย

9 ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership skills) ความสามารถในการจูงใจ และชักนำบุคคลอื่นให้ร่วมมือ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ การมอบหมายงานด้วยความเป็นธรรม การกระตุ้นทีมงาน มุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงความขอบคุณทีมงาน

10. การคิดริเริ่มนวัตกรรม (Innovative thinking) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความคิดใหม่เพื่อให้เกิดการพัฒนาในสินค้า บริการในองค์กร การพัฒนากิจกรรม การดำเนินการที่เกี่ยวกับงาน โดยมุ่งให้เกิดวิวัฒนาการหรือพัฒนาแบบก้าวกระโดดให้เกิดสิ่งใหม่ในองค์กร

11. การจัดการความเครียด และความสามารถฟื้นคืนสู่สภาพปกติ เป็นความสามารถที่อดทนและอดกลั้นต่อสถานการณ์ที่มีความเครียดและซับซ้อนสูงและเมื่อเจอปัญหา เช่น ปริมาณงานที่หนัก ก็ยังสามารถรักษาประสิทธิภาพการทำงานของตัวเองเอาไว้ได้

12. การจัดการตนเอง (Self Management) เป็นความสามารถในการวางแผน การดำเนินการ มีการตรวจสอบกิจกรรม การดำเนินการ งาน และเป้าหมายเทียบกับแผน

13. สมดุลของงานและชีวิต (Work life balance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตและการทำงาน เรื่องส่วนตัวและเรื่องส่วนรวม รวมถึงคุณค่าของตัวเองและคุณค่าขององค์กร ได้แก่ การจัดการงานในเวลา การมีเวลาให้ครอบครัว การมีงานอดิเรก การได้สังสรรค์กับเพื่อนฝูงหรือกิจการด้านสังคมของบริษัท

14. ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม (Networking) หมายถึง กลุ่มเครือข่ายทางสังคมรอบตัวที่มีสายสัมพันธ์ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนของเพื่อน ครู เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเครือข่ายทางสังคมจะมีลักษณะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสังคมหรือการแนะนำสู่ทางความก้าวหน้าด้านการทำงาน การเชื่อมต่อโอกาสการแนะนำตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัคร ช่วยทำให้บรรลุเป้าหมายความสนใจ กลุ่มเครือข่ายทางสังคม เป็นกลยุทธ์เพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์จากสายสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

จากตาราง2 ผู้วิจัยนับค่าคุณลักษณะที่สูงกว่าร้อยละ 50 มี 5 Soft Skills หลักที่สำคัญคือ ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical thinking for Problem Solving Skill) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill)

1.4 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่ามีผู้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills ไม่เฉพาะเจาะจง อย่างไรก็ตามมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills โดยทฤษฎีเหล่านี้ไม่ได้แยกออกเป็นส่วนตัวส่วนหนึ่ง แต่ทฤษฎีทั้งหมดจะมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับ Soft Skills โดยมีผู้ศึกษาค้นคว้าไว้ดังนี้

1.4.1 ทฤษฎีคุณลักษณะของการรับรู้ (Attribution Theory of Perception)

เนื่องจาก Soft Skills เกี่ยวข้องกับคนและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านต่างๆ ทฤษฎีคุณลักษณะของการรับรู้ (Attribution Theory of Perception) สุพานี สฤณวิภาณิช

(2552: 124-128) ที่กล่าวว่าในสังคมการทำงานทฤษฎีนี้ช่วยให้เราไม่ด่วนสรุป ด่วนตัดสินหรือมีอคติ ในการประเมินพฤติกรรมต่างๆ ของคนอื่น เราควรจะวิเคราะห์พฤติกรรมของคนอื่นแล้วแปลความ จากการรับรู้ที่ว่าพฤติกรรม นั้นเกิดจากลักษณะภายในตัวบุคคลนั้น หรือปัจจัยภายนอกตัวบุคคล นั้น (Attribution of Cause of Behavior) บุคคลควรพิจารณาว่า พฤติกรรมนั้นแสดงออกนั้น แตกต่างไปตามสถานการณ์หรือไม่ (Distinctiveness) พฤติกรรมนั้นได้ทำเหมือนคนอื่นหรือไม่ (Consensus) พฤติกรรมนั้นเสมอเป็นประจำหรือไม่ (Consistency) คุณลักษณะการรับรู้จะมีผลต่อ กิจกรรมและความสัมพันธ์ในองค์กร ทฤษฎีนี้อธิบายว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือ ความล้มเหลวนั้นจะเกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือปัจจัยภายนอกตัวบุคคล นั้นๆ ปัจจัยภายในจะได้แก่ นิสัย ความต้องการ ความสนใจ ความสามารถ และความพยายามใน การทำงาน สำหรับปัจจัยภายนอกได้แก่ ภาวะการณ์ต่างๆ การแข่งขัน การเปลี่ยนแปลง ความ ยุ่งยากของงาน บุคคลที่มี Soft Skills ที่เหมาะสมจะมีการวิเคราะห์พฤติกรรมของคนอื่นโดยแปล ความรับรู้ของตนสู่การแสดงออกด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อสาร จัดการกับสถานการณ์ ได้อย่างเหมาะสม มีการจัดการปัจจัยภายในและภายนอกได้จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพ การงาน

1.4.2 ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ของเทอร์เรนซ์ (Torrance's creativity Theory)

องค์กรในศตวรรษนี้ต้องการความคิดใหม่ๆ เพื่อการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน หรือแนวทางใหม่ๆ ในการจัดการปัญหา อุบลวรรณ ภวกันันท์ (2556: 377-378) กล่าวถึงทฤษฎี ความคิดสร้างสรรค์ของเทอร์เรนซ์ (Torrance's creativity Theory) อี พอล เทอร์เรนซ์ ที่เห็นว่า เป็นกระบวนการของความรู้สึกไวต่อปัญหาหรือสิ่งที่ขาดหายไปแล้วรวบรวมความคิดตั้งเป็น สมมติฐานและทดสอบ โดยกระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์มี 5 ขั้นตอนดังนี้

1. การค้นหาข้อเท็จจริง (Fact-Finding) เป็นขั้นที่เริ่มตั้งแต่เกิดความกังวล มีความสับสนวุ่นวาย ยังไม่สามารถหาได้ว่าเกิดจากอะไร หรือสิ่งใดทำให้เครียด
2. การค้นพบปัญหา (Problem-finding) เป็นขั้นที่มีการพิจารณาอย่างรอบคอบแล้ว จึงเข้าใจและสรุปว่าความกังวลใจ ความสับสนวุ่นวายนั้นเกิดจากปัญหาหรือสิ่งใด
3. การตั้งสมมติฐาน (Idea-finding) เป็นขั้นที่เมื่อคิดจนเข้าใจ สามารถบอกได้ว่า ปัญหาหรือความต้องการหรือเป้าหมายคืออะไร ก็จะพยายามคิดและตั้งสมมติฐานขึ้นเพื่อนำไปสู่การ ทดสอบสมมติฐานในขั้นถัดไป
4. การค้นพบคำตอบ (Solution-Finding) เป็นขั้นตอนการพบคำตอบที่ได้จากการ ทดสอบสมมติฐานในขั้นตอน 3
5. การยอมรับผลการค้นพบ (Acceptance-finding) เป็นการยอมรับคำตอบที่ได้ จากการพิสูจน์เรียบร้อยแล้วว่าจะแก้ปัญหาหรือต้องทำอย่างไรที่จะบรรลุความสำเร็จและจากจุดนี้ทำ ให้ได้หนทางที่เกิดแนวคิดหรือสิ่งใหม่ต่อไปซึ่งเรียกว่าการทำทายใหม่ (New Challenge)

ตามหลักการของเทอร์เรนซ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการประเด็นต่างๆ ตามกระบวนการของเทอร์เรนซ์ช่วยให้บุคคลมีทักษะการคิดวิจารณ์ญาณเพื่อแก้ไขปัญหา ลดความสับสนวุ่นวายในชีวิตและได้ผลลัพธ์สุดท้ายที่เป็นประโยชน์กับตนเองและองค์กรคือแนวคิดนวัตกรรมใหม่

1.4.3. ทฤษฎีวิธีการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis)

การทำงานในองค์กรมีคนทำงานมากมายหลายระดับมีความความแตกต่างหลากหลาย ผู้ร่วมงานมีการเกี่ยวข้องกันโดยบทบาท หน้าที่ อิทธิพลและอำนาจ การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญและจำเป็นมากสำหรับองค์กร เพราะเป็นช่องทางการแสดงออกของพฤติกรรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดความรู้ ความรู้สึก ซอลดา ดิยะบุตร (2556: 55-61, 169-179) กล่าวถึงทฤษฎีวิธีการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) ตามแนวคิดของ อีริค เบิร์น (Eric Berne) ว่าเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเข้าใจพฤติกรรมว่าทำไมมนุษย์จึงมีพฤติกรรมต่างๆ กันไป ทำให้เห็นบุคลิกภาพเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของตนเองและผู้ที่กำลังติดต่อด้วย วิธีการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยเสริมสร้าง ปรับปรุงวิธีการสื่อสาร สัมพันธ์ ไปในทางสร้างสรรค์ และพัฒนาสัมพันธภาพให้ดีขึ้น โดยช่วงสภาวะผู้ใหญ่ (Adult Ego Stage) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมแบบมีวุฒิภาวะมีเหตุผลในการตัดสินใจ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือ เป็นบุคลิกประเภทปรับตัวได้กับทุกสถานการณ์ ซึ่งสภาวะผู้ใหญ่เหมาะสมต่อการทำงานในองค์กร โดยทำให้การติดต่อสื่อสารที่มี 4 ลักษณะ คือ I'm OK, You're OK ทั้งฉันและคุณตกลงกันได้ซึ่งลักษณะนี้เป็นการสื่อสารที่ดีส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จเป็นที่พอใจ ทั้งสองฝ่ายส่งผลดีต่อองค์กรและคนในองค์กรมีความสุข ในทางกลับกันการสื่อสารที่มีท่าทีไม่ตกลง เช่น I'm OK, You're not OK ฉันรู้สึกดี คุณรู้สึกไม่ดี I'm not OK, You're OK ฉันรู้สึกไม่ดี คุณรู้สึกดี หรือ I'm not OK, You're not OK ฉันและคุณรู้สึกไม่ดีทั้งคู่ เป็นความสัมพันธ์ไม่ราบรื่น ไม่มีการตกลงเป็นภาวะที่ทำให้องค์กรไม่น่าอยู่ ขาดความร่วมมือในทีม ความสำเร็จขององค์กรก็จะลดลง ดังนั้นบุคคลควรสร้างเสริมลักษณะการสื่อสารแบบที่เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายให้มากขึ้นในองค์กรทั้งนี้เพื่อการสื่อสารที่บรรลุความคาดหวังของทุกฝ่าย ช่วยให้ดำรงสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีและมีความร่วมมือระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อผลผลิตที่ดีขององค์กร

1.4.4 ทฤษฎีอัตถิภาวนิยม (Existentialism)

ทฤษฎีอัตถิภาวนิยม (Existentialism) สามารถอธิบายพฤติกรรมของคนในวัฒนธรรมองค์กรในปัจจุบันได้ วัชร ทรัพย์มี (2554: 46-52) กล่าวว่ามนุษย์มีความสำคัญ มีความเป็นตัวตนของตนเอง มีค่านิยมที่ยึดถือ มีอนาคต มีเป้าหมายในชีวิต และทฤษฎีนี้มีหลักคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์คือ มนุษย์มีความสามารถตระหนักในตนเองว่าตนไม่ใช่คนที่สมบูรณ์แบบและสามารถพัฒนาตนเองได้ เมื่อเลือกตัดสินใจทำอะไรต้องอยู่ในขอบข่ายของสิ่งแวดล้อม สังคม ต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเองไม่ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลว มนุษย์เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมไม่ได้แต่

เลือกที่จะตอบสนองและทำให้ชีวิตมีความสุขได้ด้วยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตนเองจัดการตนเอง อีกทั้งมนุษย์แสวงหามิตรภาพกับผู้อื่น ต้องการเพื่อน ต้องการสัมพันธภาพที่เท่าเทียม การให้ความช่วยเหลือกัน เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน ปรึกษากันและกันและเชื่อว่ามนุษย์ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้ตามลำพัง มนุษย์ต้องการมิตรคอยให้ความช่วยเหลือเมื่อเผชิญปัญหา และเมื่อมนุษย์มีความกังวลระดับธรรมดา (Normal Anxiety) ความกังวลนั้นจะเป็นแรงผลักดันต่อบุคคลโดยก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา และเมื่อบุคคลมีการยอมรับตนเองทั้งแง่ดีและแง่บกพร่อง ประกอบกับมีความต้องการพัฒนาปรับปรุงตนเอง (Becoming) เหล่านี้บ่งบอกถึงความมีสุขภาพจิตดี ทฤษฎีนี้อธิบายถึงปัญหาของมนุษย์ว่าเกิดจากความล้มเหลวในการกระทำการตัดสินใจ ความรู้สึกไม่มีอนาคต การถูกควบคุม การเผชิญความไม่แน่นอน และจะตกอยู่ในภาวะอ้างว้างมากขึ้นหากบุคคลประสบความล้มเหลวในสัมพันธภาพกับผู้อื่น

นอกจากนี้ยังพบว่า มีผู้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills อีกดังนี้

กรมแรงงานสหรัฐอเมริกา คณะกรรมการเลขานุการในการบรรลุทักษะที่จำเป็น (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS). 1993: 5-6) ประเทศสหรัฐอเมริกา ค.ศ. 1993 ได้กำหนดแบบแผนการเรียนรู้เพื่อการดำรงชีวิตของบุคคลที่มีประสิทธิภาพสูง (Learning a Living: A Blueprint for High Performance) ระบุดุลักษณะของบุคคลที่มีผลงานมีประสิทธิภาพต้องประกอบด้วย 5 สมรรถนะ (competencies) และ 3 ทักษะพื้นฐาน ซึ่งส่วนมากเป็น Soft Skills ตัวอย่างที่สำคัญคือ ความสามารถในการจัดการทรัพยากรเช่น เวลา เงิน พลังงาน ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเช่น ทักษะการทำงานเป็นทีมและบุคคลต่างๆ ให้คำแนะนำได้ ความสามารถในการจัดการข้อมูลข่าวสารทักษะการคิด ประเมิน แก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร ด้านคุณสมบัติของบุคคลที่มีความรับผิดชอบจัดการตนเองได้และซื่อสัตย์เป็นต้น

คันโทรวิท (Kantrowitz. 2005: 17) ได้แบ่ง Soft Skills ออกเป็นกลุ่ม ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะการสื่อสาร ทักษะการบริหารและการจัดการ และทักษะทางปัญญา เช่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ

แวกเนอร์ (Wagner. 2008: 1-11) ได้ใช้เวลาสองปีในการสัมภาษณ์ผู้บริหารและบุคคลสำคัญในองค์กรใหญ่ชั้นนำและ Soft Skills ถูกเรียกว่า “ทักษะเพื่อความอยู่รอด (Survival Skills)” มี 7 ด้านได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาการทำงานเป็นทีมโดยมีการประสานความร่วมมือ มีเครือข่าย และชี้นำ ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มและความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ (Entrepreneurialism) การจัดการข้อมูลข่าวสาร การมีจินตนาการและความใฝ่รู้

ครอฟอร์ดและคนอื่นๆ (Crawford et al. 2011: 1-24) ทำการวิจัยโดยตั้งคำถามว่า “Soft Skills อะไรที่นายจ้างมองหาจากนักศึกษาจบใหม่?” ผลจากการวิจัยพบว่าการแบ่ง Soft Skills เป็น 7 กลุ่มดังนี้ ประสิทธิภาพ ทักษะทีม ทักษะสื่อสาร ทักษะผู้นำ ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา ทักษะการจัดการตนเอง ทักษะมืออาชีพ และ Soft Skills ที่สำคัญที่สุดคือ การสื่อสารโดยเฉพาะการ

พึง ทักษะที่สำคัญรองลงมาคือทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหา สำหรับทักษะผู้นำไม่ใช่สิ่งจำเป็นหรือสำคัญสำหรับนักศึกษาที่เพิ่งทำงานใหม่ ครอฟอร์ด (2016: 97-123) ได้ให้แนวคิดที่สำคัญคือ ทุกทักษะมีความสำคัญแต่ควรให้ความสำคัญกับทักษะหลัก (Core Soft Skills) ก่อนแล้วจึงไปทำ ก่อเกิดทักษะอื่น หรือให้ความสำคัญกับทักษะที่จับต้องยากภายหลังได้แก่ ทักษะความเป็นผู้นำ เป็นต้น

โรเบิลส์ (Robles. 2012: 453-463) กล่าวว่า Soft Skills มีองค์ประกอบหลักคือทักษะด้านคน เป็นการผสมผสานของลักษณะเฉพาะของบุคคลในด้านอาชีพกับกับทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และมีการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล Soft Skills มี 10 ด้านๆ ที่สำคัญคือ การมีความซื่อสัตย์ การสื่อสารได้ดี การทำงานกับคนอื่นได้ดี ภาพลักษณ์ คนทำงานมีอาชีพ และการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจ

แคปเพลลี และ วัน (Cappelli; & Won. 2013: 1-3) นำเสนอข้อมูลไว้ในสารานุกรมสังคมวิทยาการทำงานว่า Soft Skills มีความเป็นมาดังนี้ Soft Skills เริ่มต้นจากทฤษฎีความฉลาดทางอารมณ์ (Social Intelligence) หรืออาจเรียกว่าเป็น “ทักษะด้านคน (People Skills)” ต่อมา มีการศึกษาเรื่อง Soft Skills มากมาย มีข้อมูลที่สำคัญคือ Soft Skills ถูกบรรจุเป็นนโยบายภาครัฐ โดยระบุให้เป็นทักษะเพื่อความสำเร็จในการทำงานตามเอกสารของคณะกรรมการเลขานุการในการบรรลุทักษะที่จำเป็นกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (SCANS)

วิลเลียม (Williams. 2015) มีแนวคิดว่า Soft Skills จะทำให้เกิดความมั่นคงในอาชีพการทำงาน หากนักศึกษาจบใหม่เริ่มเข้าทำงาน Soft Skills 10 ด้าน จะทำให้พวกเขามีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของนายจ้างในชุมชนดังนี้

1. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การพูด การเขียน และอวัจนภาษา แนวทางการประมวลผลและการให้ข้อมูลข่าวสาร
2. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นความสามารถในการประเมินความคิด วิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ตนเองคิด สร้างสรรค์ความคิดใหม่จากความคิดของผู้อื่น
3. การตัดสินใจ (Decision-making) การใช้ข้อมูลที่มีคุณภาพแม่นยำในการตัดสินใจกระทำสิ่งต่างๆ
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น
5. การต่อรอง (Negotiation) การใช้อำนาจ กลยุทธ์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อตกลง การประนีประนอม หรือได้ความร่วมมือจากผู้อื่น
6. การแก้ปัญหา (Problem Solving) ความสามารถคิดค้นและนำแนวทางแก้ไขไปใช้ในการแก้ปัญหา
7. การมีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) เป็นความเชื่อในคุณสมบัติความเชี่ยวชาญ ความสามารถ ของตนเอง และ ไม่มีความสงสัยในความสามารถของตนเอง

8. การบริหารจัดการตนเอง (Self-management) เป็นความสามารถในการวางแผน การดำเนินการ มีการตรวจสอบกิจกรรม การดำเนินการ งาน และเป้าหมายเทียบกับแผน

9. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นความสามารถในการทำงานได้ดีในกลุ่มหรือทีม

10. จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethic) ความเป็นบุคคลต้นแบบ มีอาชีพ และมีมารยาททางธุรกิจ

ปี 2016 มีแนวคิดที่น่าสนใจเกี่ยวกับ Soft Skills ของ แฮกแมน (Heckman, 2016: ออนไลน์) กล่าวว่า Soft Skills เป็นพื้นฐานสำหรับการเรียน Soft Skills เท่ากับความสำเร็จ (Soft Skills = Success) ประกอบไปด้วยทักษะทางสังคม การควบคุมตนเอง การตรงต่อเวลา การสื่อสาร ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ความเป็นมิตร ความสามารถทางภาษา นิสัยส่วนตัว และแฮกแมน กล่าวถึงแนวคิดความสามารถในการควบคุมความต้องการของตนเองของวอร์เตอร์ ที่ระบุว่าความสามารถในการควบคุมตนเองมีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จในมนุษย์ โดยมีผลพิสูจน์มาแล้วว่าคนที่ควบคุมตนเองในวัยเด็กได้ ภายหลังจะพบว่าคนกลุ่มนี้เมื่อเป็นผู้ใหญ่จะประสบความสำเร็จในชีวิตมากกว่า เช่น การได้คะแนนสอบที่สูง มีอัตราการจบการศึกษาระดับมัธยมและมหาวิทยาลัยที่สูง และมีอัตราการประสบความสำเร็จสูงด้วย นอกจากนี้แฮกแมนยังมีแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษากับการลงทุนกับเยาวชนว่า การลงทุนโดยการให้การศึกษาให้กับเยาวชนประกอบกับการพัฒนาทักษะทางปัญญา การเพิ่มความสามารถทางสังคมกับการมีนิสัยที่ดี รวมทั้งการสนับสนุนให้เยาวชนได้เรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพจนถึงวัยผู้ใหญ่ การลงทุนเหล่านี้กับเยาวชนองค์กรและสังคมจะได้แรงงานชั้นเลิศ เป็นแรงงานที่มีความสามารถและสร้างผลผลิตที่ดีเลิศ

1.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

ผู้วิจัยพบว่าในต่างประเทศมีผู้กล่าวถึงและศึกษา Soft Skills อย่างกว้างขวาง ในประเทศไทยพบได้บ้างและเป็นงานวิจัยที่ศึกษาเฉพาะกลุ่ม ผู้วิจัยค้นคว้าศึกษาดังนี้

กนกอร สมปราชญ์ (2556: 842-846) ศึกษาเรื่องการพัฒนาเพื่อเพิ่ม Soft Skills ของครูชั้นประถมศึกษา (Soft Skills Development to Enhance Teachers' Competencies in primary Schools) วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อสร้างโปรแกรมพัฒนาทักษะให้ครูและเพื่อศึกษาผลที่ได้ของการใช้โปรแกรม โดยดำเนินการวิจัยเป็น 4 ระยะ เริ่มจากการศึกษาเนื้อหาการศึกษาตามบริบทและสร้างโปรแกรม การสร้างโมเดล การตรวจสอบโมเดลการพัฒนาของผลงานและเครื่องมือในการตรวจสอบโปรแกรม สุดท้ายการนำไปใช้และการตรวจประเมินโปรแกรม Soft Skills ที่ศึกษาได้แก่ ทักษะการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร การเรียนรู้ตลอดชีวิตและ การจัดการข้อมูล ทักษะภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม จริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ ทำการวิจัยกับครูที่มีอายุงาน 2 ปี สอนในโรงเรียนประถมในภาคอีสานของไทย จำนวน 110 โรงเรียนเป็นโรงเรียนที่มีผลไม่ผ่านการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษาและการประเมินคุณภาพ (จากทั้งหมด 180 โรงเรียน) ผลการวิจัยพบว่าทักษะที่ต้องพัฒนา คือ 1) ทักษะการพัฒนาให้เกิดนวัตกรรม 2) ทักษะการสื่อสาร 3) ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา 4) ทักษะการจัดการ

ข้อมูล การพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ในการพัฒนาครูที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น 18 โรงเรียน ผลการใช้โปรแกรมมีการติดตามผลโดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสอบถาม พบว่า ร้อยละ 80 ของครูมีพัฒนา รูปแบบการสอนของตนเอง ร้อยละ 60 ของครูกลุ่มเป้าหมายสามารถคิดค้นรูปแบบการสอนใหม่ พบว่าเมื่อกลับไปสอนที่โรงเรียนครูกลุ่มตัวอย่างได้แบ่งปันความรู้ต่อกันภายในโรงเรียน มีการแสดงออกด้านภาวะผู้นำเพิ่มขึ้นโดยการเสนอตัวประสานความร่วมมือในงานในโรงเรียน มีการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาที่ดีขึ้นโดยคำนึงถึงแนวทางการแก้ปัญหาย่างรอบคอบเหมาะสมกับทุกฝ่าย การสื่อสารทั้งการพูดและเขียนดีขึ้น และพบว่าครูที่ผ่านโปรแกรมมา มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้นเช่น การจัดการนวัตกรรมการเรียน ผลงานของโรงเรียน สุขภาวะในการเรียน สภาพการอยู่ นักเรียนมีการพัฒนาสู่ความสำเร็จ นักเรียนมีความสุขกับแบบการสอนแบบใหม่ของครู

วาริษา ประเสริฐทรง และ วัลลภา อารีรัตน์ (2558: 88-94) ศึกษาเรื่องทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษาและเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Morgan และสุ่มตัวอย่างแบบแบ่ง (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนวัดระยะ 5 ระยะ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ตอนที่3 เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษาซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่าทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการสื่อสารและนำเสนอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แนวทางการพัฒนาทักษะภาวะผู้นำมีแนวทางการดำเนินงาน 5 ด้านดังต่อไปนี้ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากร 2) ด้านการบริหารจัดการ 3) ด้านการวางแผนกลยุทธ์ 4) ด้านการสร้างขวัญกำลังใจ 5) ด้านการกำกับติดตาม Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษา 8 ด้านคือ ด้านการสื่อสารและการนำเสนอ ด้านความสามารถของภาวะผู้นำ ด้านการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจเป็นทีม ด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ด้านความเป็นมืออาชีพและจริยธรรม ด้านความรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

สรวงอัยย์ อนันตวิจักขณ์ และคนอื่นๆ (2558: 76-89) ศึกษาเรื่ององค์ประกอบของการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาคำประกอบของพลังเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับองค์ประกอบของพลังเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร และเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารของผู้บริหารสายการผลิตอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปในประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิจัยเชิงปริมาณและวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ทรงคุณวุฒิ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราวัดระดับ เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มเลือกจากผู้บริหาร

สายการผลิต พบว่าองค์ประกอบของการเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหารมี 4 องค์ประกอบคือ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการสื่อสาร จริยธรรมในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำ องค์ประกอบที่ 1 ทักษะการแก้ปัญหา มีพฤติกรรมชี้วัดได้แก่ 1) การแก้ปัญหาจากสิ่งที่ยุโรปตัวได้ดี 2) การแก้ปัญหาดูตามที่ได้ถูกมอบหมายให้ตรงจุด 3) การนำระบบที่เลี้ยงในการสอนงานผู้ปฏิบัติงานภายในฝ่ายได้อย่างดี 4) การปฏิบัติตนตามกฎระเบียบและมาตรฐานการทำงาน 5) การกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันกับผู้ร่วมงาน 6) การใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการผลิตผลของงานที่ทำ 7) การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี 8) การเพิ่มพูนความสามารถในทักษะต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 9) การระบุเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ต้องการได้อย่างชัดเจนให้แก่ผู้ร่วมงาน 10) การมีความรู้เชี่ยวชาญในเรื่องงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และ 11) การเป็นผู้ที่เปิดเผยตนเองในระดับที่เหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่ องค์ประกอบที่ 2 ทักษะการสื่อสาร มีพฤติกรรมชี้วัดได้แก่ 1) นำเสนองานเพื่อหารือในการประชุมได้ 2) การฟังเนื้อหาสาระของข้อมูลอย่างตั้งใจเพื่อให้เข้าใจสารที่ส่งมาอย่างชัดเจน 3) การนำสาระจากการฟังมาก่อให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 4) การมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนสารทั้งในปัจจุบันและอนาคต 5) การถ่ายทอดเนื้อหาคำสั่งให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างถูก 6) การแลกเปลี่ยนข้อมูลแนวคิดและความรู้ในการทำงานกับผู้ร่วมงานได้ดี องค์ประกอบที่ 3 ทักษะด้านจริยธรรมการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมชี้วัดได้แก่ 1) การเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงานกับองค์กร 2) การเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือในการทำงานของผู้ร่วมงาน 3) การปฏิบัติตามกติกาสอดคล้องขององค์กรที่วางไว้อย่างเคร่งครัด 4) การให้ความช่วยเหลือและร่วมมือทำงานกับผู้ร่วมงานได้อย่างดี องค์ประกอบที่ 4 คือทักษะภาวะผู้นำ มีพฤติกรรมชี้วัดได้แก่ 1) การประนีประนอมเพื่อหาทางออกได้ 2) การสร้างสรรค์งานจากสิ่งที่เป็นนามธรรมข้อสมมุติฐานให้กลายเป็นรูปธรรมขึ้นมา 3) การโน้มน้าวให้กำลังใจผู้ร่วมงานได้ดี 4) การใช้บทสนทนาในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 5) การแสดงไมตรีจิตอันดีกับพนักงานที่มีความแตกต่างทางด้านชาติพันธุ์

โคตรพร โศตรทา และ ชนะพล ศรีฤาชา (2560: 273-289) ทำการศึกษาเรื่องสุนทรียทักขะภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ ในเขตสุขภาพที่ 8 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสุนทรียทักขะภาวะผู้นำและระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุนทรียทักขะภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอในเขตสุขภาพที่ 8 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเขตสุขภาพที่ 8 จำนวน 174 คน กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยใช้วิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนจนได้จำนวนครบตามขนาดตัวอย่างที่ต้องการจำนวนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมี 2 ชุด ชุดที่ 1 มี 4 ส่วนคือ คำถามเกี่ยวกับส่วนบุคคล แบบสอบถามเกี่ยวกับสุนทรียทักขะภาวะผู้นำ แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ คำถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน ชุดที่ 2 แนว

ทางการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันข้อมูลเชิงปริมาณมีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ สุนทรียทักษะภาวะผู้นำ การปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมสุนทรียทักษะภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยด้านทักษะในการทำงานเป็นทีมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือทักษะในการพัฒนาตนเอง ทักษะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือทักษะในการคิดริเริ่ม ผลการศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความพยายามทำงานให้ดีที่สุดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือการทำงานให้ผลสำเร็จ ส่วนด้านการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้มีระดับการปฏิบัติที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อายุ รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และพบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลและสุนทรียทักษะภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ ในเขตสุขภาพที่ 8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมาคมวิทยาลัยและนายจ้างแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (National Associate of Colleges and Employers: NACE. (2007: 9) ได้รายงานในงานสำรวจว่านายจ้างให้ความสำคัญต่อคุณสมบัติผู้สมัครงานในเรื่อง Soft Skills ด้านทักษะการสื่อสาร และ จริยธรรมการทำงานเป็นลำดับต้นๆ โดยถัดมาคือ การทำงานเป็นทีม ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการแก้ปัญหา และยังพบว่านายจ้างยังคงคัดผู้สมัครจากคะแนนสอบหรือ GPA 3

สำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (Office of Disability Employment Policy United States Department of Labor :ODEP.2007: 7) อธิบายว่าสืบเนื่องจากเยาวชนของสหรัฐจำนวนมากต้องเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดงานแต่ทางกรมแรงงานกลับพบว่าเยาวชนขาดทักษะอันจำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในการทำงานคือ Soft Skills ซึ่งเยาวชนมีอยู่ในระดับต่ำอย่างเห็นได้ชัด โอดีอีพีจึงได้ทำการศึกษาและอภิปรายร่วมกับกลุ่มนักธุรกิจเพื่อค้นหาสมรรถนะซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของคนทำงานวัยหนุ่มสาว ซึ่งประกอบไปด้วย การสื่อสาร (Communication) ความกระตือรือร้นและทัศนคติ (Enthusiasm & Attitude) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การมีเครือข่ายและสายสัมพันธ์ (Networking) การแก้ปัญหาและการคิดวิจรณ์ญาณ (Problem Solving & Critical Thinking) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) จากนั้นโอดีอีพีได้สร้างบทเรียนชื่อ “Skills to Pay the Bills” ที่ประกอบไปด้วยโปรแกรมที่เป็นขั้นตอนมีแนวทางการสอน แนะนำกิจกรรม วัสดุสื่อการสอน กลยุทธ์ในการสอน โดยทำการทดลองสอนกับวัยรุ่นที่มีพื้นฐานครอบครัวแตกต่างกันอายุระหว่าง 14-21 ปี จำนวน 100 คน เป็นระยะเวลา 5 สัปดาห์ โดยมีการเก็บผลตอบกลับหลังการทดลองเรียนทั้งจากตัวนักเรียนและผู้ให้การสอน ปรากฏผลว่านักเรียนมีการเปลี่ยนไปในทางที่ดี การปรับพฤติกรรมและพัฒนา Soft Skills หรือ ที่โอดีอีพีเรียกว่า “ทักษะในการประยุกต์ใช้” เป็นสิ่งสำคัญไม่เพียงเฉพาะวันรุ่นที่เพิ่งเริ่มทำงานเป็นครั้งแรก แต่เป็น

องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในกิจกรรมต่างๆ เช่น ความเป็นผู้นำของเยาวชน ซึ่งได้จากการประสบการณ์การเรียนรู้ สำหรับเด็กและเยาวชนทุกคนมีความจำเป็นที่ต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้มี Soft Skills โดยเน้นไปที่การทำงานร่วมกับคนอื่นและทักษะขั้นพื้นฐานในสถานที่ทำงาน โดย Soft Skills ไม่สามารถเกิดขึ้นได้โดยง่ายตาย แต่จะเกิดขึ้นได้ต้องมี การกลั่นกรอง การแนะนำ การพัฒนา การฝึกฝน การส่งเสริม และเป็นความร่วมมือของผู้เรียนและผู้สอนที่มีเป้าหมายตรงกันที่จะทำให้มีทักษะเหล่านี้เกิดขึ้น

รัสมินิ (Rusmini. 2011: 3-14) ดำเนินการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทักษะสังคมสัมพันธ์ในนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาชาวมาเลเซีย: กรณีศึกษา (Developing Soft Skills Among Malaysian Secondary School Students: A Case Study)” การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจว่าโรงเรียนพัฒนา Soft Skills ในนักเรียนเป็นอย่างไร ทำการค้นหาว่าอะไรคือตัวขัดขวางผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน โดยวิธีการวิจัยเป็นการศึกษาแบบผสมผสานเชิงปริมาณและคุณภาพ ศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของครู ความรู้ ทักษะในตัวคุณครู วิธีในการจัดการเรียนการสอนมีผลต่อการพัฒนา Soft Skills ในนักเรียนมาเลเซีย สิ่งที่เป็นอุปสรรคในการปลูกฝัง Soft Skills ให้นักเรียนมาเลเซียคือ การที่ครูให้ความสำคัญต่อคะแนนการสอบมากเกินไปทำให้ครูมุ่งเน้นการสอนเพื่อการสอบเพื่อให้นักเรียนมีคะแนนดี Soft Skills มีหลากหลายที่เกี่ยวข้องกับทักษะของนักเรียนหรือทักษะของบุคคลต่างๆ ได้แก่ ทักษะเกี่ยวกับการคิด การแก้ปัญหา การสื่อสาร การทำงานเป็นกลุ่ม การนำและทักษะทางสังคม Soft Skills เป็นสิ่งที่ส่งเสริมความรู้ (Hard Skills) เป็นทักษะส่วนหนึ่งของบุคคลต่อการรู้ การคิด และปัญญา เป็นทักษะที่เป็นที่ต้องการสำหรับการประกอบอาชีพและการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นทักษะเฉพาะส่วนบุคคลที่มีความสำคัญเพื่อสร้างความสำเร็จขององค์กร ชุมชนโดยรวม

แซมคอคและแมค (SEMCOG; & MAC 2012: 1-9) ได้ร่วมกันทำการศึกษารื่อง Soft Skills ให้กับพลเมืองรัฐมิชิแกนตะวันออกเฉียงใต้ ภายใต้ชื่อเรื่อง “กรอบงาน Soft Skills ตลอดช่วงชีวิตเพื่อการสร้างคนทำงานที่มีประสิทธิภาพ” กรอบงานนี้มีสาระสำคัญคือสร้างโปรแกรมการพัฒนาทักษะสังคมสัมพันธ์ให้กับประชาชนทุกช่วงวัย โดยพบว่า Soft Skills มีความจำเป็นต่อการทำงานให้สำเร็จในทุกระดับขั้นทุกช่วงวัยในสถานที่ทำงาน Soft Skills เป็นทักษะพื้นฐานหรือทักษะที่เป็นฐานรากที่จำเป็นมากโดยเฉพาะกับคนวัยทำงานและนักศึกษาที่กำลังจะสำเร็จการศึกษาและจะไปประกอบอาชีพ และการพัฒนา Soft Skills นั้นสามารถสร้างและพัฒนาได้ตลอดช่วงชีวิต สามารถส่งเสริมให้เจริญงอกงาม ให้มีการเพิ่มขึ้นของทักษะได้ โดยการสอน ฝึกอบรม (Training) รื้อฟื้น (Reinforcement) การใช้ต้นแบบ (Modeling) และวัด (Assessment) ได้ การกระตุ้นให้เกิดการทำงานร่วมกันเรียนรู้ร่วมกันทั้งในห้องเรียน ชุมชน ตัวเด็กหรือเยาวชน ผู้ปกครองนายจ้าง หรือภาครัฐล้วนมีส่วนส่งเสริม Soft Skills เมื่อบุคคลขาด Soft Skills จะเป็นที่ยอมรับได้ว่าขาดแต่จะไม่สามารถประเมินวัดระดับที่ขาดได้ ขั้นตอนการศึกษาของแซมคอคและแมคเริ่มจาก ช่วยกันระบุ Soft Skills ทุกช่วงวัยแล้วจึงทำกรอบงานการพัฒนา Soft Skills ทุกระดับ โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ

สร้างคนทำงานหรือแรงงานในเขตภูมิขีแกนตะวันออกเฉียงใต้ที่มีคุณภาพและสมรรถนะพร้อมที่จะประสบความสำเร็จในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้แซมคอคและแมคคัยยังอธิบายว่า ประชาชนได้รับการจ้างงานเพราะมีความรู้ทางเทคนิค ความรู้ในวิชาชีพ แต่การที่ประชาชนจะคงสถานภาพการเป็นพนักงานหรือมีงานทำได้ประชาชนต้องใช้ Soft Skills ช่วย แซมคอคและแมคคัยแยกทักษะและคุณลักษณะ Soft Skills ออกเป็นกลุ่ม 3 กลุ่มดังนี้ คุณสมบัติเฉพาะคน (Personal Traits) ทักษะด้านวิชาการ (Academic Learned Skills) ทักษะชีวิต (Life skills) โดย Soft Skills ซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการประสบความสำเร็จในที่ทำงานตลอดชีวิตมี 18 ประการ ดังนี้ กลุ่มที่1 คุณสมบัติเฉพาะบุคคล ได้แก่ จริยธรรม ความคิดริเริ่มการตัดสินใจ การประเมิน วิจัยรณญาณ (ส่วนบุคคล) ทักษะคิดด้านบวก ความมั่นใจในตนเอง จริยธรรมขั้นสูงในการทำงาน กลุ่มที่2 ทักษะด้านวิชาการ ได้แก่ ความสามารถพื้นฐานทางตัวเลขและอักษรศาสตร์ ทักษะการสื่อสารที่ดี การอ่านการเขียนและเลขคณิต การวางแผน การแก้ปัญหา ความสามารถในการวิเคราะห์ กลุ่มที่3 ทักษะชีวิต ได้แก่ การยอมรับต่อคำวิจารณ์ การยอมรับความหลากหลาย การจัดการกับการคุกคาม ความรู้พื้นฐาน การคำนวณ สถานะทางการเงิน ความยืดหยุ่น ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถฝ่าฝืนอุปสรรค ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการเวลา การจัดการความขัดแย้ง

โบเดล (Bodell. 2014: 34-36) กล่าวถึง Soft Skills ว่าเป็นทักษะสู่ความสำเร็จ เป็นทักษะแห่งอนาคต ทักษะที่เกิดจากการทำงานของสมองด้านขวา ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การมีจินตนาการแบบมีกลยุทธ์ การสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์ การสร้างความคิดแนวการแก้ปัญหาใหม่ที่ทำให้มีนวัตกรรมในการทำงานทุกวัน ทักษะด้านการคิดเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง แนวคิดทุกสิ่ง “เป็นไปได้” ทักษะที่ทำให้องค์กรได้เปรียบและแข่งขันได้ ในอนาคตข้างหน้าองค์กรจะจ้างคนทำงานที่มี Soft Skills เพราะจะเป็นทุนมนุษย์ที่สนับสนุนองค์กรให้มีลักษณะ “Empowerment” คือ พนักงานมีการใช้อำนาจ ใช้ความสามารถ ที่ตนมีทำกิจกรรมหรือตัดสินใจกระทำการต่าง ๆ เพื่อความสำเร็จของตนเองและองค์กร Soft Skills จะเปลี่ยนพนักงานให้มีวิสัยทัศน์ที่กว้างขวาง มีเป้าหมายสร้างความสำเร็จในอนาคต ช่วยเติมเต็มพนักงานในการเสาะหาโอกาสในการเติบโตใหม่ๆ ให้องค์กร และบุคคลสามารถเพิ่มพูน Soft Skills ได้โดยการฝึกฝนผ่านกิจกรรมต่างๆ Soft Skills 5 ด้านที่โบเดลกล่าวไว้มีดังนี้ 1) การจินตนาการเชิงกลยุทธ์ (Strategic imagination) คือ การมีจินตนาการถึงอนาคตที่เป็นไปได้ และจินตนาการนั้นต้องสร้างเป็นสถานการณ์ที่กระทำได้ การกระตุ้นให้เกิดจินตนาการเชิงกลยุทธ์ทำได้โดยการได้เห็นนวัตกรรมใหม่ การดูเส้นแนวโน้มทางธุรกิจ 2) การถามที่ท้าทายความคิด (Provocative inquiry) คือ การถามคำถามที่ทรงพลังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการถามคำถาม เกิดการคิดเพิ่มเติมเพื่อหาคำตอบ 3) การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Creative problem solving) คือ การหาแนวทางแก้ปัญหาใหม่จากแหล่งที่ไม่คาดคิดมาก่อน โดยมีวิธีสร้างความคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหาด้วยการระดมความคิด 4) ความคล่องตัวเปลี่ยนได้ว่องไว (Agility) คือ การคิดอย่างรวดเร็วและพร้อมมูลด้วยข้อมูลหรือทรัพยากรในการ

เผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด โดยบุคคลที่มีความมั่นใจในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน จะกลายเป็นคนที่มีคุณค่าเป็นพิเศษ 5) ความยืดหยุ่น (Resilience) คือ การมีความยืดหยุ่น ทนทาน และการพร้อมฟื้นฟูตนเองกลับสู่สภาพปกติเมื่อผ่านเหตุการณ์หรือความเครียด

วิลเลียมส์ (William. 2015: 169) ศึกษาเรื่องการรับรู้ Soft Skills ของนายจ้างและนักศึกษา ในฐานะที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน (Soft Skills Perceived by Students and Employers as Relevant Employability Skills) เพื่อตรวจสอบความคิดของนักศึกษาและนายจ้างเกี่ยวกับ Soft Skills ที่จำเป็นต้องมีเพื่อการทำงานหรือทักษะการทำงานในอนาคตสำหรับพนักงานใหม่นายจ้าง เชื่อว่าการขาด Soft Skills จะยับยั้งผู้สำเร็จการศึกษาจากการมีงานทำที่มั่นคงปลอดภัยต่อการดำรงชีวิต เป็นการศึกษาเชิงปรากฏการณ์คือการตรวจสอบการรับรู้ของนักศึกษาและนายจ้างที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills ที่จำเป็นในการประสบความสำเร็จในการจ้างงานในอนาคต ศึกษาตาม ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของเมซิโร (Mezirow) และการให้คำปรึกษา (Mentorship) ของดาลอซ (Daloz) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างทำการสัมภาษณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่ศึกษาด้านธุรกิจและคอมพิวเตอร์และนายจ้าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับพนักงานระดับเริ่มต้นแต่ปรากฏว่าเป็นทักษะที่ขาดกันเป็น ส่วนมาก โปรแกรมการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพ 3 วันทำให้นักเรียนได้รับการพัฒนาเพิ่ม Soft Skills ขึ้น เป็นการช่วยให้นักศึกษาได้เตรียมตัวของตนเองก่อนเข้าสู่อาชีพในอนาคตของพวกเขา การเพิ่ม Soft Skills เป็นการเพิ่มคุณภาพของพนักงานในอนาคตที่เข้าทำงานในชุมชนส่งผลเชิงบวกต่อ ชุมชน Soft Skills มี 10 ด้านดังนี้ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การตัดสินใจ ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะการแก้ปัญหา การจัดการตนเอง การทำงานเป็น ทีม จริยธรรมในงาน การมีความเชื่อมั่นในตนเอง ทักษะการต่อรอง ทักษะที่บุคคลขาดและจำเป็น และสำคัญและต้องพัฒนาเพิ่มเติมคือทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสัมภาษณ์งาน การพูดต่อหน้า สาธารณ ทักษะที่ไม่ค่อยจำเป็นสำหรับพนักงานที่เพิ่งเริ่มทำงานคือ การต่อรอง ทักษะการคิด วิचारณญาณ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ พบว่าในประเทศไทยมีการศึกษาเรื่อง Soft Skills ที่เกี่ยวกับทักษะภาวะผู้นำอยู่จำนวนหนึ่ง โดยทำการศึกษากับระดับผู้บริหารในสถาบันการศึกษา กับครู หรือกับบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ ศึกษา Soft Skills กับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจ ส่วนในงานวิจัยในต่างประเทศพบการศึกษา Soft Skills หลากหลายโดยส่วนมากทำการศึกษากับเยาวชนนักเรียน นักศึกษาที่เรียนในสาขาวิชาแตกต่างกันไปและมีลักษณะที่ทำการศึกษาหรือสำรวจกับนายจ้าง นักศึกษา รวมทั้งลักษณะโครงงานที่ภาครัฐสร้างให้กับเยาวชน ประชาชน ในชุมชน หรือหน่วยงาน รัฐบาลสร้างคู่มือสนับสนุนการศึกษา Soft Skills แก่เยาวชนนักศึกษาเพื่อเตรียมตัวเข้าสู่ตลาดงาน

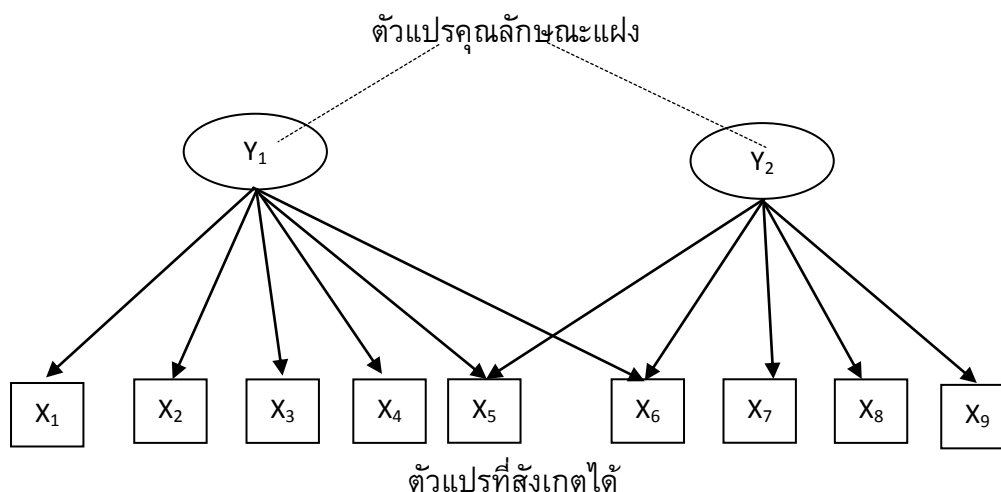
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ

2.1 ความหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

นักวิชาการได้ให้ความหมายการวิเคราะห์องค์ประกอบไว้ ดังนี้

สุวิมล ติรภานันท์ (2555: 15) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เป็นการวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มหนึ่งเพื่อระบุโครงสร้างที่อยู่เบื้องหลัง (Underlying structure) ตัวแปรกลุ่มนั้น โดยอาศัยความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน (Interdependence) ของกลุ่มตัวแปร ไม่มีตัวแปรใดทำหน้าที่เป็นตัวแปรอิสระหรือเป็นตัวแปรตาม ในการวิเคราะห์จะเป็นการศึกษาลักษณะการรวมตัวของกลุ่มตัวแปรในลักษณะเส้นตรง (Linear combination)





ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่สังเกตได้ กับ ตัวแปรคุณลักษณะแฝง

จากภาพที่ 2 ตัวแปร X₁ ถึง X₉ เป็นตัวแปรที่สังเกตได้ (Observed variables) หรือการเก็บรวบรวมข้อมูลมาได้ ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบจะได้ตัวแปร Y₁ และ Y₂ ที่เป็นผลจากการรวมตัวเชิงเส้นตรงของตัวแปร X₁ ถึง X₉ เรียกตัวแปร Y₁ และ Y₂ ว่าตัวแปรคุณลักษณะแฝง (Construct variables) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์ทางสถิติมีตัวแปรหลายตัวแปรเพื่อจัดกลุ่มตัวแปรที่มีลักษณะความสัมพันธ์มีความใกล้เคียงกันไปอยู่ในตัวแปรกลุ่มเดียวกัน

สำราญ มีแจ้ง (2557: 361) การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นวิธีการอธิบายข้อมูลให้ง่ายขึ้น ด้วยการลดตัวแปรให้น้อยลง ตัวแปรหรือข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันจะมีองค์ประกอบร่วมกัน จึงแทนตัวแปรจำนวนมากๆ โดยการหาโครงสร้างองค์ประกอบที่เหมือนกันให้จำนวนตัวแปรลดน้อยลง และเป็นการลดจำนวนข้อมูลให้น้อยลง

ยุทธ ไกยวรรณ (2556: 57) การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติของการวิจัยที่ทำการลดจำนวนตัวแปรที่มีอยู่จำนวนมาก ให้ได้จำนวนองค์ประกอบที่น้อยที่สุดเพื่ออธิบายความผันแปรของข้อมูลให้ได้มากที่สุด โดยที่ตัวแปรจำนวนมากอาจมีคุณสมบัติในการอธิบายข้อมูลได้เหมือนๆ กัน มีลักษณะคล้ายกัน สัมพันธ์กัน ก็จะถูกจัดรวมไว้เข้ากลุ่มเดียวกัน และถูกเรียกว่า องค์ประกอบหรือปัจจัย (Factor) โดยตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ปัจจัยควรเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ หรือตัวแปรทวิ ซึ่งมีค่า 0 กับ 1 ในการวิเคราะห์องค์ประกอบจะไม่มีตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรตาม จะเป็นการศึกษาลักษณะการรวมตัวของกลุ่มตัวแปรในลักษณะเชิงเส้นตรง (Linear combination) และหากมีตัวแปรใดไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ตัวแปรลักษณะนี้อาจต้องตัดทิ้ง

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) เป็นการวิเคราะห์ทางสถิติของการวิจัยที่ทำการลดจำนวนตัวแปรที่มีคุณสมบัติ ข้อมูล ลักษณะคล้ายกันมีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน ซึ่งมีอยู่จำนวนมากให้ลดจำนวนน้อยลงโดยการจัดรวมให้อยู่ในกลุ่ม

เดียวกันโดยให้ได้จำนวนองค์ประกอบที่น้อยที่สุด ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ปัจจัย (Factor) ควรเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ หรือตัวแปรทวิ ซึ่งมีค่า 0 กับ 1 ไม่มีตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรตาม และตัวแปรใดไม่สามารถจัดเข้ากลุ่มได้ตัวแปรลักษณะนี้อาจต้องตัดทิ้ง

2.2 จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ ดังนี้

สุวิมล ติรภานันท์ (2555: 15-19) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบ มี 2 ลักษณะ คือ

1. ใช้เพื่อการสรุปข้อมูล (Data Summarization) เป็นการสรุปความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรให้อยู่ในรูปขององค์ประกอบ (Factor) หรือระบุโครงสร้างที่อยู่เบื้องหลัง (Underlying structure) กลุ่มตัวแปร หรือเป็นการลดตัวแปร (Data reduction) ลงด้วยการรวมเข้าเป็นองค์ประกอบ และอาศัยน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) เป็นพื้นฐานในการอธิบายอิทธิพลตัวแปรแต่ละตัวในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งจะช่วยให้ผู้วิจัยลดจำนวนตัวแปรลงและได้องค์ประกอบที่ยังคงลักษณะของตัวแปรเดิม ช่วยให้เข้าใจลักษณะของข้อมูลได้ง่าย สะดวกในการแปลความหมาย ตลอดจน เข้าใจถึงรูปแบบ (pattern) และโครงสร้าง (structure) ความสัมพันธ์ของข้อมูลด้วย นอกจากนี้ยังสามารถนำองค์ประกอบที่ได้ไปใช้เป็นตัวแปรอิสระใหม่ในการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะอื่นต่อไป

2. ใช้เพื่อยืนยันความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) หรือ ระบุโครงสร้างที่อยู่เบื้องหลัง (Underlying Structure) กลุ่มตัวแปร ซึ่งเป็นขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สำราญ มีแจ้ง (2557: 363-364) กล่าวว่าความมุ่งหมายในการวิเคราะห์องค์ประกอบ กระทำเพื่อให้ทราบว่า ในตัวแปรมากมาย มีโครงสร้างอะไรบ้างที่ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น และยังช่วยทดสอบทฤษฎีเกี่ยวกับจำนวนและธรรมชาติของโครงสร้างองค์ประกอบว่าประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่กำลังศึกษาอยู่หรือไม่ นอกจากนี้ยังมีความมุ่งหมายต้องการพิจารณาผลต่อโครงสร้างองค์ประกอบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงในตัวแปรและจากสภาพการที่วัด รวมถึงเพื่อต้องการพิสูจน์ข้อค้นพบที่คนอื่นและตนเองทำ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างใหม่จากประชากรกลุ่มเดียวกัน หรือใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่แตกต่างกัน และเพื่อต้องการทดสอบผลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบที่แตกต่างกัน

ยุทธ ไกยวรรณ (2556: 59-60) กล่าวว่า จุดมุ่งหมายการวิเคราะห์องค์ประกอบ มี 2 ประการ ดังนี้

1. เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรว่าตัวแปรในจำนวนหลายๆ ตัว ควรจะอยู่ในปัจจัยหรือองค์ประกอบใดหรือกลุ่มใด และจะมีจำนวนองค์ประกอบน้อยกว่าจำนวนตัวแปรเดิม
2. เพื่อยืนยันความถูกต้องของน้ำหนักองค์ประกอบเพื่อทดสอบทฤษฎีว่าองค์ประกอบตรงโมเดลหรือทฤษฎีที่กำหนดหรือไม่ โปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้วิเคราะห์ใช้โปรแกรม Lisrel
3. เพื่อหาน้ำหนักของตัวแปรที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือองค์ประกอบเดียวกัน

จากข้างต้นผู้วิจัยสรุปจุดมุ่งหมายของการวิเคราะห์องค์ประกอบมีดังนี้ คือ การค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กันนำมาอยู่ในรูปขององค์ประกอบ เป็นการลดตัวแปรเดิมเพื่อให้ได้องค์ประกอบที่มีลักษณะเหมือนตัวแปรเดิม เพื่อยืนยันโครงสร้างที่แท้จริงของตัวแปรและพิสูจน์ข้อค้นพบที่คนอื่นและตนเองทำโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มเดิมหรือกลุ่มใหม่ก็ได้

2.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

สมบุรณ์ สุริยวงศ์ (2550: 18) กล่าวว่า กฎทั่วไปในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ควรมีขนาดอย่างน้อย 5 เท่าหรือมากกว่าของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ และถ้าจะให้เป็นที่ยอมรับมีมากขึ้นควรใช้จำนวนอย่างน้อย 10 เท่าหรือมากกว่าของตัวแปรทั้งหมด

สุวิมล ติรกันันท์ (2555: 22) กล่าวว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดไม่ต่ำกว่า 20 เท่าของตัวแปร (ข้อคำถาม) ทั้งหมดเช่น ถ้ามีคำถาม 20 ข้อ ควรใช้กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คนในการวิเคราะห์

ยุทธ ไกยวรรณ (2556: 73) กล่าวว่าขนาดของตัวอย่างที่นำมาวิเคราะห์ควรจะต้องมากกว่าตัวแปรก็เพียงพอ

ผู้วิจัยสรุปการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดอย่างน้อย 5 เท่าหรือมากกว่าของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ และถ้าใช้จำนวนอย่างน้อย 10 เท่าหรือมากกว่าของตัวแปรทั้งหมดก็จะเป็นที่ยอมรับมากขึ้น และอาจมีขนาดมากกว่า 20 เท่าของตัวแปรก็ได้

2.4 ชนิดของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

สุวิมล ติรกันันท์ (2555: 21); สำราญ มีแจ้ง (2557: 361) และ ยุทธ ไกยวรรณ (2556: 61) กล่าวไว้ตรงกันว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบ มี 2 ชนิด คือ

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเมื่อต้องการศึกษากลุ่มตัวแปร โดยยังไม่มีทฤษฎี หรือแนวคิดสนับสนุนเรื่องนั้นมาก่อน มีการเก็บข้อมูลจากตัวแปรเหล่านั้น แล้วนำมาจัดหมวดหมู่ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ หรือเป็นการสำรวจดูว่ากลุ่มตัวแปร (Set of variance) เพื่อศึกษาองค์ประกอบรวมที่จะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างตัวแปรต่างๆ จำนวนองค์ประกอบรวมที่หาได้จะมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนตัวแปรนั้น และตัวแปรนั้นๆ มีองค์ประกอบรวมอะไรบ้าง ทั้งหมดมีกี่องค์ประกอบ (Factor)

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเมื่อมีสมมติฐานที่แน่นอนว่ามีตัวแปรแฝง (Latent variable) ระหว่างกลุ่มตัวแปรที่ทำการศึกษา โดยคัดเลือกตัวแปรมาวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อเปิดเผยตัวแปรแฝงให้ชัดเจน เพื่อต้องการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์ประกอบว่า องค์ประกอบแต่ละตัวประกอบด้วยตัวแปรอะไรบ้าง ตัวแปรแต่ละตัวควรมีน้ำหนักหรืออัตราความสัมพันธ์กับองค์ประกอบมากน้อยเพียงใด ตรงกับที่คาดคะเนไว้หรือไม่ หรือใช้ทดสอบว่าองค์ประกอบตรงกับโมเดลหรือตรง

กับทฤษฎีที่มีอยู่หรือไม่ การวิเคราะห์ CFA เราสามารถกำหนดโมเดลของการวิจัยได้เอง จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหรือจากการวิเคราะห์ EFA มาก่อน โปรแกรมสำเร็จรูปที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ โปรแกรม LISREL EQS โดย สุวิมล ติรภานันท์ (2555: 21); และ ยุทธ ไกยวรรณ (2556: 61) กล่าวไว้ตรงกันว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) นิยมใช้โปรแกรม Lisrel ในการวิเคราะห์

ผู้วิจัยสรุปว่าการวิเคราะห์องค์ประกอบแบ่ง 2 ประเภท คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เป็นการศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรหรือองค์ประกอบที่ยังไม่มีทฤษฎีประกอบ โดยเก็บข้อมูลองค์ประกอบ ศึกษาโครงสร้าง หาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีค่าใกล้เคียงกัน และจัดหมวดหมู่องค์ประกอบ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ส่วนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเพื่อหาความสัมพันธ์ ยืนยัน หรือ ตรวจสอบ ตามทฤษฎีที่ผู้วิจัยได้ศึกษาไว้แล้ว เพื่อยืนยันความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากน้อยเพียงใด โปรแกรมที่ใช้คือ Lisrel

2.5 หลักการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA)

ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (2541: 29) ได้กล่าวถึงการบวนการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันว่า ในขั้นตอนแรกเริ่มต้นที่เมทริกซ์สหสัมพันธ์ หรือเมทริกซ์ความแปรปรวน หรือเมทริกซ์อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายกัน กำหนดวัตถุประสงค์ในการเปรียบเทียบรูปแบบ ซึ่งต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีหรือข้อมูลที่มีอยู่ สมมติฐานต้องตั้งให้เหมาะสมกับข้อมูล รูปแบบต้องกำหนดระดับความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละคู่ของตัวแปรแต่ละตัวกับองค์ประกอบ 1 ตัวหรือมากกว่า และกำหนดคู่ของตัวแปรความคลาดเคลื่อนให้สัมพันธ์กัน สถิติเหล่านี้ใช้ประเมินรูปแบบ (Model) เชิงประจักษ์กับรูปแบบตามทฤษฎีและใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้กับตัวแปรแฝง โดยที่หนังสือ วิรัชชัย (2542: 150-151) กล่าวว่า) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีการปรับปรุงจุดอ่อนของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) ข้อตกลงเบื้องต้นของ CFA มีความสมเหตุสมผลตรงความเป็นจริงมากกว่า EFA ผู้ทำการวิจัยต้องมีทฤษฎีสนับสนุน ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์หาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และเมื่อได้ผลการวิเคราะห์แล้วยังมีการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อีกด้วย รวมทั้งยังมีการตรวจสอบโครงสร้างของโมเดลว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างๆ กลุ่มหรือไม่ วัตถุประสงค์ของการใช้ CFA มี 3 ข้อ คือ ประการแรก ใช้เทคนิค CFA เพื่อตรวจสอบทฤษฎีที่ใช้เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ประการที่สองใช้เพื่อสำรวจและระบุองค์ประกอบ และประการที่สามใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างตัวแปรใหม่ ขั้นตอนในการวิเคราะห์องค์ประกอบ CFA คือ การเตรียมเมทริกซ์สหสัมพันธ์ การสกัดองค์ประกอบขั้นต้น การหมุนแกน และการสร้างสเกลองค์ประกอบ ซึ่งวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการวิเคราะห์องค์ประกอบ CFA นั้นเหมือนกับ EFA และสุวิมล ติรภานันท์ (2555: 8, 15) กล่าวว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เป็นชนิดหนึ่งของการวิเคราะห์

องค์ประกอบของแบบการวิเคราะห์ตัวแปรพหุคูณที่มีการวิเคราะห์อยู่หลากหลาย และหนึ่งในหลาย ๆ วิธีมี Interdependence technique ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มตัวแปรและหาข้อสรุปเกี่ยวกับตัวแปรนั้น โดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปร ยุทธ ไกยวรรณ (2556: 280) กล่าวว่า เป็นการวิเคราะห์คุณลักษณะ ว่ามีองค์ประกอบอะไร และองค์ประกอบที่ต้องการศึกษานั้นจะวัดได้ด้วยตัวแปรอะไรบ้าง จากนั้นจึงกำหนดเป็นโมเดลวิเคราะห์องค์ประกอบขั้นตอนต่อไป การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวแปรต่างๆ ปกติจะต้องมากกว่า 20 เท่า ของตัวแปร เมื่อเก็บข้อมูลตัวแปรได้แล้วจึงทำการวิเคราะห์ โมเดลที่กำหนดว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ และ พูลพงศ์ สุขสว่าง (2556: 15-16) ได้กล่าวถึงดัชนีที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไว้ดังตาราง 3

ตาราง 3 ดัชนีที่ใช้ในการพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา
ค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)	ค่าไคสแควร์ที่คำนวณได้น้อยกว่าไคสแควร์ตารางหรือพิจารณาจากค่า p-value ต้องมีค่ามากกว่า 0.05
ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df)	มีค่าน้อยกว่า 2
Goodnes of Fit Index (GFI)	มีค่ามากกว่า 0.95
Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)	มีค่ามากกว่า 0.95
Comparative Fit Index (CFI)	มีค่ามากกว่า 0.95
Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)	มีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ 0.08
Root Mean Square Residual (RMR)	มีค่าเข้าใกล้ศูนย์(ตามระดับที่ผู้วิจัยกำหนด)
Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)	มีค่าน้อยกว่า 0.05

2.6 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ

เสรี ใหม่จันทร์ (2553: 192-193) ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบและการเสริมสร้างอิสระแห่งตนของนักเรียนวัยรุ่นโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยมีความมุ่งหมายเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบอิสระแห่งตน สร้างโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างอิสระแห่งตน และเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อเสริมสร้างอิสระแห่งตนของนักเรียนวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักเรียนวัยรุ่นที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกคือ

นักเรียนวัยรุ่นจำนวน 1,114 คน จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอนเชิงกลุ่ม เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบอิสระแห่งตน กลุ่มที่ 2 คือนักเรียนวัยรุ่นในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนสันทรายวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ และมีคะแนนอิสระแห่งตนตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา จำนวน 16 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 8 คนเพื่อเข้ารับการให้คำปรึกษากลุ่ม และกลุ่มควบคุมจำนวน 8 คน ไม่ได้รับการให้คำปรึกษา ในทางสถิติผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบวัดอิสระแห่งตนของวัยรุ่นมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (A Confirmatory Factor Analysis: CFA) แล้วทำการทดลองเพื่อเสริมสร้างอิสระแห่งตนของนักเรียนวัยรุ่นโดยการให้คำปรึกษากลุ่ม โดยการใช้การทดลองแบบ Randomized Pretest-Posttest Control Group Design มีการสอบในระยะติดตามผล 1 เดือนภายหลัง การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอิสระแห่งตนของวัยรุ่นประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ คือ ความเชื่อในความสามารถของตนเอง การพึ่งพาตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรับผิดชอบต่อนตนเอง การกล้าแสดงออกที่เหมาะสม และการประเมินตนเอง ตัวชี้วัด 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้ ด้านการดูแลตนเอง ด้านการคบเพื่อน และด้านสัมพันธภาพกับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง รวมทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนจาก 56 ข้อคำถามสำหรับ 7 องค์ประกอบ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ 0.78-1.00 และมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 องค์ประกอบความเชื่อในความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบความเชื่อมั่นในตนเองสูงที่สุด ที่ $\alpha = 1.00$ องค์ประกอบการกำกับตนเองมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบการกล้าแสดงออกที่เหมาะสม ต่ำที่สุด ที่ $\alpha = 0.78$ ผลการวัดการทดสอบความเหมาะสมของโมเดลมีค่าไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2) เท่ากับ 297.412 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.083 ที่จำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 265 ค่า p มากกว่าเกณฑ์การพิจารณา คือ 0.05 และมีค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Chi-square: χ^2/df) เท่ากับ 1.122 แสดงว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ศศิธร อมรินทร์แสงเพ็ญ (2554: 159,192-193) ดำเนินการวิเคราะห์องค์ประกอบและการพัฒนาลักษณะประชาธิปไตยของเด็กปฐมวัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะประชาธิปไตยของเด็กปฐมวัย เพื่อเปรียบเทียบลักษณะประชาธิปไตยรวมและรายด้านก่อนทำการและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือนักเรียนชั้นอนุบาลปีที่ 2 อายุ 5-6 ปี ที่กำลังศึกษาในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 1 ปีการศึกษา 2553 ภาคเรียนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบลักษณะประชาธิปไตยของเด็กปฐมวัยมี จำนวน 502 คน ได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนาลักษณะประชาธิปไตยของเด็กปฐมวัยด้วยรูปแบบการเรียนการสอนแบบ RASB มีจำนวน 2 ห้องเรียนของภาคเรียนที่ 2 กลุ่มทดลอง 1 ห้องเรียน จำนวน 24 คน กลุ่มควบคุม 1 ห้องเรียน จำนวน 28 คน ได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือรูปแบบการเรียนการสอนแบบ RASB ใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลการวิจัยพบว่าลักษณะประชาธิปไตยของเด็กวัยปฐมวัยประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ คือ ความเคารพซึ่งกัน

และกัน ความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อมั่นในวิธีการแห่งปัญญา โมเดลมีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดัชนีวัดความเหมาะสมพอดี มีน้ำหนักองค์ประกอบในแต่ละด้านมีค่าเป็นบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้านและสามารถวัดองค์ประกอบลักษณะประชาธิปไตยของเด็กปฐมวัยได้ รูปแบบการเรียนการสอนแบบ RASB ประกอบด้วย 5 หลักการได้แก่ หลักการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบ หลักการปรับมโนทัศน์ หลักการปฏิสัมพันธ์ หลักการประเมินค่า และหลักการปฏิบัติ ขั้นตอนการเรียนการสอน RASB มี 4 ขั้น คือ ขั้นรับประสบการณ์ (Receiving experience: R) ขั้นร่วมวิเคราะห์ (Analyzing together: A) ขั้นคิดคัดสรร (Selective thinking: S) ขั้นสร้างนิสัย (Building characters: B) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลักษณะประชาธิปไตยโดยรวมและหลายด้านภายในกลุ่มทดลองพบว่า หลังการทดลองมีค่าสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อมราพร สุรการ (2555: 110-120) ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาองค์ประกอบและตัวแปรเชิงสาเหตุของการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาองค์ประกอบและตัวแปรเชิงสาเหตุของการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ เพื่อศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเผชิญปัญหาและการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักเรียนที่มีความสามารถทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ โรงเรียนหิตลวิทยานุสรณ์ โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย และนักเรียนโครงการสนับสนุนการจัดห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนโดยการกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ปีการศึกษา 2553 จำนวน 381 คน โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์สถิติบรรยายโดยใช้โปรแกรม Lisrel วิเคราะห์องค์ประกอบ ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบของการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์มี 4 ด้านได้แก่ การปรับตัวด้านการเรียน การปรับตัวด้านสังคม การปรับตัวด้านอารมณ์ส่วนตัว และการปรับตัวด้านความรู้สึกต่อสถานศึกษา ด้านองค์ประกอบด้านการเผชิญปัญหามี 2 องค์ประกอบหลัก และ 8 องค์ประกอบย่อย คือ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นปัญหา มี 5 องค์ประกอบย่อยได้แก่ การเผชิญหน้ากับปัญหา การถอยห่าง การค้นหาแหล่งสนับสนุนทางสังคม การวางแผนแก้ปัญหา การประเมินเชิงบวก 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ มี 3 องค์ประกอบย่อยได้แก่ การควบคุมตนเอง การแสดงความรับผิดชอบ การหลีกเลี่ยง ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเผชิญปัญหาและการปรับตัวของนักเรียนพบว่าแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุของการเผชิญปัญหาและการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังจากการปรับแบบจำลอง และยังพบว่าการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ได้รับอิทธิพลทางตรง

โดยเรียนจากอิทธิพลมากที่สุดส่น้อยที่สุด ดังนี้ การเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งเน้นที่อารมณ์ การเผชิญกับปัญหาแบบมุ่งเน้นที่ปัญหา การสนับสนุนจากเพื่อน โดยได้รับอิทธิพลทางอ้อมจาก อัตมโนทัศน์ ลักษณะความสมบูรณ์แบบ การทำหน้าที่ของครอบครัว การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย ความสามารถในการร่วมรู้สึก โดยตัวแปรเหล่านี้อธิบายการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ได้ร้อยละ 86

กราดีส และ เคนเนดี (Gladies; & Kennedy. 2015) ศึกษาเรื่อง “สภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษาระดับสูงกับผลกระทบต่อความสำเร็จในอาชีพงานงานของบุคคลากรในคณะ” วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือการอธิบายถึงองค์ประกอบหรือปัจจัยสิ่งแวดล้อมสถาบันในระดับอุดมศึกษาและความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพของบุคคลากรในคณะ โดยทำการศึกษาทั้งกับคณะทางด้านศิลปศาสตร์ วิทยาศาสตร์ วิศวกรรมและเทคโนโลยี โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 850 คน ได้คำตอบที่สมบูรณ์ 662 คน ใช้วิธีทางสถิติการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) วิเคราะห์ความถดถอย ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.9 สภาพแวดล้อมของสถาบันและความสำเร็จในความสำเร็จในงานของคณะ โดยใช้เครื่องมือของ “Institutionalization of innovations in Higher Education” ซึ่งมี 15 ด้าน หลังการตรวจสอบปรับเหลือ 13 ด้าน หรือ 13 องค์ประกอบ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ เช่น วิสัยทัศน์ เป้าหมาย ภาวะผู้นำ อำนาจแห่งตน (Empowerment) ความคิดริเริ่ม การสื่อสาร การวางแผน การมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจ การมีทัศนคติในการร่วมมือ สิ่งแวดล้อมแห่งการเรียนรู้ การพร้อมต่อการเปลี่ยน 84 ตัวบ่งชี้ ผลการวิจัยพบว่าความสำเร็จของสถาบันการศึกษาระดับสูงเกือบทั้งหมดมุ่งเน้นคือ การสร้างนักเรียนที่แข่งขันได้ออกสู่สังคม ซึ่งเป็นหน้าที่ของบุคลากร สถาบัน ที่จะสร้างนักเรียนเหล่านั้น ทุกสถาบันต้องการประสบความสำเร็จ บุคลากรมีบทบาทต่อความสำเร็จของสถาบัน และมีผลต่อการสร้างนักเรียนที่ดี จึงต้องมีขั้นตอนการเลือกบุคลากรที่ดีเข้ามาร่วมงาน และรักษาคนทำงานที่มีอยู่ที่ดีไว้ให้ได้ บุคลากรมีความคิดว่าความสำเร็จในอาชีพวัดได้จากนามธรรมและรูปธรรม นามธรรมที่จับต้องไม่ได้เช่น การได้มีความรู้เพิ่มเติม การได้รับความนับถือยกย่อง การได้รับคำชมเชย หรือรางวัล ด้านรูปธรรมคือ ตัวเงินเดือนหรือผลตอบแทนที่จับต้องได้ รวมถึงการให้บุคลากรมีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในอาชีพของเขา

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นการค้นหาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อลดตัวแปรให้น้อยลง และจัดกลุ่มตัวแปรให้มีความชัดเจนมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต เป็นการศึกษาองค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยแบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยทำการศึกษาเบื้องต้นจากเอกสาร ทำการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ใช้กำหนดแนวทางเรื่อง Soft Skills และนำไปสร้างเครื่องมือแบบสอบถามทำการวิจัยเชิงปริมาณ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยใช้ข้อมูลจากตอนที่ 1 มาทำแบบสอบถามทำการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินงานวิจัยในแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ผู้วิจัยทำการศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตด้วยวิธีคุณภาพเพื่อนำมาเป็นแนวทางของการศึกษาองค์ประกอบ โดยมีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ดังนี้

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยมีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตโดยมีคุณสมบัติคือ เป็นอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี รวมจำนวน 11 ท่าน (ดูรายละเอียดหน้าภาคผนวก)

การสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเกี่ยวกับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อทราบถึงความหมาย ความสำคัญ แนวความคิด และองค์ประกอบต่างๆ
2. สร้างข้อคำถามสัมภาษณ์เกี่ยวกับ Soft Skills ตามนิยามศัพท์ เพื่อสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างสำรวจความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ 11 ท่าน เกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ ของ Soft Skills พัฒนาคำถามสัมภาษณ์โดยบูรณาการจากวิลเลียม (Williams. 2015: 31-39) เควง ลิม และลูคัส (Quieng; Lim; & Lucus. 2015: 72-82) ไอริลและคนอื่น (Airil et al. 2556: 82-89)

3. เขียนนิยามศัพท์เฉพาะและกำหนดองค์ประกอบของ Soft Skills ที่ได้จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยและผู้เชี่ยวชาญในองค์กรธุรกิจ ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 11 คน

ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
ด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills
ทักษะของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อลักษณะสำคัญของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษา
ระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ชื่อ-นามสกุล ผู้เชี่ยวชาญ.....
ตำแหน่ง.....วุฒิการศึกษา.....
ประสบการณ์ในการทำงาน ปี ภาควิชา
สาขา สถาบันมหาวิทยาลัย.....
เพศ อายุ ปี
วัน.....เวลา.....สถานที่สัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและลักษณะสำคัญเชิงพฤติกรรมของ Soft Skills

คำชี้แจง

1. กรอบแนวคิดของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด Soft Skills โดยพัฒนาจาก Ann-Marie Claudia Williams. 2015, Walden University: Soft Skills Perceived by Students and Employers as Relevant Employability Skills เป็นต้น
2. ข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนำไปสู่การสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนแบบสังเกตพฤติกรรม Soft Skills ของ นิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ประเด็นที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาสาขาธุรกิจ/สายงานบริหารในองค์กรธุรกิจ ท่านคิดว่า Soft Skills มีความหมายว่าอย่างไร
 ความคิดเห็น.....

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่า Soft Skills ควรมีย่อประกอบสำคัญต่างๆ องค์กรประกอบดังต่อไปนี้หรือไม่ หรืออาจมีลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills อีกหรือไม่
 องค์กรประกอบที่ 1 ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skills)
 ความคิดเห็น.....
 องค์กรประกอบที่ 2 ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Critical thinking & Problem solving)
 ความคิดเห็น.....

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่า แต่ละลักษณะของ Soft Skills ควรมีย่อละเอียดอะไรอีกบ้าง (ระบุลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ผู้เชี่ยวชาญสามารถสังเกตเห็นได้)
 ลักษณะที่ 1 ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skills)
 ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง
 ลักษณะที่ 2 ด้านการคิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณและแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ (Critical thinking & Problem solving)
 ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

4. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้องค์ประกอบของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ซึ่ง Soft Skills มีจำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงาน เป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

แบบสัมภาษณ์นี้มีโครงสร้างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต “แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ทศนะของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อลักษณะสำคัญของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษา ระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต” อยู่ในหน้าภาคผนวก ค

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญ

ในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 11 ท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบ Soft Skills

2. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 11 ท่าน ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้

3. การนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำการสรุปองค์ประกอบ Soft Skills ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน จำนวน 26,286 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบของยุท ธิโกยวรรณ์ (2556: 73) ที่กล่าวว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบที่เป็นที่ยอมรับนั้นไม่ควรต่ำกว่า 10 เท่า ซึ่งงานวิจัยนี้มีข้อคำถามจำนวน 78 ข้อ จึงควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 780 คนขึ้นไป และตามเกณฑ์วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับร้อยละ 5 ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีเท่ากับ 394 คน การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 780 คนซึ่งถือว่ากลุ่มตัวอย่างเพียงพอสำหรับการใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากเกณฑ์การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบของสมบุรณ์ สุริยวงศ์ (2550: 18) ที่กล่าวว่า กฎทั่วไปในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ควรมีขนาดอย่างน้อย 5 เท่าหรือมากกว่าของตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์ และถ้าจะให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้นควรใช้จำนวนอย่างน้อย 10 เท่าหรือมากกว่าของตัวแปรทั้งหมด สอดคล้องกับยุท ธิโกยวรรณ์ (2556: 73) ซึ่งงานวิจัยนี้มีข้อคำถาม จำนวน 78 ข้อ

จึงควรใช้กลุ่มตัวอย่าง 780 คนขึ้นไป และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชนในจังหวัดกรุงเทพฯ และปริณตพล จำนวน 1,085 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) จำนวน 780 คน และกลุ่มที่ 2 ใช้ในการศึกษาระดับ Soft Skills จำนวน 305 คน ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (n=1,085 คน)

มหาวิทยาลัย	จำนวน (คน)	กลุ่มที่ 1 (คน)	กลุ่มที่ 2 (คน)
		วิเคราะห์องค์ประกอบ	ศึกษาระดับองค์ประกอบ
มหาวิทยาลัยรัฐบาล	162	111	51
มหาวิทยาลัยเอกชน	111	60	51
มหาวิทยาลัยราชมงคล	274	173	101
มหาวิทยาลัยราชภัฏ	538	436	102
รวม	1,085	780	305

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Soft Skills มาเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม Soft Skills โดยคำถามมีโครงสร้างและขอบเขตตามตาราง 5

ตาราง 5 โครงสร้างและขอบเขตของข้อคำถามของ Soft Skills

องค์ประกอบ	มิติการวัด	จำนวน
ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills)	- การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในการสื่อสารกับผู้อื่น - การสังเกตภาษาท่าทางและภาษาพูดของกลุ่มสนทนา - ความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆกับกลุ่มสนทนาได้อย่างสอดคล้อง - การใส่ใจฟังเรื่องราวของกลุ่มสนทนา	4
ทักษะการคิดอย่าง มีวิจารณญาณเพื่อ การแก้ไขปัญหา (Critical Thinking for Problem Solving Skills)	- การคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา - การนำข้อมูลต่างๆมาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล - การเรียนรู้กับข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต - การกำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา	4
ทักษะการทำงาน เป็นทีม (Teamwork Skills)	- การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย - การมีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม - การยอมรับในข้อคิดเห็นและให้เกียรติในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม - ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม - การนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันในกลุ่ม	5
ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skills)	- การรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ - การมองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทางด้านบวก - การปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	3
ทักษะสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills)	- การใส่ใจห่วงใยผู้อื่น - การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกไวต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ - การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล - การประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง	4
รวม 5 องค์ประกอบ	รวมตัวบ่งชี้	20

2. ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตให้มีความสอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-Type Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ได้จำนวนข้อคำถามจำนวน 81 ข้อ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ไปให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเพื่อพิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหาตามนิยามศัพท์เฉพาะ จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills มาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาและวิจัยทางการศึกษา จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาความสอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ 1.00 แล้วผู้วิจัยนำข้อคำถามของแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ได้จำนวนข้อคำถามจำนวน 81 ข้อ

5. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจริงกับนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชนในจังหวัดกรุงเทพฯและปริมณฑล จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างของคนที่ 21 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทั้งหมด มาทำการทดลองใช้แบบสอบถาม ได้จำนวนทั้งสิ้น 50 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - Total Correlation) ในแต่ละด้านของข้อคำถามเหลือข้อคำถามที่ใช้ได้จำนวนทั้งสิ้น 78 ข้อ (ตัดทิ้ง 3 ข้อ)

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation) ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.24-0.75 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 ดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิต

นักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (n=50 คน)

องค์ประกอบ	ข้อ	r	α
ทักษะการสื่อสาร	1-12	0.22-0.58	0.67
ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา	13-31	0.43-0.79	0.93
ทักษะการทำงานเป็นทีม	32-56	0.33-0.68	0.90
ทักษะการปรับตัว	57-67	0.51-0.80	0.90
ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ	68-81	0.32-0.78	0.90
รวม	1-81	0.24-0.75	0.96

7. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ฉบับที่ได้ปรับปรุงและแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้จำนวน 1,085 ชุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐานและการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตัวอย่างแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

คำชี้แจง จงพิจารณาข้อความแต่ละข้อ และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ในการเลือกตอบ ดังต่อไปนี้

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับฉัน <u>มากที่สุด</u>
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับฉัน <u>มาก</u>
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับฉัน <u>ปานกลาง</u>
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นสอดคล้องกับฉัน <u>น้อย</u>
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับฉัน <u>น้อยที่สุด</u>

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
00.	ฉันมีการเตรียมความพร้อมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ก่อนที่จะสื่อสารหรือพูดคุยกับคนอื่น					
00.	หากมีอุปสรรคเกิดขึ้น ฉันจะคิดไตร่ตรองหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา					
00.	ฉันมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มกับเพื่อนอยู่เสมอ					
00.	ฉันมีความอดทนอดกลั้นต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิต					
00.	เมื่อเพื่อนในกลุ่มทะเลาะกัน ฉันสามารถไกล่เกลี่ยให้เพื่อน ๆ ในกลุ่มยังคงมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้					

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม Soft Skills

ระดับความถี่	คะแนนในข้อความทางบวก	คะแนนในข้อความทางลบ
จริงมากที่สุด	5	1
จริงมาก	4	2
จริงปานกลาง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมายของแบบสอบถาม Soft Skills

ระดับคะแนนเฉลี่ยรายข้อ	การแปลความหมาย
1.00-1.50	มีคะแนนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51-2.50	มีคะแนนอยู่ในระดับน้อย
2.51-3.50	มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง
3.51-4.50	มีคะแนนอยู่ในระดับมาก
4.51-5.00	มีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงคณบดีมหาวิทยาลัยคณะบริหารธุรกิจ คณะการจัดการมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพฯและปริมณฑล เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2560

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพฯและปริมณฑล

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 1,085 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.46 ของแบบสอบถาม Soft Skills 1,300 ชุด

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลการวัดองค์ประกอบของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML)

2. การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

3.2.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตรวัดดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

3.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม Soft Skills โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับภาพรวม (Item-Total Correlation) ซึ่งหาได้จากสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Coefficient Correlation)

3.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Soft Skills หาได้จากสูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Coefficient Cronbach 's Alpha)

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) ซึ่งพิจารณาจากค่าไคสแควร์ (χ^2) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation) และค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standard Root Mean Square Residual)

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยศึกษาองค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ประกอบด้วยตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยทำการศึกษาเบื้องต้นด้วยการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง จากนั้นนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา นำไปกำหนดแนวทางเรื่อง Soft Skills และนำไปสร้างคำถามในแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลในตอนต่อไป ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินงานดังนี้

ตอนที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลวิธีคุณภาพจากการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์สอนในหลักสูตรบริหารธุรกิจในสถาบันอุดมศึกษา และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนในการคัดเลือกหรือประเมินผลพนักงาน มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี ผลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 11 ท่าน คำสำคัญการกล่าวซ้ำคำจากการสัมภาษณ์ได้ถูกวิเคราะห์เป็นผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญดังในตาราง 7 (ดูรายละเอียดการสัมภาษณ์ที่ภาคผนวก ค ข้อมูลผู้เชี่ยวชาญที่ภาคผนวก ก)

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

องค์ประกอบ Soft Skills	
ประเด็น	ประเด็นจากการสัมภาษณ์และการถอดเทปสัมภาษณ์
Soft Skills การให้ความหมาย	● เป็นทักษะอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับวิชาการ วิชาชีพ คอมพิวเตอร์ ● เป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับคนทำงานทุกสาขาอาชีพทุกระดับ ● เป็นทักษะที่ทำให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ● เป็นทักษะเพื่อการประสบความสำเร็จ ● เป็นสิ่งที่พัฒนาได้และจะติดตัวไปตลอดช่วงชีวิต ● มีลักษณะความทันสมัยตลอดเวลา ● มีลักษณะเป็นนามธรรม ● การมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การมีทักษะการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม ความมีระเบียบวินัย การทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การมีคุณธรรม ● ความสามารถควบคุมอารมณ์ ● ความใส่ใจในอาชีพของตน
ทักษะการสื่อสารที่ดี (Communication skills)	● การเข้าใจคนที่สื่อสาร ● การสื่อสารได้ตรงวัตถุประสงค์และได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ● การสื่อสารทั้งวงจภาษา และอวงจภาษาได้ชัดเจนถูกกาลเทศะ ● การเป็นผู้ฟังที่ดี ● มีความไวในการจับความรู้สึกผู้ที่เรสื่อสารด้วย ● การสื่อสารอย่างจริงใจและสุภาพ ● เป็นทักษะพื้นฐานในการต่อยอดไปเป็นทักษะอื่นตามมา

ตาราง 7 (ต่อ)

ทักษะการคิดอย่างมี วิจักษณ์ญาณเพื่อการ แก้ไขปัญหา (Critical thinking for problem solving skill)	● ความสามารถในการวิเคราะห์หารากของปัญหา ● การแยกแยะได้ระหว่าง ปัญหา ข้อเท็จจริง ข้อมูล ข้อคิดเห็น ● การเปิดรับทุกข้อคิดเห็นอย่างไม่มีอคติ ● การร่วมกันคัดเลือกแนวทางที่ดีที่สุดกับทุกฝ่าย ● การมีกระบวนการคิดที่คำนึงถึงผลแบบองค์รวม ● การทบทวนถึงผลกระทบที่จะตามมาทั้งด้านลบด้านบวกตลอดทุกขั้นตอน ● การได้เรียนรู้จากปัญหาที่ผ่านมา ● การคำนึงถึงแนวทางป้องกันล่วงหน้ามากกว่ารอแก้ไขภายหลัง
ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism skill)	● คำ"ความเป็นมืออาชีพ" มีความหมายคลุมเครือการตีความต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ● ความสามารถในการจัดการตนเอง ● การตรงต่อเวลา มีระเบียบวินัยวินัย มีความรับผิดชอบ ● มีความซื่อสัตย์ ● การรู้จักกาลเทศะมีการแสดงออกที่เหมาะสม ● การทำงานมีลักษณะที่เป็นมาตรฐาน ตามบรรทัดฐาน ● เกิดจากหลายพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบให้เป็นมืออาชีพ ● หลายอย่างในความเป็นมืออาชีพเป็นค่านิยมหรือระเบียบที่สังคมถือปฏิบัติเช่น การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์
ทักษะการปรับตัว (Adaptability skill)	● ความไม่กลัวความเปลี่ยนแปลง ● ความสามารถยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง ● มีความเข้าใจถึงเหตุและผลของการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญ ● การพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากการเปลี่ยนแปลง ● มีความอดทนไม่รู้สึกท้อถอย และก้าวข้ามปัญหาต่างๆ ให้ได้ ● การเข้ากันได้ ร่วมมือ ผสมผสาน ตัวเราเข้าไปกับสถานการณ์กับทุกกลุ่ม ● การรู้จักจัดการตนเองในเรื่องเรียน เรื่องส่วนตัว การดำรงชีวิตชีวิตประจำวัน

ตาราง 7 (ต่อ)

การทำงานเป็นทีม (Working as a team)	● การร่วมกันทำงานกับผู้อื่น ● การรับความคิดของคนอื่นมาทำงาน ● การได้ผลงานมีประสิทธิภาพที่ดีกว่าการทำงานคนเดียว ● การยอมรับบทบาทหน้าที่ในทีม เป็นผู้นำหรือเป็นผู้ตาม ● การมีความเคารพซึ่งกันและกัน ● การเชื่อฟังหัวหน้าทีมและปฏิบัติตามสิ่งที่ได้รับมอบหมาย ● การกระทำที่มุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ● การสื่อสารในทีมเป็นระยะเพื่อแบ่งปันข้อมูลติดตามความก้าวหน้า ● การจัดลำดับความสำคัญระหว่างตนเองและทีม ● ความเสียสละเห็นประโยชน์ส่วนรวมของทีมมากกว่าส่วนตัว ● เกิดจากหลายทักษะรวมกันเช่น ทักษะการสื่อสารที่ดี ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพ (Interpersonal skill)	● การทำงานหรือการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ● ความเอื้อเฟื้อและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ● การทำงานมีจุดมุ่งหมายผลสำเร็จร่วมกัน ● การรับฟังซึ่งกันและกัน ● การเข้าใจกันและกัน การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ● การยอมรับ การเคารพความคิดเห็นของกันและกัน ● การเปิดใจกว้างเข้าใจในบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย ● เป็นทักษะพื้นฐานนำไปสู่ทักษะการทำงานเป็นทีม ● มีทักษะอื่นเกี่ยวข้องเช่นการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง ● มีการวิจารณ์เชิงสร้างสรรค์ (Feedback) เป็นกระบวนการภายในเพื่อพัฒนาการทำงานร่วมกัน
ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Attitude)	● การจัดการตนเองจิตใจตนเองมีการเตรียมตัวที่ดี ● การมีมุมมอง พุด แต่สิ่งดีๆ รอบตัว ● การมีความเต็มใจในการทำงาน ● การมีความพอใจต่อการรับภาระงานที่เพิ่มขึ้น ● แรงจูงใจที่ดีทำให้เกิดความกระตือรือร้น ● ทัศนคติสามารถปรับได้

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านทักษะผู้นำ (Leadership skills)	● การเป็นบุคคลต้นแบบเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ● มีความสามารถในการจูงใจโน้มน้าว ● มีความกล้าตัดสินใจ ● ความกล้าแสดงออก กล้านำ กล้าถาม กล้าพูดในสิ่งที่ควรจะต้องพูด ● การกล้าหยุดคนอื่นในสิ่งที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูก ● มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ● สามารถให้คำแนะนำผู้อื่นได้ ● สามารถกระตุ้นทีมให้ทำงานบรรลุเป้าหมายได้ ● พร้อมที่จะรับผิดชอบต่อความสำเร็จและข้อผิดพลาดของกลุ่ม ● การมีทักษะการฟังที่ดี ● มีทักษะอื่นเป็นฐานเช่น มีทักษะการสื่อสาร ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะการทำงานเป็นทีม ● องค์การไม่ให้ความสำคัญว่าบัณฑิตจบใหม่ต้องมีทักษะนี้
ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม (Networking)	● เป็นทักษะที่ต่อยอดมาจากทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ● เป็นโครงสร้างทางสังคมมีความเป็นรูปธรรมมากกว่าเป็นทักษะ ● เป็นการสร้างสายสัมพันธ์ ● ไม่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills
ด้านสมดุลในชีวิต (Life balance)	● “ด้านสมดุลในชีวิต” ไม่เป็นทักษะ ไม่สามารถพัฒนาฝึกฝนได้ ● “การบริหารเวลาอาจจัดเป็นทักษะได้” ● การให้ความสำคัญ การให้คุณค่าต่อสิ่งต่างๆ ในชีวิต ของแต่ละคนแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อม สถานะภาพทางครอบครัว สังคม รูปแบบการใช้ชีวิต การจัดสมดุลในชีวิตแต่ละคนจึงแตกต่างกันแตกต่างกัน ● ไม่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 11 ท่าน ซึ่งได้วิเคราะห์และลงความเห็นวาทักษะด้านใดบ้างที่เกี่ยวข้องหรือเป็น Soft Skills ที่สำคัญของนิสิตนักศึกษาปี 4 หรือว่าที่บัณฑิตจบใหม่ที่กำลังเข้าสู่ตลาดงานเป็นพนักงานใหม่ในองค์กร ควรมี Soft Skills เหล่านี้ ดังในตาราง 8

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 11 ท่าน

องค์ประกอบ Soft Skills	ด้านการมีทักษะการสื่อสาร (Communication skills)	ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อแก้ปัญหา (Critical thinking for problem solving skills)	ด้านทักษะความเป็นมืออาชีพ (Professionalism skills)	ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork skills)	ด้านการมีทัศนคติเชิงบวกและมีความกระตือรือร้น (Positive and enthusiasm attitude)	ด้านทักษะในการปรับตัว (Adaptability skills เดิม Resilience)	ด้านการมีทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal skills)	ด้านการมีทักษะเชิงผู้นำ (Leadership skills)	ด้านการมีเครือข่ายและสายสัมพันธ์ที่ดี (Networking skills)	ด้านการมีสมดุลในงานและชีวิตส่วนตัว (Work and life balance)
ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กร 1	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓	
ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กร 2	✓	✓		✓		✓	✓	✓		
ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กร 3	✓	✓				✓	✓	✓		
ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กร 4	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กร 5	✓	✓		✓		✓	✓	✓		
ผู้เชี่ยวชาญ ในองค์กร 6	✓			✓		✓	✓	✓	✓	
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษา 1	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษา 2	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษา 3	✓			✓	✓	✓	✓			✓
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษา 4	✓			✓		✓	✓	✓	✓	✓
ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษา 5	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		✓
ร้อยละ	100	73	27	91	18	100	100	91	36	45

จากตาราง 8 ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 11 ท่าน คิดว่า Soft Skills ที่เป็นทักษะพื้นฐานสำหรับนักศึกษา ผู้จะเข้าทำงานใหม่ที่สำคัญมากมี ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปรับตัว ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ร้อยละหนึ่งร้อย รองลงมาคือทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะการเป็นผู้นำ ร้อยละเก้าสิบเอ็ด และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา อยู่ในอัตราร้อยละเจ็ดสิบสาม โดยด้านที่มีค่าร้อยละต่ำกว่าห้าสิบ ได้แก่ ด้านสมดุลในชีวิตร้อยละสี่สิบห้า ด้านการมีเครื่องช่วยทางสังคมร้อยละสามสิบหก ด้านความเป็นมืออาชีพร้อยละยี่สิบเจ็ด ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดีร้อยละสิบแปด มีข้อมูลจากการสัมภาษณ์เช่น ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 11 ท่าน ให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสาร P1 และ P3 ให้ความสำคัญมากได้ยกตัวอย่างเป็นการทำโครงการเป้าหมายต่างๆ ว่าจะสำเร็จหรือล้มเหลวจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ขึ้นอยู่กับทักษะการสื่อสารๆ เป็นปัจจัยให้ทักษะอื่นพัฒนาตามมา P6 กล่าวว่าสำหรับเด็กที่มาสมัครงานสำคัญคือ “..พูดให้รู้เรื่อง” การสัมภาษณ์งานเพียง 20 นาทีที่เราสามารถมองพฤติกรรมผู้สมัครงานได้ ผู้เชี่ยวชาญ P1 P5 P6 P7 P8 P11 ให้ความสำคัญกับทักษะการฟังว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร สำหรับทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา P1 กล่าวว่าพนักงานเข้างานเด็ๆ ใหม่ ๆ หรือรุ่น millennium จะมองแต่จุดเดียวไม่มองภาพใหญ่ทำให้การแก้ปัญหาเป็นการแก้ปัญหาระยะสั้น ผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าเป็นมืออาชีพไม่เป็น Soft Skills ต้องมีการตีความคำนี้ให้ชัดเจนและหากกล่าวถึงความซื่อสัตย์ ความตรงต่อเวลาต้องจัดเป็นสิ่งที่ต้องยึดถืออยู่ในทุกคน ทักษะการปรับตัว P7 P8 เน้นว่าการได้ฝึกงานหรือได้เตรียมปรับตัวในปี 4 โดยสถานศึกษาและองค์กรก่อนออกสู่ชีวิตการทำงานจริงจะช่วยในการปรับตัวได้มาก ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและทักษะการทำงานเป็นทีมรวมถึงทักษะความเป็นผู้นำซึ่ง P8 กล่าวว่าจะมีมากกับเด็กที่เป็นนักกิจกรรมเด็กส่วนใหญ่มีทักษะเหล่านี้น้อยซึ่งตรงกับ P7 เด็กทำงานกลุ่มโดยเครื่องมือสื่อสารมากกว่ามาประชุมร่วมกัน ผู้เชี่ยวชาญในองค์กร P5 และส่วนใหญ่กล่าวว่าองค์กรไม่คาดหวังทักษะความเป็นผู้นำหรือให้เด็กเป็นผู้นำโครงการแต่คาดหวังให้เด็กสามารถนำความรู้ที่เรียนมาใช้งานได้ทักษะความเป็นผู้นำเกิดจากองค์รวมของทักษะอื่นๆ P6 กล่าวอาจใช้เวลานับ 10 ปีในการสร้างทักษะนี้ และกล่าวอีกว่าองค์กรให้ความสำคัญกับ “คน” ดังนั้นทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงสำคัญแต่ขณะเดียวกันนอกจากมนุษย์สัมพันธ์ดีแล้วผลงานก็ต้องดีด้วยคือ “ได้ทั้งคนได้ทั้งงาน” P3 กล่าวว่าการมีเครื่องช่วยเกิดจากการมีสัมพันธภาพที่ดี โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาทั้งหมดให้ข้อคิดเห็นด้านสมดุลในชีวิตของนิสิตนักศึกษาว่ามีความสำคัญและจำเป็นที่นักศึกษาควรมีเพราะจะทำให้เรียนได้ผลดีแบ่งเวลาเป็นระหว่างการเที่ยวและการเรียน ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรกลับไม่ให้ความสำคัญในด้านสมดุลในงานและชีวิต โดยให้ความคิดเห็นว่า “เป็นการให้ความสำคัญในชีวิต พนักงานหลายคนทำงานชั่วโมงที่นานเกินกว่าเวลาปกติและเลือกที่จะทำเพราะมีความสุขกับสิ่งนั้น จึงเป็นเรื่องของการให้คุณค่าซึ่งแต่ละคนจะให้ความสำคัญแตกต่างกันไป”

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square)
CFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
GFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	แทน	ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	แทน	ค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standard Root Mean Square Residual)
b	แทน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ในรูปคะแนนดิบ
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error)
t	แทน	ค่าสถิติที (t-test)
FS	แทน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบโดยการวิเคราะห์ความถดถอย (Factor Score Regression)
B	แทน	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ในรูปคะแนนดิบ
CR	แทน	ค่าความเชื่อมั่นเชิงโครงสร้าง (Construct Reliability)

ตัวอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอักษรย่อที่ใช้แทนตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกต ดังนี้

SOSK	แทน Soft Skills
COM	แทน ทักษะการสื่อสาร
COM1	แทน การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ในการสื่อสารกับผู้อื่น
COM2	แทน การสังเกต ภาษา ท่าทาง และภาษาพูดของคู่สนทนา
COM3	แทน ความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆ กับคู่สนทนาได้อย่างสอดคล้อง
COM4	แทน การใส่ใจฟังเรื่องราวของคู่สนทนา
THK	แทน ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา
THK1	แทน การคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา
THK2	แทน การนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล
THK3	แทน การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต
THK4	แทน การกำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา
TEA	แทน ทักษะการทำงานเป็นทีม
TEA1	แทน การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย
TEA2	แทน การมีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม
TEA3	แทน การยอมรับในข้อคิดเห็นและให้เกียรติในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
TEA4	แทน มีความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม
TEA5	แทน การนำความรู้และประสบการณ์มาใช้แบ่งปันร่วมกันในกลุ่ม
RES	แทน ทักษะการปรับตัว
RES1	แทน การรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลง
RES2	แทน การมองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านบวก
RES3	แทน การปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
REL	แทน ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
REL1	แทน การใส่ใจห่วงใยผู้อื่น

- REL2 แทน การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกไวต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้
- REL3 แทน การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
- REL4 แทน การประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
- ตอนที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
- ตอนที่ 3 การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ผู้วิจัยมีการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตประกอบด้วย จำนวน และร้อยละ ดังตาราง 9

ตาราง 9 ข้อมูลทั่วไปของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (n=1,085 คน)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	321	29.59
หญิง	764	70.41
รวม	1,085	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
20 ปี	28	2.70
21 ปี	139	13.40
22 ปี	616	54.90
23 ปี	159	15.30
24 ปี	45	4.30
25 ปี	34	3.30
26 ปีขึ้นไป	64	6.10
รวม	1,085	100.00
3. สาขาวิชา		
การเงินธนาคาร	112	10.30
การตลาด	107	9.90
การท่องเที่ยวและการโรงแรม	49	4.50
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	68	6.30
การบริหารธุรกิจต่างประเทศ	44	4.10
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	124	11.40
บัญชี	422	38.90
วิทยาการจัดการ	93	8.60
เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ	11	1.00
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว	55	5.10
รวม	1,085	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. มหาวิทยาลัย		
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	162	14.90
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	87	8.00
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	24	2.20
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	245	19.20
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	29	2.70
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	538	49.60
รวม	1,085	100.00

จากตาราง 9 กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษา หลักสูตรปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 คณะบริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 1,085 คน ข้อมูลทั่วไปพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.41) ที่เหลือเป็นเพศชาย (ร้อยละ 29.59) นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่อายุ 22 ปี (ร้อยละ 54.90) รองลงมาคือ อายุ 23 ปี (ร้อยละ 15.30) อายุ 21 ปี (ร้อยละ 13.40) อายุ 26 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 6.10) อายุ 24 ปี (ร้อยละ 4.30) อายุ 25 ปี (ร้อยละ 3.30) และอายุ 20 ปี (ร้อยละ 2.70) ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็น นิสิตนักศึกษาที่ศึกษาอยู่สาขาวิชาชีพ (ร้อยละ 38.90) รองลงมาคือ สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ (ร้อยละ 11.40) การเงินธนาคาร (ร้อยละ 10.30) การตลาด (ร้อยละ 9.90) วิทยาการจัดการ (ร้อยละ 8.60) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (ร้อยละ 6.30) อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ร้อยละ 5.10) การท่องเที่ยวและการโรงแรม (ร้อยละ 4.50) การบริหารธุรกิจต่างประเทศ (ร้อยละ 4.10) และเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ (ร้อยละ 1.00) ตามลำดับ และนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่ศึกษาอยู่มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (ร้อยละ 49.60) รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (ร้อยละ 19.20) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ร้อยละ 14.90) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ร้อยละ 8.00) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (ร้อยละ 2.70) และมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ร้อยละ 2.20) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันและระดับ Soft Skills ของนิสิต
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต**

**การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจบัณฑิต**

ผู้วิจัยทำการศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) นำเสนอผลดังต่อไปนี้

2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 20 ตัว มาทำการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ดังตาราง 10



ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (n=780 คน)

ตัวแปร สังเกต	COM1	COM2	COM3	COM4	THK1	THK2	THK3	THK4	TEA1	TEA2	TEA3	TEA4	TEA5	RES1	RES2	RES3	REL1	REL2	REL3	REL4
COM1	1.00																			
COM2	0.45**	1.00																		
COM3	0.48**	0.39**	1.00																	
COM4	0.43**	0.54**	0.52**	1.00																
THK1	0.48**	0.42**	0.42**	0.45**	1.00															
THK2	0.54**	0.47**	0.46**	0.50**	0.61**	1.00														
THK3	0.44**	0.50**	0.37**	0.50**	0.53**	0.70**	1.00													
THK4	0.54**	0.45**	0.41**	0.48**	0.59**	0.75**	0.69**	1.00												
TEA1	0.45**	0.42**	0.47**	0.53**	0.52**	0.60**	0.57**	0.62**	1.00											
TEA2	0.46**	0.41**	0.39**	0.46**	0.50**	0.59**	0.56**	0.59**	0.74**	1.00										
TEA3	0.37**	0.44**	0.37**	0.50**	0.46**	0.55**	0.59**	0.59**	0.65**	0.67**	1.00									
TEA4	0.35**	0.44**	0.35**	0.50**	0.47**	0.54**	0.56**	0.54**	0.64**	0.66**	0.72**	1.00								
TEA5	0.41**	0.41**	0.35**	0.48**	0.46**	0.54**	0.56**	0.59**	0.61**	0.66**	0.66**	0.69**	1.00							
RES1	0.40**	0.39**	0.40**	0.49**	0.47**	0.55**	0.59**	0.59**	0.56**	0.57**	0.64**	0.63**	0.67**	1.00						
RES2	0.44**	0.46**	0.38**	0.49**	0.51**	0.58**	0.63**	0.61**	0.57**	0.56**	0.63**	0.64**	0.64**	0.72**	1.00					
RES3	0.46**	0.44**	0.40**	0.50**	0.48**	0.58**	0.58**	0.62**	0.60**	0.62**	0.61**	0.63**	0.63**	0.71**	0.75**	1.00				
REL1	0.32**	0.39**	0.33**	0.50**	0.42**	0.47**	0.51**	0.49**	0.56**	0.55**	0.61**	0.61**	0.56**	0.56**	0.55**	0.58**	1.00			
REL2	0.36**	0.46**	0.37**	0.52**	0.48**	0.53**	0.56**	0.58**	0.60**	0.62**	0.65**	0.67**	0.63**	0.64**	0.65**	0.67**	0.71**	1.00		
REL3	0.22**	0.37**	0.22**	0.40**	0.37**	0.42**	0.50**	0.41**	0.47**	0.46**	0.59**	0.59**	0.49**	0.55**	0.56**	0.53**	0.54**	0.64**	1.00	
REL4	0.36**	0.30**	0.34**	0.37**	0.34**	0.42**	0.40**	0.47**	0.47**	0.48**	0.48**	0.43**	0.51**	0.48**	0.48**	0.52**	0.49**	0.59**	0.54**	1.00
$\bar{X}$	3.88	4.13	3.87	4.11	4.02	3.92	4.09	3.98	4.05	4.04	4.18	4.25	4.11	4.12	4.14	4.10	4.16	4.19	4.34	3.95
SD	0.65	0.64	0.69	0.61	0.64	0.59	0.62	0.61	0.61	0.63	0.56	0.61	0.64	0.64	0.63	0.65	0.64	0.63	0.65	0.74

**p<.01

จากตาราง 10 พบว่า Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.87-4.34 โดยการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (REL3) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ส่วนความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆกับคู่สนทนาได้อย่างสอดคล้อง (COM3) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.22-0.75 ซึ่งทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล (THK2) กับการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเองเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต (THK3) ซึ่งเท่ากันกับการมองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านบวก (RES2) กับการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (RES3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดเท่ากับ 0.75 ส่วนการเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในการสื่อสารกับผู้อื่น (COM1) กับการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (REL3) และความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆกับคู่สนทนาได้อย่างสอดคล้อง (COM3) กับการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (REL3) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดเท่ากับ 0.22

2.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบเมตริกเอกลักษณ์ โดยใช้สถิติทดสอบของบาร์ทเลท (Bartlett's Test) และค่าไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) ของตัวแปร Soft Skills จำนวน 20 ตัว และค่าพิสัยความพอเพียงของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (MSA) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรมีมากเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบต่อไปได้ ดังตาราง 11

ตาราง 11 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน Soft Skills

(n=780 คน)

การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น	χ^2	KMO	df	p
Bartlett's Test	10813.295	0.96	190	.00
ค่าพิสัยความพอเพียงของการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวม (MSA) มีค่าเท่ากับ 0.94-0.97				

จากตาราง 11 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น 2 วิธี ไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) ซึ่งเป็นการตรวจสอบความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่างโดยค่า KMO ควรมีค่ามากกว่า .50 จึงจะถือว่ากลุ่มตัวอย่างมีขนาดเหมาะสม และค่า Bartlett's Test ควรมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งหมายความว่าเมตริกสหสัมพันธ์ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ ผลการทดสอบพบว่า เมตริกสหสัมพันธ์ของตัวแปร Soft

Skills จำนวน 20 ตัว ไม่เป็นเมตริกเอกลักษณ์ (Identify Matrix) แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรสังเกตทั้ง 20 ตัว มีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะสามารถนำมาวิเคราะห์หองค์ประกอบต่อไปได้ (Bartlett's Test: $\chi^2=10813.295$ df=190 p=.00) เมื่อพิจารณารายตัวแปรสังเกต พบว่า ค่าไคเซอร์-ไมเยอร์-โอลคิน (KMO) เท่ากับ .96 (ซึ่งมากกว่า .50) Bartlett's Test มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 และค่าพิสัยความพอเพียงของการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวม (MSA) มีค่าเท่ากับ 0.94-0.97 แสดงว่า ตัวแปรสังเกต Soft Skills ทุกตัวที่นำมาศึกษามีความสัมพันธ์กันเพียงพอที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบต่อไปได้

2.3 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบและตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตมาทำการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการวิเคราะห์หองค์ประกอบอันดับสอง (Second Order) พบว่า โมเดล Soft Skills ไม่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดลใหม่ ด้วยการลากเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนขององค์ประกอบ จนข้อมูลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตาราง 12

ตาราง 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องและดัชนีเปรียบเทียบของโมเดล Soft Skills (n=780 คน)

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติในโมเดล
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ หรือสัดส่วน χ^2 / df ไม่เกิน 2	χ^2 ที่ df 88 เท่ากับ 107.62 (p=.07) 107.62/88=1.22
GFI	มากกว่า 0.95	0.99
AGFI	มากกว่า 0.95	0.98
CFI	มากกว่า 0.95	1.00
RMSEA	น้อยกว่า 0.05	0.01
SRMR	น้อยกว่า 0.05	0.01

จากตาราง 12 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล Soft Skills กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในดัชนีกลุ่มสมบูรณ์ พบว่า ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 107.62 df=88 p=.07 ค่า GFI=0.99 ค่า AGFI=0.98, ค่า RMSEA=0.01, ค่า SRMR=0.01 ส่วนในดัชนีกลุ่มเปรียบเทียบ พบว่า ค่า CFI=1.00 เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ตามสอดคล้อง พบว่า ค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และดัชนีอื่น ๆ ยังชี้ให้เห็นว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าโมเดลที่สร้างขึ้นสามารถนำมาอธิบาย Soft Skills ได้ โดย Soft Skills ของนิสิต นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มี 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการ

คิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยแสดงผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน ตามรายละเอียดตาราง 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด Soft skill (n=780 คน)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ					C.R.
		b	SE	t	FS	β	
ทักษะการสื่อสาร		0.55	0.03	19.20**	-	0.80	0.65
	การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆในการสื่อสารกับผู้อื่น	1.00	-	-	0.23	0.69	0.47
	การสังเกตภาษาท่าทางและภาษาพูดของกลุ่มสนทนา	0.99	0.06	16.69**	0.14	0.68	0.46
	ความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆกับกลุ่มสนทนาได้อย่างสอดคล้อง	0.86	0.05	16.37**	0.07	0.59	0.34
	การใส่ใจฟังเรื่องราวของกลุ่มสนทนา	1.13	0.06	18.36**	0.24	0.78	0.60
ทักษะการคิดอย่างมี		0.57	0.03	20.71**	-	0.85	0.72
วิจารณ์ญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา	การคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา	1.00	-	-	0.09	0.68	0.46
	การนำข้อมูลต่างๆมาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล	1.23	0.05	24.59**	0.13	0.83	0.69
	การเรียนรู้กับข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต	1.26	0.06	21.68**	0.21	0.85	0.72
	การกำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา	1.31	0.06	23.24**	0.28	0.89	0.79

ตาราง 13 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวแปร	น้ำหนักองค์ประกอบ					C.R.
		b	SE	t	FS	β	
ทักษะการทำงานเป็นทีม		0.75	0.03	27.93**	-	0.96	0.93
	การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	1.00	-	-	0.07	0.78	0.60
	การมีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม	1.03	0.03	33.72**	0.09	0.80	0.64
	การยอมรับในข้อคิดเห็นและให้เกียรติในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม	1.08	0.04	29.60**	0.16	0.84	0.71
	ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม	1.08	0.04	29.37**	0.16	0.84	0.71
	การนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันในกลุ่ม	1.02	0.04	27.47**	0.08	0.80	0.64
ทักษะการปรับตัว		0.78	0.03	29.74**	-	0.94	0.89
	การรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ	1.00	-	-	0.17	0.83	0.69
	การมองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทางด้านบวก	1.04	0.03	33.87**	0.23	0.86	0.75
	การปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	1.04	0.03	33.89**	0.20	0.86	0.75
ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล		0.72	0.03	26.70**	-	0.91	0.83
	การใส่ใจห่วงใยผู้อื่น	1.00	-	-	0.17	0.79	0.63
	การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกไวต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้	1.12	0.04	31.06**	0.29	0.89	0.79
	การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล	0.90	0.04	23.56**	0.11	0.72	0.52
	การประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง	0.84	0.04	21.55**	0.07	0.67	0.45

**p<.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด Soft Skills มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.80-0.96 โดยทักษะการทำงานเป็นทีมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.96 มีความแปรผันร่วมกับ Soft Skills อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 93) รองลงมาคือ ทักษะการปรับตัว ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 0.91 และ 0.85 มีความแปรผันร่วมกับ Soft Skills อยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 89 83 และ 72) ส่วนทักษะการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.80 มีความแปรผันร่วมกับ Soft Skills อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 65) ตามลำดับ และสามารถพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบได้ดังนี้

ทักษะการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.59-0.78 โดยการใส่ใจฟังเรื่องราวของคู่สนทนา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.78 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 60) รองลงมาคือ การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ในการสื่อสารกับผู้อื่น การสังเกตภาษาท่าทางและภาษาพูดของคู่สนทนา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และ 0.68 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 47 และ 46) ส่วนความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆ กับคู่สนทนาได้อย่างสอดคล้อง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.59 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 34)

ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.68-0.89 โดยการกำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.89 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 79) รองลงมาคือ การเรียนรู้จากข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต และการนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.85 และ 0.83 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 72 และ 69) ส่วนการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.68 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 46)

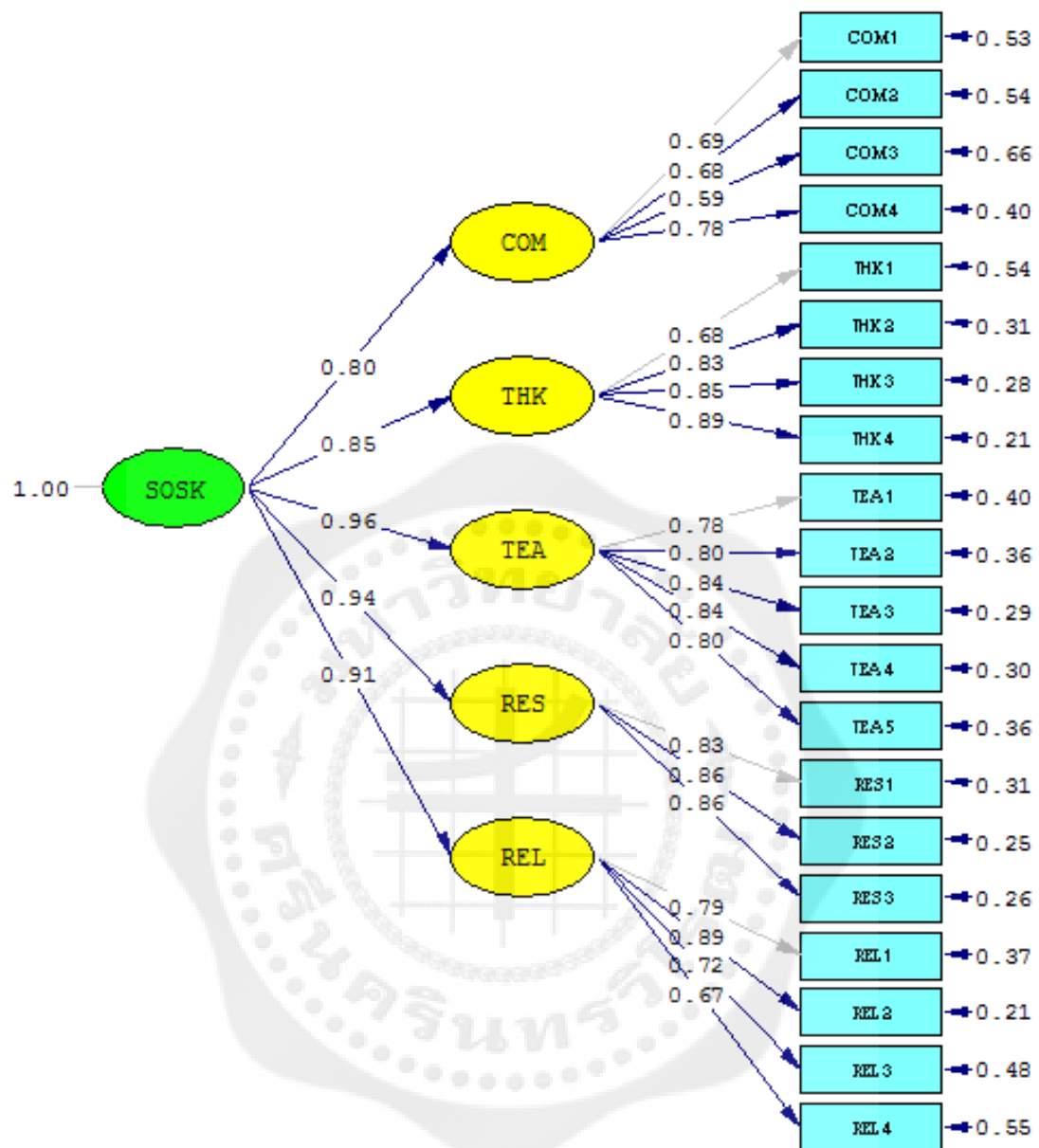
ทักษะการทำงานเป็นทีม ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.78-0.84 โดยการยอมรับในข้อคิดเห็นและให้เกียรติในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.84 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 71) รองลงมาคือ การมีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่มและการนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันในกลุ่ม มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.80 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 64) ส่วนการมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย มีค่าน้ำหนัก

องค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.78 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60)

ทักษะการปรับตัว มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.83-0.86 โดยการมอง การเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในด้านบวกและการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.86 มี ความแปรผันร่วมกับทักษะการปรับตัวอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 75) ส่วนการรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.83 มีความ แปรผันร่วมกับทักษะการปรับตัวอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 69)

ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.67-0.89 โดยการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกรับรู้ต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ มี ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.89 มีความแปรผันร่วมกับทักษะการสร้าง สัมพันธภาพอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 79) รองลงมาคือ การใส่ใจห่วงใยผู้อื่นและการยอมรับความ แตกต่างระหว่างบุคคล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.79 และ 0.72 มีความแปรผัน ร่วมกับทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 63 และ 52) ส่วน การประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.67 มี ความแปรผันร่วมกับทักษะการสร้างสัมพันธภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 45)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัด Soft Skills ในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า Soft Skills มี 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิด อย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 3 โมเดลการวัด Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ผู้วิจัยทำการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ดังตาราง 14

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (n=305 คน)

Soft Skills	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ทักษะการสื่อสาร	3.94	0.51	มาก
ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อแก้ไขปัญหา	3.88	0.52	มาก
ทักษะการทำงานเป็นทีม	4.05	0.54	มาก
ทักษะการปรับตัว	4.06	0.59	มาก
ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	4.06	0.54	มาก
รวม	4.00	0.47	มาก

จากตาราง 14 นิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีระดับ Soft Skills โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าทักษะการปรับตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.06$ SD=0.59) ซึ่งเท่ากันกับทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($\bar{X}=4.06$ SD=0.54) รองลงมาคือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.05$ SD=0.54) ทักษะการสื่อสาร ($\bar{X}=3.94$ SD=0.51) และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อแก้ไขปัญหา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.88$ SD=0.52) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
2. เพื่อศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สมมติฐานในการวิจัย

โมเดลการวัดองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยถูกแบ่งเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต และตอนที่ 2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินงานวิจัยในแต่ละตอนดังนี้

ตอนที่1 การศึกษาองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มีการดำเนินการดังนี้

การกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยมีการกำหนดผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ซึ่งเป็นอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมจำนวน 11 ท่าน

การสร้างแบบสัมภาษณ์ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ทั้งโครงสร้าง

2. ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง โดยสร้างคำถามให้สอดคล้องกับคำถามการวิจัยและความมุ่งหมายการวิจัย

3. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตไปสัมภาษณ์กับอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมจำนวนทั้งสิ้น 11 ท่าน

4. ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้องค์ประกอบของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 11 ท่าน

2. ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์อาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจ และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 11 ท่าน ตามวันและเวลาที่กำหนดไว้

3. การนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำการสรุปองค์ประกอบ Soft Skills ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ตอนที่2 การวิเคราะห์องค์ประกอบและการศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตนักศึกษา หลักสูตรปริญญาตรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 คณะบริหารธุรกิจ ในสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ มงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ จำนวน 26,286 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนิสิตนักศึกษา หลักสูตรปริญญาตรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 คณะบริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัยในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยเอกชน ในจังหวัดกรุงเทพฯและปริมณฑล จำนวน 1,085 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) ออกเป็น

2 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 ใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) จำนวน 780 คน และกลุ่มที่ 2 ใช้ในการศึกษาระดับ Soft Skills จำนวน 305 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยดังนี้

1. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Soft Skills เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม Soft Skills

2. ผู้วิจัยทำการสร้างแบบสอบถามแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต โดยจะมีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert-Type Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด ให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาความสอดคล้องตามความมุ่งหมายของการวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 1.00 ได้จำนวนข้อคำถามจำนวน 81 ข้อ

4. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจริงกับนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยราชวมงคล มหาวิทยาลัยราชภัฏ จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างของคนี่ 21 จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทั้งหมด ได้จำนวนทั้งสิ้น 50 คน แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - Total Correlation) ในแต่ละด้าน ได้ข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 78 ข้อ

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงคณบดี คณะบริหารธุรกิจ คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยรัฐ มหาวิทยาลัยเอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ และมหาวิทยาลัยราชวมงคล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับนิสิตนักศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ ได้แบบสอบถามทั้งหมด 1,085 ฉบับ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลการวัดองค์ประกอบของ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ซึ่งมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML)

2. การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตด้วยสถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่

3.2.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้สูตรดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC)

3.2.2 การหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม Soft Skills โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item-Total Correlation) ซึ่งหาได้จากสูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Coefficient Correlation)

3.2.3 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Soft Skills หาได้จากสูตรสัมประสิทธิ์ของแอลฟาของครอนบาค (Coefficient Cronbach 's Alpha)

3.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีการประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood: ML) ซึ่งพิจารณาจากค่าไคสแควร์ (χ^2) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index) ค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation) และค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standard Root Mean Square Residual)

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต พบว่ามีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบคือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2=107.62$, $df=88$ $p=.07$, $GFI=0.99$, $AGFI=0.98$, $CFI=1.00$, $RMSEA=0.01$, $SRMR=0.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.96 รองลงมาคือ ทักษะการปรับตัว ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 0.91 และ 0.85 ส่วนทักษะการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.80 ผลการพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ พบว่าองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบมีตัวแปร 20 ตัว

1.1 องค์ประกอบที่1 ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) มีจำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ได้แก่ การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ ในการสื่อสารกับผู้อื่น(COM1) การสังเกตภาษาท่าทางและภาษาพูดของกลุ่มสนทนา (COM2) ความสามารถสนทนาเรื่องราวต่างๆกับกลุ่มสนทนาได้อย่างสอดคล้อง(COM3) การใส่ใจฟังเรื่องราวของกลุ่มสนทนา(COM4)

1.2 องค์ประกอบที่2 ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking for Problem Solving Skill) มีจำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ได้แก่ การคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา (THK1) การนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหา มีเหตุผล (THK2) การเรียนรู้กับข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในอนาคต (THK3) การกำหนดข้อดีข้อเสีย ในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา (THK4)

1.3 องค์ประกอบที่3 ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) มีจำนวน 5 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(TEA1) การมีน้ำใจและช่วยเหลือเพื่อนสมาชิกในกลุ่ม (TEA2) การยอมรับในข้อคิดเห็น และให้เกียรติในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม (TEA3) ความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองในการทำงานกลุ่ม (TEA4)การนำความรู้และประสบการณ์มาใช้ร่วมกันในกลุ่ม (TEA5)

1.4 องค์ประกอบที่ 4 ทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) มีจำนวน 3 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 ได้แก่ การรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ(RES1) การมองการเปลี่ยนแปลงหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในทางด้านบวก (RES2) การปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (RES3)

1.5 องค์ประกอบที่ 5 ทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) มีจำนวน 4 ตัวแปร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ได้แก่ การใส่ใจห่วงใยผู้อื่น (REL1) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น รู้สึกไวต่อความรู้สึกของบุคคลและให้คำปรึกษาคำแนะนำแก่ผู้อื่นได้ (REL2) การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล (REL3) การประนีประนอมเมื่อเกิดความขัดแย้ง (REL4)

2. การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตโดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่า ทักษะการปรับตัวมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.06$ SD=0.59) ซึ่งเท่ากันกับทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ($\bar{X}=4.06$ SD=0.54) รองลงมาคือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\bar{X}=4.05$ SD=0.54) ทักษะการสื่อสาร ($\bar{X}=3.94$ SD=0.51) และทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.88$ SD=0.52) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 107.62 ค่า df เท่ากับ 88 มีค่านัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ .07 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่าโมเดลการวัดองค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งจะเห็นได้จากค่าไค-สแควร์ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลการวัด Soft Skills มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สอดคล้องกับนงลักษณ์ วิรัชชัย (2542: 53-57) ที่กล่าวว่า ถ้าค่าไค-สแควร์ยังมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.99 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.98 และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 1.00 ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเข้าใกล้หนึ่ง แสดงว่าโมเดลการวัดยังมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากยิ่งขึ้น ส่วนส่วนค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.01 และค่าดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ยังมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นที่น่าพอใจ (นงลักษณ์ วิรัชชัย 2542: 53-57) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า โมเดลการวัด Soft Skills มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีจำนวน 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สอดคล้องกับ NACE (2007: 9-10) บรุงการ์ดท์ (Brungardt. 2011: 3) โรเบิลส์ (Robles. 2012: 453-457) อับดูวานี (Abduwani. 2012: 94) ฮาเซลเบอร์จและคนอื่นๆ (Harselberge; et al. 2013: 75-79) ฮันเตอร์ (Hunter. 2013: Online) อากาวาล และ อาหุจา

(Agarwal; & Ahuja. 2014: 92) และวิลเลียมส์ (Williams.2015: 31- 39) ได้กล่าวถึง Soft Skills ที่เป็นองค์ประกอบของทักษะการทำงานของผู้อื่นประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร การคิดอย่างมีวิจรรณญาณ และการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่นในการปรับตัว ทักษะสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สังคม การมีเครือข่าย ภาวะผู้นำ การทำงานอย่างมีอาชีพ และการมีจริยธรรมในการทำงาน การมีความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี การจัดการความขัดแย้ง การจัดสมดุลของงานและชีวิต การมีเครือข่ายทางสังคม และอื่นๆ เช่น การจัดการตนเอง ความไว้วางใจ การมีทักษะการสืบค้นข้อมูลและคอมพิวเตอร์ การจัดการตัวเลขและเงิน

นอกจากนี้ การศึกษาโมเดลการวัด Soft Skills ในรายองค์ประกอบ พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานสูงสุดเท่ากับ 0.96 ซึ่งเป็นลักษณะที่สอดคล้องกับหลายๆ ทฤษฎีทางจิตวิทยา เช่น ทฤษฎีอัตถิภาวนิยม (Existentialism) วัชร ทรัพย์มี (2554: 46-52) ได้อธิบายพฤติกรรมมนุษย์ว่า มนุษย์แสวงหามิตรภาพกับผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือกัน เข้าใจความรู้สึกซึ่งกันและกัน ปรีชากันและกัน การรักษาสัมพันธภาพที่ดีจะทำให้มีความสุข ต้องการเพื่อน ต้องการสัมพันธภาพที่เท่าเทียม มนุษย์ไม่ต้องการความว้าเหว และมีความเชื่อว่ามนุษย์ไม่สามารถเผชิญปัญหาได้ตามลำพัง เช่นเดียวกับทฤษฎีทางพฤติกรรมของแอดเลอร์ ศรีเรือน(2544: 38) ที่เชื่อว่ามนุษย์มีความปรารถนาผูกพันกับบุคคลอื่นๆ มีความสนใจคนอื่น ๆ รอบข้างเป็นสัญชาตญาณ ที่ก่อให้เกิดความสุข ความทุกข์ ความสำเร็จ ความล้มเหลว ในชีวิตของบุคคลซึ่งจะได้รับจากสัมพันธภาพที่มีกับผู้อื่นในสังคม ดังนั้นการมีเพื่อนมีกลุ่มทำงานหรือมี Soft Skills ด้านทักษะการทำงานเป็นทีมจึงเป็นการตอบสนองต่อความสุขของบุคคล ซึ่งคล้ายกับทฤษฎีมนุษย์นิยมของมาสโลว์ ซึ่งศรีเรือน แก้วกังวาน (2544: 105) กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์ถูกกระตุ้นให้แสดงออกโดยความต้องการพื้นฐานเพื่อการดำรงชีวิต ซึ่งทักษะการทำงานเป็นทีมนี้เกิดจากความต้องการมีส่วนร่วม การรวมกันได้กับกลุ่ม การได้รับความยอมรับจากกลุ่ม บุคคลมีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าในการทำงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับดังคำกล่าวของเจลิมพงศ์ มีสมนัยและคณะ (2554: 10-31) ที่กล่าวว่า ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นกระบวนการพัฒนากลุ่มบุคคลในการทำงาน โดยมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในการทำงาน รวมถึงการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการทำงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและพันธกิจที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ทักษะการทำงานเป็นทีมเป็นการสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในการทำงาน ก่อให้เกิดการยอมรับนับถือกัน ส่งผลให้นิสิตนักศึกษา มีความพึงพอใจและความสุขในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม จนก่อให้เกิดทักษะและสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้ในอนาคต และดังคำกล่าวของณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ (2545: 43-44) ที่กล่าวว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมนี้ช่วยสร้างสัมพันธภาพในการทำงาน สร้างการยอมรับนับถือระหว่างกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน ซึ่งทำให้นิสิตนักศึกษามุ่งมั่นตั้งใจ ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน นิสิตนักศึกษาจะไม่หลีกเลี่ยงงานที่ทำร่วมกัน แต่จะช่วยคิดและแก้ไขปัญหา จนกว่างานกลุ่มที่ทำจะประสบ

ความสำเร็จ ช่วยให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานร่วมกัน และทำให้งานที่ทำร่วมกันมีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย (เนตร์พัฒนา ยาวีราช 2547: 215) ดังนั้นเมื่อนุชนัยมีความต้องการหรือแสวงหาการยอมรับและสังคมอยู่เป็นพื้นฐานเดิมอยู่แล้ว การทำงานเป็นทีมที่มีการแสดงออกของตัวบุคคลโดยมีความรับผิดชอบ แบ่งปันความรู้ประสบการณ์ มีส่วนร่วม มีน้ำใจช่วยเหลือ ยอมรับให้เกียรติซึ่งกันและกันจึงเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งทำให้นิสิตนักศึกษามีค่าน้ำหนักด้านนี้สูงที่สุด ด้านทักษะการปรับตัว (Adaptability Skill) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.91 มีค่าน้ำหนักน้อยกว่าทักษะทีมเพียงเล็กน้อยแต่อยู่ในเกณฑ์ค่าน้ำหนักที่สูง สามทักษะนี้จะเกี่ยวข้องกับคนกับบุคคลรอบข้าง ดังนั้นความเป็นเหตุเป็นผลจะคล้ายคลึงกันทั้งนี้เหตุผลตามซูซีฟ อ่อนโคสูง (2551: 13, 22, 72) การปรับตัวเป็นการแก้ปัญหาให้ชีวิตมีความสุข โดยขจัดเหตุแห่งทุกข์ ความคับข้องใจ ความขัดแย้ง ความกดดัน บุคคลสามารถปรับตัวได้หากมีเจตคติที่ดีต่อตนเอง รับรู้ตามความเป็นจริง กล้าเผชิญและลงมือแก้ปัญหา โดยการประมวลข้อมูลข่าวสารจากคนและสิ่งแวดล้อมไว้ใช้ในการปรับตัวและแก้ปัญหา การที่นิสิตศึกษามีค่าน้ำหนักองค์ประกอบทักษะการปรับตัวสูงแสดงว่ามีวุฒิภาวะปรับตัวเข้าได้กับความเป็นจริง และตรงกับเหตุผลของ เคชาเคียสและคนอื่นๆ (Kechagias. Et al. 2011: 33 84) ที่กล่าวว่า การปรับตัวทำให้เราเข้าได้กับคนกับสังคมสิ่งแวดล้อม การที่ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงทั้งจากระเบียบหรือเงื่อนไขต่างๆ และจะสร้างสรรค์ให้เกิดความคิดใหม่ๆ จากการยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นดังนั้นจะเห็นว่าทักษะการปรับตัวจะช่วยให้ นิสิตได้เกิดการพัฒนาตนเองทั้งจากภายในและภายนอก (intra-and inter-personal) สำหรับทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) ตามทฤษฎีเชอร์รี่ปัญญาทั้งแปดของ โฮเวิร์ด การ์ดเนอร์ เชอร์รี่ปัญญาด้านความสามารถในการเข้าใจตนเองและเชอร์รี่ปัญญาด้านความสามารถในการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นมีความสำคัญต่อบุคคล เหตุผลเพราะเมื่อเรามีความเข้าใจในความสามารถ ความรู้สึกถึงความต้องการ จุดอ่อน จุดแข็งของตนเองได้เราจะจัดการตนเองให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อคนอีกรอบข้าง และเมื่อเรามีเชอร์รี่ปัญญาด้านความสามารถในการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นเราก็จะสามารถสร้างและรักษาสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างเข้าใจถึงอารมณ์ ความต้องการ แรงจูงใจของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical Thinking for Problem Solving Skill) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานเท่ากับ 0.85 ตามเหตุผลของ สำนักงานนโยบายการจ้างงานคนพิการกรมแรงงานสหรัฐอเมริกา (Office of Disability Employment Policy United States Department of Labor :ODEP.2007: 98) กล่าวว่า ทุกคนมีโอกาสประสบปัญหาความท้าทายได้เสมอในสำนักงาน อาจกับงานในมือ เพื่อร่วมงาน สำหรับนิสิตจบใหม่ นายจ้างต้องการให้พนักงานสามารถทำงานด้วยตนเองเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพในทีม สามารถคิดอย่างมีวิจารณญาณและสร้างสรรค์ นายจ้างจะชอบพนักงานใหม่ที่สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกและมุมมองใหม่ในวิธีที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากขาดประสบการณ์และภาพสมบูรณ์ขององค์กร

หรือประเด็นจึงอาจทำให้การแก้ปัญหาทำได้ไม่เร็วนักพนักงานจบใหม่จึงไม่จำเป็นต้องตอบคำถามในทันที แต่ควรทำการคิดวิเคราะห์นำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ประกอบการแก้ปัญหา ไม่ใช่อารมณ์ มีเหตุผล กำหนดข้อดีข้อเสียในการแก้ปัญหา พิจารณาถึงผลกระทบของแนวทางในการแก้ปัญหา และที่สำคัญคือการเรียนรู้กับข้อผิดพลาดของตนเอง เพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันไม่ให้อีกปัญหาเดิมเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับทักษะการสื่อสารมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานต่ำสุดเท่ากับ 0.80 เหตุผลจาก มาลินี สมภพเจริญ (2556: 3-34) ที่กล่าวว่า การสื่อสารคือการแสดงปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงทางสังคม อาศัยการตีความให้ชัดแจ้งด้วยการสังเกตอวัจนภาษา วาจนภาษาของคู่สื่อสาร การป้อนกลับหรือการตอบสนองระหว่างผู้สื่อสารต่อสารที่ส่งมา เหล่านี้มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสื่อสาร การป้อนกลับเป็นลบไม่เป็นไปตามเจตนาของผู้สื่อสาร เป็นการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพที่ล้มเหลวหากนิสิตนักศึกษาที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีก็จะสามารถตีความและจัดการการป้อนกลับเป็นลบให้กลายเป็นการป้อนกลับแบบบวกและยังคงรักษาสัมพันธ์ภาพความร่วมมือต่าง ๆ ไว้ได้ และนิสิตนักศึกษาควรตระหนักเกี่ยวกับการมีทักษะการสื่อสารที่ดีมีประโยชน์กับตัวเราและองค์กร เพราะธรรมชาติของการสื่อสารระหว่างบุคคลมีลักษณะคือ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ เป็นสิ่งที่ย้อนกลับไปไม่ได้คือสื่อสารไปแล้วจะกลืนกลับไม่ได้ เป็นสิ่งที่สลับซับซ้อนคือสามารถเพิ่มและลดความขัดแย้งได้ทั้งสองอย่าง และการสื่อสารจะเกิดขึ้นภายใต้บริบทหนึ่ง ภายใต้สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ความสัมพันธ์ สถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ดังนั้นนิสิตนักศึกษาควรมีการทำความเข้าใจความหลากหลายของบริบททางวัฒนธรรมในปัจจุบันเพื่อให้ตัวเรานั้นเข้าใจได้ว่าสารนั้นถูกทำให้เข้าใจ มีความถูกต้องตามหลักคุณธรรม สร้างผลต่อผู้ที่เราสื่อสาร ความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งนิสิตนักศึกษามีความรู้ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านการใช้วาจนภาษาและอวัจนภาษาที่มีความแตกต่างกันไป ทำให้เรื่องราวที่สื่อสารออกมานั้นมีความซับซ้อนมากขึ้น การมีมุมมองต่อเรื่องราวที่ไม่ตรงกัน อาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด ก่อให้เกิดความขัดแย้งในการสื่อสารได้ง่าย ดังคำกล่าวของจำเนียร ช่วงโชติ (2536: 48) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลล้วนมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้ความสามารถทางสติปัญญา ความถนัดตามธรรมชาติและบุคลิกภาพส่งผลให้มีพฤติกรรมการแสดงออกที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ เอ็นเอซีอี (NACE. 2007: 9-10) ได้ทำการศึกษา Soft Skills ของพนักงานใหม่ พบว่า Soft Skills ของพนักงานใหม่มี ความสามารถในการสื่อสาร มีจริยธรรมในการทำงาน และอื่นๆ แต่กลับพบว่า นิสิตนักศึกษามีทักษะการสื่อสารต่ำในทุกรูปแบบของการสื่อสาร คล้ายกันกับคลาร์ก (Clarke. 2016: 137) ที่ได้กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารซึ่งเป็น Soft Skills หลัก (Core Soft Skills) มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจมากกว่าวิชาการหรือความรู้ แต่กลับพบว่านิสิตนักศึกษาขาดทักษะสื่อสารกันมาก ดังนั้นนิสิตนักศึกษาที่กำลังเข้าสู่ตลาดงาน ควรมีทักษะการสื่อสารที่เข้มแข็ง มีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร เพื่อให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานให้สามารถปรับปรุงพัฒนางานและช่วยลดความขัดแย้งและความเครียด อีกทั้งก่อให้เกิดผลผลิตคุณภาพกับองค์กร

การวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตพบว่า Soft Skills มีจำนวน 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2. การศึกษาระดับ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ($\bar{X}=4.00$ $SD=0.47$) ตามการศึกษาของ ของรัสมินิ (Rusmini. 2011: 3-14) ที่กล่าวว่า ความรู้ ทักษะ ทักษะคิดของผู้สอน วิธีในการจัดการเรียนการสอนมีผลต่อการพัฒนา Soft Skills ในนิสิตนักศึกษาและนิสิตนักศึกษา ทั้งนี้ในมหาวิทยาลัยทั้งหลายไม่ได้เผชิญอุปสรรคจากการที่ผู้สอนให้ความสำคัญต่อคะแนนการสอบมากเกินไป ผู้สอนไม่ได้มุ่งเน้นการสอนเพื่อการสอบเพียงอย่างเดียว จึงทำให้ระดับ Soft Skill อยู่ในระดับมาก และความสอดคล้องการพัฒนา Soft Skills ในนิสิตนักศึกษาก็ตรงตาม TQF(Thailand Qualifications Framework) ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพนิสิตให้เป็นไปตามตัวชี้วัดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด สาระตามข้อ 4.3 ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดมาตรฐานผลการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งต้องกำหนดเป้าหมายและดำเนินการจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะครอบคลุมอย่างน้อย 5 ด้าน ตัวอย่างที่เป็น Soft Skills เช่น ด้านคุณธรรมคือสามารถปรับวิถีชีวิตจัดการปัญหา ทางคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมพื้นฐาน ทั้งในเรื่องส่วนตัวและสังคมส่วนรวม มีความสามารถในการวิเคราะห์ประเด็นความขัดแย้ง สรุปผลการโต้แย้งและรับผิดชอบการตัดสินใจ ด้านความรู้ คือ มีความรู้ทักษะสามารถคิดวิเคราะห์แจกแจงนำเสนอ ด้านทักษะทางปัญญาคือความสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ ปรับประยุกต์ เมื่อต้องเผชิญสถานการณ์ใหม่ๆ ที่ไม่เคยคาดคิดมาก่อน ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบคือ ความสามารถทำงานเป็นทีม ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม สามารถวางแผนและรับผิดชอบในงานของตนและกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน สุดท้ายทักษะการสื่อสารเป็น ความสามารถในการสื่อสารพูดและเขียน ซึ่งสอดคล้องกับ วิทวัฒน์ ชัตติยะมาน (2549: 59-60) ที่กล่าวไว้ว่า การจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง ทำให้นิสิตนักศึกษาได้เรียนรู้และเชื่อมโยงทางความคิด ทักษะคิด และทักษะเข้ากับสภาพแวดล้อมและบริบทจริง ณ ปัจจุบัน ก่อให้เกิดทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพิ่มมากขึ้น

เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าทักษะการปรับตัวและทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06 ตามทัศนะของ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2544:109) ที่อธิบายตามแนวคิดมนุษยนิยมของมาสโลว์สามารถสรุปคุณสมบัติที่ทำให้บุคคลเป็น “มนุษย์โดยสมบูรณ์” คือ การยอมรับตนเองและบุคคลอื่น การยอมรับในธรรมชาติสภาพที่เป็นจริง การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับความเป็นจริงอันแวดล้อมตัวเขา และการที่ทุกคนต้องการพัฒนาตนเอง เป็นการพัฒนาศักยภาพของตนให้เต็มทีจนสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีได้มีหรือ

คำนึงถึงแต่ตนเองแต่จะมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นๆ รอบข้าง ธรรมชาติของมนุษย์นั้นเป็นสัตว์สังคม ต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน การกระทำของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการรู้ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เผชิญ การปรับตัว การพัฒนาตนเองให้เข้ากับสถานการณ์หรือสังคม โดยผลลัพธ์ที่มนุษย์ต้องการคือ การยังคงสภาพเป็นสมาชิกในสังคมทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและผู้อื่น ไม่มีใครสามารถดำเนินชีวิตได้ตามลำพัง ซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลนั้นจะเป็นรูปแบบใดหรือมีการแสดงออกทางพฤติกรรมมากหรือน้อยย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ หรือลักษณะของบุคคลนั้นๆ สุพานี สฤณวณิช (2552: 99-100) และซอลดา ดิยะบุตร (2556: 45, 55) กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพของจุงที่กล่าวไว้ว่าถ้าบุคคลมีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extrovert) จะเป็นการใช้พลังงานภายนอกตน จะมีความสนใจต่อโลกภายนอก ความสนใจกว้าง มีสังคมเป็นศูนย์กลาง ชอบการสนองตอบและเต็มใจให้การยอมรับต่อเหตุการณ์ใดๆ ต้องการเข้าไปมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลจากเหตุการณ์นั้น ชอบความสนุกสนาน ชอบมีเพื่อนและรู้จักคนอื่น และชอบการสื่อสารโดยการใช้การพูด การมีบุคลิกภาพที่เปิดเผยชอบแสดงตัวจึงมีมนุษยสัมพันธ์ดี ถ้าคิดกล้าแสดงออก ชอบเข้าสังคมทำให้ทำงานเป็นทีมดี ติดต่อประสานงานดี ทำให้มีเพื่อนมาก แต่ในทางกลับกันถ้าบุคคลมีบุคลิกภาพที่เก็บตัว (Introvert) จะเป็นการใช้พลังงานภายในตน บุคคลจะไม่สนใจโลกภายนอกมากนัก เป็นผู้ที่ชอบครุ่นคิดแต่เรื่องและความรู้สึกของตนเอง ซึ่งเป็นการติดอยู่กับโลกภายในของตนเอง ทั้งความคิดและความรู้สึก จึงมักไม่ค่อยไวใจใคร พยายามตัดขาดออกจากเหตุการณ์ภายนอก มีความรู้สึกหงอยเหงาและไม่อยากคบหาสมาคมกับคนอื่นชอบคิดอะไรเงิบ ๆ คนเดียว เป็นคนไม่ค่อยพูด มีความประหม่า และไม่ชอบเข้าสังคมมากนัก ไม่ชอบแสดงออก ชอบสื่อสารด้วยการเขียน ชอบทำงานค้นคว้าลึกในเรื่องที่สนใจมีบุคลิกแบบเก็บตัว ชอบใช้สมาธิในการทำงานเงิบ ๆ หมดระวังในเรื่องของรายละเอียด ก่อนลงมือปฏิบัติใด ๆ จะคิดแล้วคิดอีกเป็นเวลานานและมักพอใจที่จะทำงานตามลำพัง ส่วนพวกกลางๆ (Ambivert) จะมีบุคลิกเรียบง่าย คบหาสมาคมได้กับคนทั่วไป ดังนั้นบุคคลควรต้องพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อผลทางธุรกิจโดยศึกษาและปรับปรุงตนให้มีบุคลิกภาพอันพึงปรารถนาขององค์กรและธุรกิจ

ส่วนทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.88 ทั้งนี้ อาจเป็นเหตุผลตรงกับ คลาก (Clarke. 2011: 11, 13) ที่พบว่าตามมุมมองนายจ้าง 282 ราย ศิษย์เก่า 4, 262 คน นักศึกษา 2,669 คน ที่มีต่อทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาว่ามีความสำคัญมากเป็นอันดับสอง (รองจากทักษะการสื่อสาร) แต่กลับพบว่าไม่มีการสอนทักษะนี้ในมหาวิทยาลัย ดังนั้นตามที่ แสกแมน (2559: 19 -20) กล่าวว่า หากมีการแทรกแซง (Intervention) โดยการให้การอบรม เสริมความรู้ ก็จะพัฒนาทักษะต่างๆ ให้เพิ่มขึ้นได้ และจะเป็นลักษณะทักษะก่อให้เกิดทักษะ (Skills begget skill) การที่บุคคลสามารถบริหารจัดการตนเองได้ดีทั้งด้านการวางแผนตารางงานและเวลา เคารพและปฏิบัติตามตรงต่อระเบียบวินัย มีการจัดการสัมพันธภาพที่ดีรอบด้านกับทีม การคิดวิเคราะห์สถานการณ์ หรือบุคคลรอบข้างได้ดีจะก่อหรือส่งเสริมให้เกิดทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และทักษะการทำงานเป็นทีมได้ดียิ่งขึ้น

การทราบว่าจะองค์ประกอบ Soft Skills ที่ชัดเจนในนิสิตนักศึกษาหลักสูตรปริญญาตรีคณะบริหารธุรกิจที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 4 จะช่วยให้เราทราบว่าจะองค์ประกอบไหนที่สำคัญ และควรสร้างให้เกิด หรือพัฒนาให้เพิ่มพูน ซึ่ง Soft Skills ทั้ง 5 นี้ เป็นทักษะพื้นฐานสำหรับมหาวิทยาลัยในการเตรียมว่าที่บัณฑิตให้พร้อมออกสู่ตลาดงาน ไปเป็นพนักงานเข้างานใหม่ (Entry level) ที่มีบุคลิกลักษณะโดยรวมที่ประกอบด้วยความรู้ ความสามารถ ลักษณะนิสัย ศิลธรรม มีคุณสมบัติที่เป็นผลรวมของลักษณะทางกายและใจ โดยเฉพาะมีพฤติกรรมภายนอกที่แสดงให้เห็นได้ว่าตอบสนองต่อพลวัตของโลก และได้ช่วยมหาวิทยาลัยได้เตรียมหลักสูตรการสอนที่เหมาะสมหรือหากจำเป็นที่ต้องปรับแผนการศึกษาเพื่อให้เพิ่ม Soft Skills ในนิสิตนักศึกษาก็จะได้มีการวางแผนได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การพัฒนา Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ควรเริ่มต้นพัฒนาทักษะที่มีค่านำหนักองค์ประกอบต่ำสุดไปยังสูงสุดโดยการพัฒนา ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะการปรับตัว และทักษะการทำงานเป็นทีม เพื่อให้ทักษะการสื่อสารซึ่งเป็น Soft Skill พื้นฐานที่สำคัญมีความเข้มแข็ง มีช่วงห่างลดลง และสามารถต่อยอดส่งเสริมทักษะอื่นๆ และไปพัฒนานิสิตนักศึกษาได้อย่างเหมาะสมต่อไป

1.2 การพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มี Soft Skills นั้นให้มุ่งเน้นไปที่ทักษะการทำงานเป็นทีมด้วยเนื่องจากการทำงานเป็นทีม เป็นหัวใจสำคัญสำหรับองค์กรในปัจจุบัน มีค่านำหนักองค์ประกอบมากที่สุด ดังนั้นการจะพัฒนานิสิตนักศึกษาควรมุ่งพัฒนาการทำงานเป็นทีมเป็นหลักสำคัญ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำวิจัยในการศึกษาองค์ประกอบกับนิสิตนักศึกษาให้กว้างขวางและลึกซึ้งมากขึ้นเพื่อเป็นตัวแทนของประชากรนิสิตโดยมีการขยายกลุ่มเป้าหมายไปสู่นิสิตนักศึกษาปริญญาตรีนอกกรุงเทพมหานครได้

2.2 ควรทำวิจัยเกี่ยวข้องกับปัจจัยเชิงสาเหตุเกี่ยวกับ Soft Skills เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อ Soft Skills เพื่อเข้าใจและทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

2.3 ควรพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้าง Soft Skill ทั้ง 5 ซึ่งเป็นทักษะพื้นฐานเพื่อการทำงาน (Employability Skills) ในนิสิตนักศึกษาก่อนออกสู่ตลาดงานโดยมุ่งเน้นทั้ง 5 องค์ประกอบตามผลการวิจัยที่ได้ศึกษาในครั้งนี้

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- คณเศรษฐ โคตรทา และ ชนะพล ศรีฤาชา. (2560). *สุนทรียทักษะภาวะผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอ ในเขตสุขภาพที่ 8. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้*. 2560 (พิเศษ เมษายน): S271-S291.
- จำเนียร ช่วงโชติ. (2536). *จิตวิทยาความแตกต่าง*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัยและคณะ. (2554). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชอลดา ตียะบุตร. (2556). *จิตวิทยาธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2551). *จิตวิทยาศัพท*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และคณะ. (2545) *การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). *โมเดลลิสเรล : สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2556). *พนักงานในองค์กรของเรา ความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือไม่*.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2547). *การจัดการสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
- พิริยะ ผลพิรุฬห์. (2557). *การพัฒนาระบบการศึกษาอาชีพและการเรียนรู้นอกระบบเพื่อสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประเทศไทย. คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ วิทยาลัยนานาชาติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ.
- พลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). *โมเดลสมการโครงสร้าง*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช
- มลินี สมภพเจริญ. (2556). *ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สองขาคี เอชเอ็น
- ยุท ใทยวรรณ. (2556). *การวิเคราะห์สถิติหลายตัวแปรสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วัชร ทรัพย์มี. (2537). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วาริษา ประเสริฐทรง. (2557). *ทักษะภาวะผู้นำด้าน SOFT SKILLS ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา)*. ขอนแก่น. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิกานดา เกษตรเยี่ยม. (2558). *การสร้างทีมงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). *วิถีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์

- วิชัย วงษ์ใหญ่และมารุต พัฒนาผล. (2557). การโค้ชเพื่อการรู้คิด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จริยสุนิหาวงศ์การพิมพ์.
- วิวัฒน์ ชัดติยะมาน (2549). การจัดการเรียนการสอนตามสภาพจริง. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน (2544). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: หอมชาวบ้าน
- ศศิธร อมรินทร์แสงปัญญา. (2554). การวิเคราะห์ห้องประกอบและการพัฒนาลักษณะประชาธิปไตยของ เด็กปฐมวัย. ปรินญาณินพนธ์ ก.ศ.ด. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- "สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). โครงการวิจัยการศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนาากำลังคนในระดับกลุ่มจังหวัดและกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ. "
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2555). โครงการวิจัยการศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนาากำลังคนในระดับกลุ่มจังหวัดและกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- สมบูรณ์ สุริยวงศ์. (2550). การวิเคราะห์ห้องประกอบ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สรวยอัยย์ อนันทวิจักขณ์. (2558). การพัฒนาพลังเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสายการผลิต
- อุตสาหกรรมอาหารแปรรูปของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต (การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ."
- สรวยอัยย์ อนันทวิจักขณ์. (2558). การพัฒนาพลังเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสายการผลิตอุตสาหกรรมอาหารแปรรูปของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต (การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2555). โครงการวิจัยการศึกษาความต้องการกำลังคนเพื่อวางแผนการผลิตและพัฒนาากำลังคนในระดับกลุ่มจังหวัดและกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). โครงการศึกษาเพื่อทบทวนความต้องการกำลังคนเพื่อใช้วางแผนการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). รายงานวิจัยเพื่อจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายการพัฒนาการศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมือง. กรุงเทพฯ.

- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. ทักษะ. สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2559, จาก www.royin.go.th
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). จำนวนนักศึกษา ปีการศึกษา 2559 ภาคการเรียนที่ 2. สืบค้นเมื่อ 27 กรกฎาคม 2560, จาก www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=2
- สำราญ มีแจ้ง. (2557). *สถิติขั้นสูงสำหรับงานวิจัย ทฤษฎีและปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุพานี สฤกษ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวิมล ติรภานนท์. (2555). *การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เสรี ใหม่จันทร์. (2553). *การวิเคราะห์องค์ประกอบและการเสริมสร้างอิสระแห่งตนของนักเรียนวัยรุ่น โดยการให้คำปรึกษา*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา. (2555). *การพัฒนาพนักงาน*. สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2557, จาก http://www2.ftpi.or.th/th/knwinf_pcornerdetail.php?pdtdid=1144
- อมราพร สุการ. (2555). *การศึกษาองค์ประกอบและตัวแปรเชิงสาเหตุของการปรับตัวของนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุบลวรรณ ภวภานนท์. (2556). *จิตวิทยาการรู้คิด และปัญญา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- แอกแมน เจมส์ เจ. (2559). *ก้าวแรกที่เท่าเทียม*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอเพนเวิลด์ส พับลิชชิง เฮาส์.
- Abduwani, Taki Abdul Redha Al. (June 2012). The Value and Development of Soft Skills: The case of Oman. *International Journal of Information Technology and Business Management*. 2(1): 77-85
- Argarwal, Neetima.; & Ahuja, Vandana. (2014). Preliminary Exploration of Significance of Soft Skill in Groups with Specific Reference to Peer-Assessment. *Journal of Management Policies and Practices*. 2(2): 85-97.

- Bodell, Lisa. (2014). Five right-brain skills are predicted to be in high demand in the "Conceptual Age". *Soft Skills for the Future*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2557, จาก <https://www.td.org/Publications/Newsletters/Global-HRD-Newsletter-Middle-East/Soft-Skills-for-the-Future>
- Brant, Jacek. & Wales, Jenny .; (2009). *New Skills for a New Century Challenging the Orthodoxy: The Role of Citizenship and Enterprise Education in Promoting Effective Learning*. Citizenship, Social and Economics Education. 2009 (Vol.9): 32-41"
- Brant, Jacek. & Wales, Jenny.; (2009). *New Skills for a New Century Challenging the Orthodoxy: The Role of Citizenship and Enterprise Education in Promoting Effective Learning*. Citizenship, Social and Economics Education. 2009 (Vol.9): 32-41.
- Brungardt, Christie. (2011). The intersection Between Soft Skill Development and Leadership Education. *Journal of Leadership Education*. 2011 (Volume 10, Issue 1): 1-21.
- Cappelli, Peter; & Won, Shinjae. (2013). *Sociology of Work: An Encyclopedia*. Soft Skills. SAGE Publications, Inc.: 1-3
- Clarke, Mary. (2016). Addressing the Soft Skills Crisis. *Strategic HR Review*. Emerald Group Publishing Limited. 2016 (Vol.15 No.3): pp137-139
- Collins English Dictionary. Online. Retrieved on August 6, 2015. From: [www.collinsdictionary.com/dictionary/ eng/Soft skills definition and meaning](http://www.collinsdictionary.com/dictionary/eng/Soft+skills+definition+and+meaning).
- Crawford, Pat. & Dalton, Robert. 2014. Making our Graduates Competitive in the Workforce: What Soft Skills do Students, Faculty, Alum and Employers Value? *Landscape Research Record*. 1:83-94.
- Crawford, Pat. & Dalton, Robert. 2016. Providing Built Environment Students with the Necessary Skills for Employment: Finding the Required Soft Skills. *Current Urban Studies*. 4:1. 97-123. <http://dx.doi.org/10.4236/cus.2016.41008>
- Crawford, Pat. & et al.(2011). *Comparative Analysis of Soft Skills: What is Important for New Graduates?* Washington, DC: Association of Public and Land-grant Universities.
- Gladies, J. Juliet.; & Kennedy, Vijila. (2015). Impact of Institutional Environment on Career Success of Faculty in Higher Education Institutions. *International Journal of Management (IJM)*, 2015 (Volume 6): pp. 129-138.

- Haimi Mohd Adnana, Airil; et al. (2014). Acquiring and Practicing Soft Skills: A Survey of Technical-Technological Undergraduates at a Malaysian Tertiary Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2014 (123): 82 – 89.
- Haselberger, David; et al. (2012). Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions. *ModEs project: Lifelong Learning Programme*
- Hunter, Michelle. (2013). Students, know why soft skills are important: The importance of developing soft skills in a hard world of academia and employment can't be overstated. Retrieved March 19, 2014, from <http://gulfnews.com/life-style/education/students-know-why-soft-skills-are-important-1.1216145>.
- Hurrell, Scott A; & Scholarios, Dora; & Thompson, Paul. (2013). More than a 'humpty dumpty' term: Strengthening the conceptualization of soft skills. *Economic and Industrial Democracy*. 2013 (34): 161-182. Retrieved on December 1, 2014. from <http://eid.sagepub.com/content/34/1/161>
- Hurrell, Scott A; & Scholarios, Dora; & Thompson, Paul. (2013). More than a 'humpty dumpty' term: Strengthening the conceptualization of soft skills. *Economic and Industrial Democracy*. 2013 (34): 161-182. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2557 จาก <http://eid.sagepub.com/content/34/1/161>
- Kantrowitz, Tracy M. (2005). Development and Construct Validation of a Measure of Soft Skills Performance. A Doctor Dissertation of Philosophy in the School of Psychology, Georgia Institute of Technology.
- Konstantinos, Kechagias; et al. (2011). Teaching and Assessing Soft Skills: MASS measuring & assessing soft skills.
- Maelah, Ruhanita; et al. (2012). Enhancing soft skills of accounting undergraduates through industrial training. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2012 (59): 541 – 549.
- Office of Disability Employment Policy of United State Department of Labor. Soft Skills to Pay the Bills — Mastering Soft Skills for Workplace Success. Retrieved November 10, 2014, จาก <http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills/>
- Quieng, Marjorie C; & Lim, Pearly P; & Lucas, Maria Rita D. (2015). 21st Century-based Soft Skills: Spotlight on Non-cognitive Skills in a Cognitive-laden Dentistry Program. *European Journal of Contemporary Education*. 2015(Vol.11): 71-81"
- Report from America's Promise Alliance. (2007). UNDER-EQUIPPED AND UNPREPARED: America's Emerging Workforce and the Soft Skills Gap.

- Robles, Marcel M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*. 2012 (75(4)): 453–465
- Rusmini, Ku Ahmad. (2011). Developing Soft Skills Among Malaysian Secondary School Students: A Case Study. Institut Aminuddin BAKI (National Institute of Educational Management of Leadership) Malaysia. Genting Highlands: Dicitak Oleh
- Schulz Bernd. (2008). The Importance of Soft Skills: Education beyond academic knowledge. *NAWA Journal of Language and Communication*. 146-154.
- Sinh, Ashu. (2013). Achieving Sustainability Through Internal Communication and Soft Skills. *The IUP Journal of Soft Skills*. 2013 (Vol. VII): 21-27.
- Somprach, Kanokorna. & Popoonsak, Pongtorn. & Sombatteera, Sujanya.; (2013) Soft Skills Development to Enhance Teachers' Competencies in Primary Schools. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 2014 (112): 842 – 846'.
- Southeast Michigan Council of Governments Information Center. (2012). Lifelong Soft Skills Framework: Creating a Workforce that Works. Michigan: The Metropolitan Affairs Coalition. Retrieved November 10, 2014, Online. from http://www.semecog.org/MAC_Publications.aspx
- U.S. Department of Labor, Office of Disability Employment Policy. (2012). Soft Skills to Pay the Bills – Mastering Soft Skills for Workplace Success. Retrieved November 10, 2014, from <http://www.dol.gov/odep/topics/youth/softskills/>
- U.S. Department of Labor, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS). Teaching the SCANS competencies.
- Wagner, Tony. (2008). Rigor Redefined The Seven Survival Skills for Careers, College and Citizenship.
- Wats, Meenu; Wats, Rakesh Kumar. (2009). Developing Soft Skills in Students. *International Journal of Learning* . 2009 (Vol. 15 Issue 12); p1-10.
- Williams, Ann-Marie. (2015). Soft Skills Perceived by Students and Employers as Relevant Employability Skills. Doctoral Study for the Degree of Doctor of Education. Walden University.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ



รายนามผู้เชี่ยวชาญในการให้สัมภาษณ์

มหาวิทยาลัย

1. อาจารย์ ดร.สุชาติ ปริกทยานนท์ หัวหน้าสาขาการจัดการอุตสาหกรรม
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี
2. อาจารย์ ผศ.ณัฐชา วัฒนวิไล อาจารย์ประจำคณะบัญชี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี
3. อาจารย์ ดร.พันธุ์มดี เกตุวันดี อาจารย์ประจำภาควิชาพาณิชยศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประสบการณ์การทำงาน 20 ปี
4. อาจารย์ รอ.วีรยุทธ ศรีจันทา อาจารย์ประจำโรงเรียนทหารการเงิน
อาจารย์พิเศษคณะบัญชี
มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา
ประสบการณ์การทำงาน 11 ปี
5. อาจารย์ ดร.นภสร เจริญโพธิ์ ประธานสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 14 ปี

รายนามผู้เชี่ยวชาญในการให้สัมภาษณ์

องค์กรบริหารธุรกิจ

1. คุณกิติ มาติลโกวิท ผู้อำนวยการสำนักงานการบุคคลกลางเอสซีจี
สำนักงานการบุคคลกลาง
บมจ เอสซีจี
ประสบการณ์การทำงาน 36 ปี
2. คุณสายธาร มณีเมือง ผู้อำนวยการอาวุโส -บริหารงานทั่วไป
บมจ โตเกียวมารีนประกันชีวิต (ประเทศไทย)
ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี
3. คุณศิริพร เฟื่องมารยาท Asia Pacific Talent Management Director
บริษัท ดาว เคมีคอล ประเทศไทย จำกัด
ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 20 ปี
4. คุณสมพร กิ่งแก่นแก้ว ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ สาขานนนาคนิวาส
ธนาคารกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน 19 ปี
5. คุณสุวิดา ศรียะพันธุ์ Thailand Talent Management Leader,
SCG-Dow Group
บริษัท สยามเลเทกซ์ สังกะระห์ จำกัด
ประสบการณ์การทำงาน 18 ปี
6. คุณมีนานุช วิษเณศ CSO-Integrated Business Planning
บริษัท เอสซีจี เคมีคอลส์ จำกัด
ประสบการณ์การทำงาน 24 ปี

รายนามผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำปรับปรุงแบบสัมภาษณ์

- | | |
|--|---|
| 1. อาจารย์ ดร.นภสร เจริญโพธิ์ | ประธานสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง | อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและ
จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.ครรชิต แสนอุบล | อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและ
จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



รายนามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.คมเพชร ฉัตรสุภกุล | รองอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง | อาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและ
จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.อัสรา ประเสริฐสิน | อาจารย์สำนักทดสอบทางการศึกษาและ
จิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ภาคผนวก ข

การตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม Soft Skills

- 1. ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม Soft Skills**
- 2. ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Soft Skills**

ตาราง 15 ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม Soft Skills จำนวน 81 ข้อ

ข้อ	ผลพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
2	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
3	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
4	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
5	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
6	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
7	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
8	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
9	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
10	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
11	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
12	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
13	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
14	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
15	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
16	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
17	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
18	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
19	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
20	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
21	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
22	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
23	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
24	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
25	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
26	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
27	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
28	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
29	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	ผลพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
30	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
31	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
32	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
33	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
34	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
35	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
36	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
37	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
38	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
39	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
40	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
41	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
42	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
43	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
44	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
45	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
46	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
47	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
48	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
49	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
50	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
51	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
52	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
53	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
54	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
55	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
56	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
57	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
58	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อ	ผลพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	หมายเหตุ
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
59	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
60	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
61	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
62	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
63	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
64	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
65	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
66	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
67	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
68	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
69	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
70	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
71	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
72	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
73	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
74	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
75	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
76	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
77	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
78	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
79	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
80	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์
81	1	1	1	3	1.00	ผ่านเกณฑ์

หมายเหตุ เกณฑ์การพิจารณาใช้ค่าดัชนีสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป

ข้อคำถาม จำนวน 81 ข้อ

ผ่านเกณฑ์ จำนวน 81 ข้อ

ตาราง16 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของแบบสอบถาม Soft Skills โดยภาพรวม
($n=50$ คน)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
1	0.35	คัดเลือกไว้	29	0.61	คัดเลือกไว้
2	0.32	คัดเลือกไว้	30	0.59	คัดเลือกไว้
3	0.38	คัดเลือกไว้	31	0.64	คัดเลือกไว้
4	0.31	คัดเลือกไว้	32	0.39	คัดเลือกไว้
5	0.42	คัดเลือกไว้	33	0.52	คัดเลือกไว้
6	-0.11	ตัดทิ้ง	34	0.55	คัดเลือกไว้
7	0.35	คัดเลือกไว้	35	0.59	คัดเลือกไว้
8	0.25	คัดเลือกไว้	36	0.00	ตัดทิ้ง
9	-0.14	ตัดทิ้ง	37	0.45	คัดเลือกไว้
10	0.48	คัดเลือกไว้	38	0.34	คัดเลือกไว้
11	0.59	คัดเลือกไว้	39	0.30	คัดเลือกไว้
12	0.63	คัดเลือกไว้	40	0.42	คัดเลือกไว้
13	0.35	คัดเลือกไว้	41	0.45	คัดเลือกไว้
14	0.34	คัดเลือกไว้	42	0.53	คัดเลือกไว้
15	0.55	คัดเลือกไว้	43	0.40	คัดเลือกไว้
16	0.54	คัดเลือกไว้	44	0.56	คัดเลือกไว้
17	0.73	คัดเลือกไว้	45	0.70	คัดเลือกไว้
18	0.42	คัดเลือกไว้	46	0.59	คัดเลือกไว้
19	0.55	คัดเลือกไว้	47	0.70	คัดเลือกไว้
20	0.60	คัดเลือกไว้	48	0.62	คัดเลือกไว้
21	0.52	คัดเลือกไว้	49	0.67	คัดเลือกไว้
22	0.58	คัดเลือกไว้	50	0.53	คัดเลือกไว้
23	0.62	คัดเลือกไว้	51	0.73	คัดเลือกไว้
24	0.47	คัดเลือกไว้	52	0.56	คัดเลือกไว้
25	0.71	คัดเลือกไว้	53	0.50	คัดเลือกไว้
26	0.64	คัดเลือกไว้	54	0.40	คัดเลือกไว้
27	0.67	คัดเลือกไว้	55	0.50	คัดเลือกไว้
28	0.65	คัดเลือกไว้	56	0.62	คัดเลือกไว้

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
57	0.54	คัดเลือกไว้	70	0.46	คัดเลือกไว้
58	0.53	คัดเลือกไว้	71	0.68	คัดเลือกไว้
59	0.61	คัดเลือกไว้	72	0.60	คัดเลือกไว้
60	0.52	คัดเลือกไว้	73	0.63	คัดเลือกไว้
61	0.58	คัดเลือกไว้	74	0.64	คัดเลือกไว้
62	0.50	คัดเลือกไว้	75	0.69	คัดเลือกไว้
63	0.57	คัดเลือกไว้	76	0.46	คัดเลือกไว้
64	0.73	คัดเลือกไว้	77	0.48	คัดเลือกไว้
65	0.59	คัดเลือกไว้	78	0.56	คัดเลือกไว้
66	0.60	คัดเลือกไว้	79	0.76	คัดเลือกไว้
67	0.64	คัดเลือกไว้	80	0.62	คัดเลือกไว้
68	0.64	คัดเลือกไว้	81	0.67	คัดเลือกไว้
69	0.54	คัดเลือกไว้			

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Soft Skills โดยภาพรวมเท่ากับ 0.96

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ Soft Skills ด้านทักษะการสื่อสาร
(n=50 คน)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
1	0.53	คัดเลือกไว้	7	0.22	คัดเลือกไว้
2	0.58	คัดเลือกไว้	8	0.28	คัดเลือกไว้
3	0.44	คัดเลือกไว้	9	0.05	ตัดทิ้ง
4	0.37	คัดเลือกไว้	10	0.39	คัดเลือกไว้
5	0.37	คัดเลือกไว้	11	0.48	คัดเลือกไว้
6	0.00	ตัดทิ้ง	12	0.40	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นของ Soft Skills ด้านทักษะการสื่อสารเท่ากับ 0.67

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ Soft Skills ด้านทักษะการคิดอย่างมี
วิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (n=50 คน)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
13	0.47	คัดเลือกไว้	23	0.75	คัดเลือกไว้
14	0.43	คัดเลือกไว้	24	0.43	คัดเลือกไว้
15	0.62	คัดเลือกไว้	25	0.73	คัดเลือกไว้
16	0.55	คัดเลือกไว้	26	0.59	คัดเลือกไว้
17	0.80	คัดเลือกไว้	27	0.62	คัดเลือกไว้
18	0.67	คัดเลือกไว้	28	0.65	คัดเลือกไว้
19	0.73	คัดเลือกไว้	29	0.67	คัดเลือกไว้
20	0.65	คัดเลือกไว้	30	0.62	คัดเลือกไว้
21	0.60	คัดเลือกไว้	31	0.64	คัดเลือกไว้
22	0.71	คัดเลือกไว้			

ค่าความเชื่อมั่นของ Soft Skills ด้านทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหาเท่ากับ 0.93

ตาราง 19 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α) ของ Soft Skills ด้านทักษะการทำงานเป็นทีม (n=50คน)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
32	0.47	คัดเลือกไว้	45	0.68	คัดเลือกไว้
33	0.63	คัดเลือกไว้	46	0.52	คัดเลือกไว้
34	0.64	คัดเลือกไว้	47	0.62	คัดเลือกไว้
35	0.59	คัดเลือกไว้	48	0.62	คัดเลือกไว้
36	-0.01	ตัดทิ้ง	49	0.66	คัดเลือกไว้
37	0.34	คัดเลือกไว้	50	0.61	คัดเลือกไว้
38	0.34	คัดเลือกไว้	51	0.66	คัดเลือกไว้
39	0.36	คัดเลือกไว้	52	0.50	คัดเลือกไว้
40	0.41	คัดเลือกไว้	53	0.57	คัดเลือกไว้
41	0.55	คัดเลือกไว้	54	0.49	คัดเลือกไว้
42	0.59	คัดเลือกไว้	55	0.62	คัดเลือกไว้
43	0.57	คัดเลือกไว้	56	0.64	คัดเลือกไว้
44	0.64	คัดเลือกไว้			

ค่าความเชื่อมั่นของ Soft Skills ด้านทักษะการทำงานเป็นทีมเท่ากับ 0.90

ตาราง 20 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α)ของ Soft Skills ด้านทักษะการปรับตัว (n=50 คน)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
57	0.55	คัดเลือกไว้	63	0.71	คัดเลือกไว้
58	0.51	คัดเลือกไว้	64	0.80	คัดเลือกไว้
59	0.65	คัดเลือกไว้	65	0.73	คัดเลือกไว้
60	0.54	คัดเลือกไว้	66	0.59	คัดเลือกไว้
61	0.66	คัดเลือกไว้	67	0.69	คัดเลือกไว้
62	0.72	คัดเลือกไว้			

ค่าความเชื่อมั่นของ Soft Skills ด้านทักษะการปรับตัว เท่ากับ 0.90

ตาราง 21 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (α)ของ Soft Skills ด้านทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (n=50 คน)

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก	ผลการ คัดเลือก
68	0.67	คัดเลือกไว้	75	0.61	คัดเลือกไว้
69	0.59	คัดเลือกไว้	76	0.33	คัดเลือกไว้
70	0.45	คัดเลือกไว้	77	0.49	คัดเลือกไว้
71	0.75	คัดเลือกไว้	78	0.58	คัดเลือกไว้
72	0.67	คัดเลือกไว้	79	0.79	คัดเลือกไว้
73	0.75	คัดเลือกไว้	80	0.58	คัดเลือกไว้
74	0.71	คัดเลือกไว้	81	0.67	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นของ Soft Skills ด้านทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเท่ากับ 0.90

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ :

แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาองค์ประกอบ
Soft Skills ของ นิสิตศึกษาระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

แบบสอบถาม
เรื่อง Soft Skills ของนิสิตศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

แบบสัมภาษณ์ที่มีโครงสร้างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาองค์ประกอบ
Soft Skills ของ นิสิตนักศึกษาในระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

แบบฟอร์มการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills

ทักษะของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อลักษณะสำคัญของ Soft Skills

ของนิสิตนักศึกษา ระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

ชื่อ-นามสกุล ผู้เชี่ยวชาญ.....
ตำแหน่ง.....วุฒิการศึกษา.....
ประสบการณ์ในการทำงาน ปี ภาควิชา
สาขา
สถาบัน/มหาวิทยาลัย.....
เพศ อายุ ปี วัน.....เวลา.....สถานที่.....

วัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์

เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและลักษณะสำคัญเชิงพฤติกรรมของ Soft Skills

คำชี้แจง

1, กรอบแนวคิดของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด Soft Skills โดยพัฒนาจาก Ann-Marie Claudia Williams. 2015, Walden University: Soft Skills Perceived by Students and Employers as Relevant Employability Skills เป็นต้น

2. ข้อมูลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนำไปสู่การสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจน แบบสังเกตพฤติกรรม Soft Skills ของ นิสิต นักศึกษา ระดับปริญญาตรีหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

นิยามศัพท์

Soft Skills หมายถึง คุณลักษณะ คุณสมบัติ ทักษะส่วนบุคคลต่างๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ หรือความรู้จากห้องเรียน เป็น คุณลักษณะ คุณสมบัติ ทักษะส่วนบุคคลในการจัดการ ความรู้ ความคิด อารมณ์ จัดการการกระทำ การแสดงออก ที่เหมาะสมตามแต่ละสถานการณ์ของบุคคลคนนั้น หรือบุคคลนั้นกับบุคคลแวดล้อม เป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามสถานการณ์และบริบทของแต่ละสังคมการทำงาน ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมอันเหมาะสมของบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน การนำความรู้จากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในที่ทำงานหรือกับลูกค้า

ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skills) หมายถึง การทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ตรงกัน ความสามารถในการสื่อสารความคิดและข้อมูลอย่างชัดเจนและสามารถ โน้มน้าวผู้อื่นได้ทั้งทางการพูดและการเขียนในขณะเดียวกันก็รับฟังความคิดเห็นคนอื่นด้วย ได้แก่ ความสามารถในการพูด การนำเสนอผลงาน การฟังอย่างใส่ใจ

ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical thinking & Problem solving) หมายถึง ความสามารถในการใช้ความรู้ ข้อเท็จจริง ข้อมูล ไปใช้ในการแก้ปัญหา สถานการณ์เบื้องต้น อย่างสมเหตุสมผล ได้แก่ การตรวจสอบว่าคนอื่นใช้เหตุผลที่ดีในการสนับสนุนแนวคิดของเขา การอธิบายจุดยืนหรือข้อคิดเห็นได้ชัดเจน การแสวงหาและนำเสนอทางออกต่อประเด็นหรือหลากหลายวิธีในการแก้ปัญหา

ด้านการทำงานแบบมืออาชีพ (Professionalism) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบในผลลัพธ์ของงาน เป็นคุณสมบัติแบบผสมผสานทำงานสูงกว่ามาตรฐาน ได้แก่ การแต่งกายสะอาดถูกกาลเทศะ การตรงต่อเวลา การจัดการตารางเวลาได้เหมาะสม ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกับคนอื่น มีความซื่อสัตย์ สื่อสารได้มีอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และมีส่วนร่วมกับผู้อื่น ทั้งนี้ได้หมายรวมถึงการแบ่งปันทรัพยากรและความรู้ มีความสนใจร่วมกันและสามารถ ทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ได้แก่ การยินดีทำงานร่วมกับบุคคลหลากหลาย การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหลากหลาย

ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Attitude) หมายถึง การมีทัศนคติเชิงบวก กระตือรือร้น สร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และเป็นแรงผลักดันบุคคลอื่นในการทำงาน มีการแสดงออกทางพฤติกรรม ได้แก่ การรักษาเวลา การแสดงออกซึ่งความสนใจ นั่งตัวตรงหลังตรง แสดงเจตนา สนใจในการสนทนา และให้ความร่วมมือ แม้ต้องร่วมงานกับคนที่ยากต่อการคบหาหรือทำงานด้วย

ด้านความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว (Resilience) หมายถึง ความสามารถที่อดทนและอดกลั้นต่อสถานการณ์ที่มีความเครียดและซับซ้อนสูงและเมื่อเจอปัญหา เช่น ปริมาณงานที่หนัก ก็ยังสามารถรักษาประสิทธิภาพการทำงานของตัวเธอเอาไว้ได้

ด้านทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) หมายถึง การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น ได้แก่ การทำงานได้ดีกับบุคคลที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ ต่างวัฒนธรรม

ด้านทักษะผู้นำ (Leadership skills) ความสามารถในการจูงใจ และชี้นำบุคคลอื่นให้ร่วมมือ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ การมอบหมายงานด้วยความเป็นธรรม การกระตุ้นทีมงานมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงความขอบคุณทีมงาน

ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม (Networking) หมายถึง กลุ่มเครือข่ายทางสังคมรอบตัวที่เราปฏิบัติสัมพันธ์ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนของเพื่อน ครู เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเครือข่ายทางสังคมจะมีลักษณะ การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางสังคม หรือ การแนะนำสู่ทางความก้าวหน้าด้านการงาน การเชื่อมต่อโอกาส การแนะนำตำแหน่งงานที่เป็ตรับสมัคร ซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมาย ความสนใจ กลุ่มเครือข่ายทางสังคม เป็นกลยุทธ์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในความก้าวหน้าในอาชีพ "คุณรู้จักใคร และ ใครรู้จักคุณบ้าง"

ด้านสมดุลในชีวิต (Life balance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสมดุลระหว่างการดำเนินชีวิตและการทำงาน เรื่องส่วนตัวและเรื่องส่วนรวม รวมถึงคุณค่าของตัวเองและคุณค่าขององค์กร ได้แก่ การจัดการงานในเวลา การมีเวลาให้ครอบครัว การมีงานอดิเรก การได้สังสรรค์กับเพื่อนฝูงหรือกิจการด้านสังคมของบริษัท

ประเด็นที่ 1 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา/สายงานบริหารในองค์กร ท่านคิดว่า
Soft Skills มีความหมายว่าอย่างไร

ความคิดเห็น.....
.....
.....
.....

ประเด็นที่ 2 ท่านคิดว่า Soft Skills ควรมีองค์ประกอบสำคัญต่างๆ องค์ประกอบดังต่อไปนี้หรือไม่
หรืออาจมีลักษณะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills)อีกหรือไม่

☐

องค์ประกอบที่ 1 ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skills)

ความคิดเห็น.....
.....
.....
.....

☐

องค์ประกอบที่ 2 ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา(Critical thinking & Problem solving)

ความคิดเห็น.....
.....
.....

☐

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการทำงานแบบมืออาชีพ (Professionalism)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 5 ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Attitude)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 6 ด้านความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว (Resilience)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 7 ด้านทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skills)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 8 ด้านทักษะผู้นำ (Leadership skills)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 9 ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม (Networking)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

☐

องค์ประกอบที่ 10 ด้านการสร้างสมดุลในชีวิต (Life balance)

ความคิดเห็น.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

ประเด็นที่ 3 ท่านคิดว่า แต่ละลักษณะของ Soft Skills ควรจะมีรายละเอียดอะไรอีกบ้างหรือไม่

(ระบุลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ผู้เชี่ยวชาญสามารถสังเกตเห็นได้)

ลักษณะที่ 1 ด้านทักษะการสื่อสาร (Communication skills)

ด้านทักษะการสื่อสาร ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 2 ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา (Critical thinking & Problem solving)

ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 3 ด้านการทำงานแบบมืออาชีพ (Professionalism)

ด้านการทำงานแบบมืออาชีพ ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 4 ด้านการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

ด้านการทำงานเป็นทีม ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 5 ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี (Enthusiasm and Attitude)

ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 6 ด้านความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว (Resilience)

ด้านความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 7 ด้านทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal skills)

ด้านทักษะระหว่างบุคคล ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 8 ด้านทักษะผู้นำ (Leadership skills)

ด้านทักษะผู้นำ ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 9 ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม (Networking)

ด้านการมีเครือข่ายทางสังคม ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

ลักษณะที่ 10 ด้านการสร้างสมดุลในชีวิต (Life balance)

ด้านการสร้างสมดุลในชีวิต ควรประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ อะไรบ้าง

.....

.....

.....

แบบสอบถาม

เรื่อง Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาเท่านั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ แขนงวิชาจิตวิทยาพัฒนา มนุษย์และการให้คำปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของนิสิตนักศึกษา ประกอบด้วย เพศ อายุ สาขาวิชา และมหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

3. ข้อมูลที่ได้จากนิสิตนักศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์องค์ประกอบ Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต ผู้วิจัยจึงขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง โดยการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเพื่อผลทางการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณนิสิตนักศึกษาเป็นอย่างสูงที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวอมรา ดาราศรีทอง
นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (4 ข้อ)

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของนิสิต นักศึกษา และเติมค่าลงในช่องว่างที่กำหนดให้

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ปี

3. สาขาวิชา

4. มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม Soft Skills ของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (78 ข้อ)

คำชี้แจง จงพิจารณาข้อความแต่ละข้อ และเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของนิสิตนักศึกษามากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ในการ เลื อ ก ต อ บ ดังต่อไปนี้

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมหรือ Soft Skills ของนักศึกษา <u>มากที่สุด</u>
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมหรือ Soft Skills ของนักศึกษา <u>มาก</u>
จริงปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมหรือ Soft Skills ของนักศึกษา <u>ปานกลาง</u>
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับพฤติกรรมหรือ Soft Skills ของนักศึกษา <u>น้อย</u>
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้น <u>ไม่ตรง</u> กับพฤติกรรมหรือ Soft Skills ของนักศึกษา

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มากที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ฉันมีการเตรียมความพร้อมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ก่อนที่จะสื่อสารหรือพูดคุยกับคนอื่น					
2	ในการสื่อสารกับผู้อื่นฉันจะมีการเตรียมข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน					
3	ฉันมีการเตรียมข้อมูลหรือเรื่องราวที่จะสื่อสารเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่จะสื่อสารด้วย					
4	เวลาที่ฉันพูดคุยกับคนอื่น ฉันจะสังเกตท่าทางต่าง ๆ ของคู่สนทนา					
5	เมื่อพูดคุยกับผู้อื่นฉันจะใส่ใจและจับประเด็นเรื่องราวที่คู่สนทนากำลังสื่อสารออกมา					
6	ฉันสามารถพูดคุยกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น ไม่ว่าจะพูดคุยเรื่องใดก็ตาม					
7	ฉันสามารถโต้ตอบหรือพูดคุยกับเรื่องที่คนอื่น ๆ พูดคุยกับฉันได้					
8	หากเพื่อนมาพูดคุยด้วย ฉันจะใส่ใจและตั้งใจฟังเรื่องที่เพื่อนพูด					
9	ฉันสบายตาและมองเห็นเวลาพูดคุยกับบุคคลอื่น					
10	ฉันตอบสนองด้วยคำพูดและแสดงท่าทีถึงความสนใจเรื่องที่เพื่อนพูด					
11	ในการดำเนินชีวิตไม่ว่าสถานการณ์ใดที่เกิดขึ้นก็ตามฉันจะคิดและวิเคราะห์สถานการณ์นั้นๆว่าจะก่อให้เกิดปัญหากับฉันหรือไม่					
12	ถ้าฉันใช้ชีวิตโดยเปล่าประโยชน์ ฉันคิดว่าอาจก่อให้เกิดปัญหาในอนาคตได้					
13	เมื่อฉันทำงานที่อาจารย์มอบหมายไว้ ฉันรู้ว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง เพื่อไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน					
14	ฉันหาข้อมูลและคิดอย่างมีเหตุผลในการแก้ไขปัญหา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	จริง ปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
15	หากมีอุปสรรคเกิดขึ้น ฉันจะคิดไตร่ตรองหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา					
16	เมื่อมีสิ่งที่ยุ่งยากใจ ฉันไม่ใช้อารมณ์แต่จะใช้เหตุผลในการแก้ไขปัญหา					
17	ฉันจะพยายามใช้เหตุผล โดยหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา					
18	ถ้าฉันมีเรื่องที่ทำให้รู้สึกอึดอัดใจ ฉันจะพยายามตั้งสติและคิดทบทวนหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
19	ฉันศึกษาหาข้อมูลอย่างถี่ถ้วนก่อนจะตัดสินใจแก้ไขปัญหา					
20	ฉันนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาทำการจัดลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชีวิต					
21	ฉันมองว่าข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในชีวิต ทำให้ฉันมีการทบทวนและเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้น					
22	ข้อผิดพลาดทำให้ฉันเห็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในอนาคต					
23	ฉันเรียนรู้สิ่งที่เป็นข้อผิดพลาดของตนเอง และสามารถใช้เป็นบทเรียนของชีวิต					
24	หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ฉันสามารถหาสิ่งที่จะเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาได้					
25	ฉันวิเคราะห์ข้อดีและข้อเสียในสถานการณ์ที่เป็นปัญหา					
26	ก่อนที่จะฉันจะคิดทำอะไร ฉันจะคิดก่อนที่จะทำอยู่เสมอเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาตามมา					
27	ฉันคิดทบทวนตนเองในสิ่งที่ได้กระทำไปแล้วว่าจะเกิดผลอะไรตามมาบ้าง					
28	ฉันตระหนักในผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นในสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในตัวตน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
29	ก่อนที่จะทำอะไรก็ตาม ฉันมักจะคิดถึงผลกระทบอยู่เสมอ					
30	ฉันแสดงความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่ม					
31	ฉันมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานกลุ่มกับเพื่อนอยู่เสมอ					
32	ฉันพยายามที่เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานกลุ่มที่อาจารย์มอบหมายไว้					
33	ถึงแม้ว่าฉันมีความยุ่งยากใจหรือเรื่องส่วนตัว ฉันก็ยังมาทำงานกลุ่มร่วมกับเพื่อนตามที่ได้รับมอบหมาย					
34	เมื่อมีโอกาสฉันเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น					
35	ฉันช่วยเพื่อนทำงาน แม้ว่ามันจะไม่ใช่งานของตนเองก็ตาม					
36	ฉันให้ความช่วยเหลือในการทำงานกลุ่มอย่างเต็มที่					
37	ฉันให้คำปรึกษาแก่เพื่อนที่มีปัญหาในการทำงานเป็นกลุ่ม					
38	ฉันให้ความช่วยเหลือเพื่อนในกลุ่มทุกครั้งเมื่อมีโอกาส					
39	ฉันได้รับความไว้วางใจในการทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่ม					
40	ฉันชื่นชมให้เกียรติเพื่อนทุกคนในกลุ่มที่ต้องทำงานร่วมกันไม่ว่างานจะออกมาดีหรือไม่ดีก็ตาม					
41	ฉันให้เกียรติในการทำงานร่วมกับเพื่อนในกลุ่ม					
42	ฉันยอมรับและให้อภัยในข้อผิดพลาดในการทำงานของเพื่อนในกลุ่ม					
43	ฉันสามารถยอมรับในผลงานของเพื่อนในกลุ่มไม่ว่างานจะออกมาดีหรือไม่ดีก็ตาม					
44	ฉันปฏิบัติตนต่อเพื่อนทุกคนในกลุ่มอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	จริงปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
45	ฉันทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการทำงานกลุ่ม					
46	เมื่องานในหน้าที่ฉันผิดพลาด ฉันพร้อมที่จะรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาในการทำงานกลุ่ม					
47	ฉันมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานกลุ่มอย่างสุดความสามารถ					
48	ถึงแม้ว่าจะมีอุปสรรคในการทำงาน ฉันยังคงพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายต่อไปจนสำเร็จ					
49	ถึงแม้ว่างานในหน้าที่ที่ทำอยู่นั้นเป็นงานที่ไม่ถนัด ฉันจะพยายามทำงานด้วยตนเอง โดยที่ไม่หลีกเลี่ยงหรือหนีที่จะทำงานนั้น					
50	ฉันนำความรู้ที่ได้จากการเรียนการสอนในทุกรายวิชา มาใช้ในการทำงานกลุ่ม					
51	ฉันพูดคุยกับเพื่อนเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกันในกลุ่ม					
52	ฉันแบ่งปันความรู้มาใช้ในการทำงานร่วมกันในกลุ่ม					
53	ฉันนำสิ่งที่ตนเองมีความสามารถมาใช้ในการทำงานกับเพื่อนในกลุ่ม					
54	เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการดำเนินชีวิต ฉันยอมรับและปรับตัวให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้					
55	ฉันรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องปกติในการดำเนินชีวิต					
56	ฉันสามารถปรับความคิดและการกระทำได้เสมอเมื่อพบการเปลี่ยนแปลง					
57	ฉันมองว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในชีวิตจะช่วยให้ฉันปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	จริงปาน กลาง	จริงน้อย	จริง น้อย ที่สุด
58	การที่ฉันต้องพบเจอสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยน ทำให้ฉันได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตเพิ่มมากขึ้น					
59	ฉันเชื่อว่าสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องที่ท้าทายที่ทำให้ฉันต้องคิดแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง					
60	เมื่อต้องพบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิต ฉันจะคิดถึงด้านที่ดีที่สร้างพลังให้กับฉัน					
61	ฉันมีความอดทนอดกลั้นต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในชีวิต					
62	ฉันสามารถเรียนรู้และอยู่ร่วมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้					
63	ฉันไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรคที่มีการเปลี่ยนแปลงในชีวิต					
64	ฉันพัฒนาตนเองโดยพยายามเข้มแข็งต่อสิ่งที่เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น					
65	เมื่อเพื่อนพูดสิ่งใด ฉันสนใจในเรื่องที่เพื่อนพูดอยู่					
66	เมื่อเพื่อนไม่สบาย ฉันซักถามเพื่อนด้วยความห่วงใย					
67	ฉันใส่ใจในความรู้สึกของเพื่อนในกลุ่ม					
68	ฉันสามารถให้กำลังใจเพื่อนในยามที่ท้อแท้					
69	เมื่อเพื่อนมีความทุกข์ ฉันสามารถให้คำปรึกษาแก่เพื่อนได้					
70	เมื่อเพื่อนขอความช่วยเหลือ ฉันสามารถให้คำแนะนำแก่เพื่อนได้					
71	เมื่อมีเรื่องมากระทบใจเพื่อน ฉันมีความเห็นอกเห็นใจเพื่อน					
72	ฉันรู้ว่าเมื่อไหร่ต้องพูดหรือทำอะไรกับบุคคลอื่น					
73	ฉันเชื่อว่าทุกคนมีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป					
74	ฉันยอมรับความแตกต่างของเพื่อนที่มีความแตกต่างไม่ว่าเพื่อนจะเป็นอย่างไรก็ตาม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริง มาก ที่สุด	จริงมาก	จริงปาน กลาง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
75	ฉันยอมรับความสามารถจุดเด่นข้อจำกัดของเพื่อน ๆ ที่มีความแตกต่างกัน					
76	เมื่อเกิดความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในกลุ่ม ฉันสามารถ ปรับความเข้าใจกับเพื่อนเพื่อไม่ให้ทะเลาะกันได้					
77	เมื่อเพื่อนในกลุ่มทะเลาะกัน ฉันสามารถไกล่เกลี่ยให้ เพื่อน ๆ ในกลุ่มยังคงมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้					
78	เมื่อเพื่อนในกลุ่มไม่เข้าใจกัน ฉันสามารถเคลียร์ ปัญหาให้เพื่อนเข้าใจกันได้					



ภาคผนวก ง

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 11 ท่าน

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรบริหารธุรกิจ (P1)

ผู้เชี่ยวชาญทำงานอยู่ด้านบุคคล (HR) มา 18 ปี และด้านพัฒนาพนักงาน (HRD) 5 ปี โดยผู้เชี่ยวชาญให้สัมภาษณ์ว่า “ทักษะของคนแบ่งออกเป็นสองอย่าง คือ Technical Skills และ Soft Skills Technical Skills เป็นความรู้จำเพาะในสายงานนั้นๆ ที่คนๆ นั้นจำเป็นต้องเรียนรู้ ซึ่งความรู้เหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ในสายวิชาชีพ เป็นประสบการณ์เก็บสะสมในสายวิชาชีพนั้นๆ มีการพัฒนาที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และเป็นความรู้ที่เปลี่ยนไปตามกาลเวลาเช่นบางอย่างอาจจะสูญหาย (obsolete) ไปตามกาลเวลา เช่น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์เป็นต้น ย้อนไปสักปี 1960 คนที่เป็นวิศวกรด้านคอมพิวเตอร์แต่ก่อนจะเขียนด้วยภาษาโคบอลซึ่งทุกวันนี้ไม่มีแล้ว ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนเป็น วี บี เอ ซึ่งมันก้าวหน้าไปมากจากอดีต ซึ่งจะเห็นว่า Technical Skill เหล่านี้สามารถที่จะสูญหายเปลี่ยนแปลงไปได้หรือถูกความรู้อื่นมาทดแทนได้”

ความหมาย Soft Skills "Soft Skills เป็นทักษะพื้นฐานที่คนทำงานต้องมีทุกๆ คนต้องมี ไม่ว่าจะอยู่ในสายวิชาชีพใดเทคนิคขนาดไหน คุณก็ต้องมีทักษะที่ จะทำงานร่วมกับผู้อื่น และนำพาให้คุณทำงานให้เกิดความสำเร็จ ซึ่ง Soft Skills ไม่ได้ in born ไม่ได้เกิดมามี Soft Skills ทุกคน แต่สร้างได้ตั้งแต่เด็ก Soft Skills สร้างได้ และมัน Timeless 50ปีที่แล้ว 50ปีข้างหน้าคุณต้องมี good communication ถ้าคุณต้อง interact กับผู้คนคุณต้องมี some sense of Interpersonal skills อะไรพวกนี้ และมันเป็นสิ่งที่ timeless เป็นสิ่งที่สำคัญ เมื่อสองสามปีก่อนเริ่มสนใจวิทยาศาสตร์ที่เกี่ยวกับสมอง เพราะเริ่มเรียน Coaching แต่ก่อนคนชอบมอง Soft Skills เป็นเกี่ยวกับศิลปะ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ไม่สามารถอธิบายได้ ในปัจจุบันที่เรามีวิทยาศาสตร์ทางสมองเกิดขึ้น เราเริ่มเข้าใจว่าหลายๆอย่างใน Soft Skills เป็นวิทยาศาสตร์ จับต้องได้พัฒนาได้ และพอเราเอาวิทยาศาสตร์ไปจับกลับเป็นว่า Soft Skills สอนง่ายขึ้น ด้วยความเป็นจิตวิทยา หรืออะไรก็แล้วแต่ทำให้ Soft skills กลายเป็นสิ่งที่สามารถอธิบายได้ (explainable)"

ทักษะการสื่อสาร "Communication is the key. ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากและจำเป็นมากการสื่อสารที่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จ. ในทางกลับกันการสื่อสารที่บกพร่องก็จะทำให้เกิดความล้มเหลวต่อโครงการใหญ่ๆ ขององค์กรและโครงการใหญ่ๆ ในโลกนี้ด้วยเช่นกัน เรามีการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายเช่น email chat LINE หรืออื่นๆอีกมากมาย เหล่านี้ต้องใช้ทักษะการสื่อสารซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญและการสื่อสารที่ดีนอกจากความชัดเจน ครบถ้วน ตรงเวลา ของสิ่งที่สื่อสารแล้ว ต้องมีความยืดหยุ่น (Flexibility) หรือการรู้จักปรับใช้การสื่อสารที่เหมาะสมตามกลุ่มคนที่เราจะศึกษาด้วยเช่น ในบริษัทของเรามีความหลากหลาย มีผู้ที่จบสายวิทย์เช่นวิศวกร เรามีผู้ที่จบสายศิลป์เช่นการเงิน แผนกบุคคล แผนกประชาสัมพันธ์ ซึ่งทั้งหมดอาจใช้กลุ่มข้อมูลเดียวกันในการสื่อสารแต่การสื่อสารคงต้องใช้รูปแบบการสื่อสารแต่ละกลุ่มที่ต่างกัน"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "Critical thinking การคิดวิเคราะห์ Problem-solving การหาทางออกที่เหมาะสม ทั้งคู่มีความสำคัญ แต่มีสิ่งที่สำคัญก่อนหน้าคือการมองภาพใหญ่ ภาพรวม องค์กรพบว่าพนักงานปัจจุบันมองข้อมูลเป็นชั้นย่อยๆ เล็กๆ จึงทำให้ไม่เห็น

ภาพใหญ่หรือผลกระทบทั้งหมด ทำให้การคิดวิเคราะห์วินิจฉัยทำได้ไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ซึ่งทุกวันนี้ถือว่าวิกฤติมากเพราะคนส่วนใหญ่ก็จะมองแต่สิ่งเล็กๆ ภาพเล็กๆ ไม่นำมาปะติดปะต่อให้เป็นภาพใหญ่ภาพรวม ทำให้การแก้ปัญหาเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การไม่มองภาพรวมทำให้เกิดการแก้ปัญหาระยะสั้น (Short term solution) ขาดการแก้ปัญหาระยะยาว พนักงานหรือเด็กๆ ต้องมองภาพรวมเข้าใจปัญหาทั้งหมดก่อนจึงจะมีความสามารถในการมองภาพรวม คนทำงานมองแต่จุดของตัวเอง ไม่มองกว้างอยากให้พนักงานมองภาพกว้างภาพใหญ่ถึงผลกระทบทั้งหมด และปีนี้เป็นปีที่สามแล้วที่ทางฝ่ายพัฒนาพนักงานได้รับคำขอจากหัวหน้างานต่างๆ ให้ช่วยพัฒนาความสามารถในการมองภาพใหญ่ภาพรวม ให้แก่พนักงานเพื่อให้เขาสามารถจัดการประเด็นต่างๆ ได้ครบถ้วนไม่ใช่มองหรือจัดการเฉพาะสิ่งที่มีผลกระทบต่อตนเองเท่านั้น"

การทำงานแบบมืออาชีพ "Professionalism เป็นสิ่งที่สำคัญแต่ไม่จัดว่าเป็น Soft Skill เช่น การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งที่สังคมคาดหวังไม่ใช่ Soft Skills เอาว่าเป็นค่านิยมหลักที่ควรจะมี Self-discipline เป็นหลักที่ทุกคนต้องยึดไม่มีไม่ได้ ยกตัวอย่างบริษัทของผู้เชี่ยวชาญเองเช่น ค่านิยมหลักขององค์กรมีสามเสาหลักดังนี้ Integrity , Respect for people, Protecting our planet ซึ่งเปรียบเสมือนค่านิยมของพนักงานในองค์กร ซึ่งความเป็นมืออาชีพ Professionalism ก็เป็นสิ่งที่สมควรคาดหวังที่ให้พนักงานทุกคนควรมี การตรงต่อเวลา จะเอาว่าเป็นลักษณะนิสัยที่สังคมคาดหวัง ในขณะที่การจัดตารางเวลาเป็นเรื่องของ Soft Skills ซึ่งลักษณะการเป็นมืออาชีพ เป็นเหมือนการที่บุคคลมีระเบียบวินัยในตนเอง Self-discipline ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลต้องมีเหมือนสิ่งนั้นติดตัวมาแต่เกิด"

การทำงานเป็นทีม "Teamwork เป็น soft skill แต่เป็นผลที่เกิดขึ้นจากการมี Soft skills หลายๆ อย่างรวมรวมกัน คือ ทักษะอื่นๆ รวมกันเป็น Soft skill เป็นความหมายที่ค่อนข้างใหญ่มีความหมายครอบคลุมถึงหลายหลายทักษะเช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และน่าจะใช่ คำว่า Working as a team is a Soft Skills เพราะ require การรับฟังคนอื่น นำความคิดของคนอื่นมาทำงาน การวิเคราะห์ การที่เรารู้จักที่จะแบ่งเบาภาระ รู้จักมอบหมายงาน เหล่านี้ที่คิดว่าเป็น Ability to work as a team มากกว่าคำว่า teamwork เฉยๆ ไม่ใช่ทักษะ"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "Enthusiasm ความกระตือรือร้น มองว่ามาจากแรงจูงใจภายใน (Motivation) ไม่เป็นทักษะ เช่น ให้น้องนำเสนองาน และมันเป็นสิ่งที่เขาสนใจและอยากจะทำอยู่แล้ว ถ้างานใดคนนั้นมีความสนใจ มีทีมที่ดี เขามีแรงจูงใจมีความกระตือรือร้นที่จะทำ แต่ขณะเดียวกันถ้าเราให้เขาไปทำงานที่น่าเบื่อมาก เขาไม่ชอบเลย ทีมก็ไม่ดี motivationมันต่ำ ความกระตือรือร้นก็จะน้อยลง จึงไม่มองว่าเป็น Soft Skills Attitude คิดว่าไม่เป็น Soft Skills คิดว่า Positive attitude และ Enthusiasm เป็นสิ่งสำคัญในการความสำเร็จในงานและขาดไม่ได้ เชื่อว่าคนเราสามารถปรับเปลี่ยน Attitude และสร้าง Motivation ได้ และได้เคยจัดชั้นเรียน Talent Management มากมายที่สอนเรื่อง Adjusting Attitude หรือ Adapting Attitude แต่ทั้งคู่ไม่เป็น Soft Skills แต่สร้างได้โดยองค์กรตัวพนักงานหัวหน้างานสร้างให้เกิด Motivation กับ Attitude"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "Resilience ความสามารถในการอดทนและฟื้นฝ่าอุปสรรค เห็นว่าเป็น Soft Skills คิดว่าคล้ายกับ EQ มีการวัดแบบ EQ มีการวัด Resiliency quadrant และ Agility quadrant กับพนักงานที่เป็น Talent การวัดความสามารถของการรับแรงกดดันทางด้านการงาน ภายใต้สถานการณ์กดดัน เปลี่ยนแปลงมากๆ บ่อยๆ มีการปรับตัว ต่อสู้ฝ่าอุปสรรค อดทน ฝ่าฟันและอยู่ปรกติ เพื่อวัดว่าเมื่อพนักงานประสบสถานการณ์ที่มีความกดดันมากๆ สถานการณ์ที่มีความกดดันบ่อยๆ เราสามารถปรับตัวต่อสู้ฝ่าอุปสรรคและพร้อมกลับมาทำงานได้เป็นปกติได้เร็วมากน้อยแค่ไหน องค์กรให้ความสำคัญที่จะฝึกฝน และจะหาอย่างไรให้เกิดทักษะนี้ขึ้นรักษาตัวเองให้มี Enthusiastic แล Motivate รู้จักนำความคิด นำมาวิเคราะห์"

P1 มีกล่าวถึง "Agility หรือ Able to change, Adaptable มีความหมายใกล้เคียงกับ Adaptable หรือ Ability to change จึงจก...เป็นความหมายที่ดีนะ เมื่อไหร่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเราสามารถที่จะผสมผสานตัวเราเข้าไปได้กับสถานการณ์นั้นๆ blend in ได้ทันที Resilience คือความอดทนแยกประเด็นกับ Agility เพราะเป็นเรื่องของความอดทนและฝ่าฟันสถานการณ์ต่างๆ นั้นๆ ไปให้ได้ ซึ่งทำให้เกิดความกระตือรือร้นและสามารถโน้มน้าวจิตใจตัวเองให้ไปต่อได้"

การสร้างสมดุลในชีวิต "ความแตกต่างของเจนเนอเรชั่น x y z millennium และความแตกต่างของโลก Value คุณค่าของการใช้ชีวิตกับการให้ความสำคัญกับ feature สิ่งต่างๆ ในชีวิตไม่เหมือนกัน จึงไม่มีอะไรบอกได้ว่า work life balance ของใครต้องเหมือนกัน 50:50 80:20 บางคนอาจบอกว่าต้องกินข้าวกับที่บ้านทุกเย็น บางคนอาจหนึ่งเดือนฉันเจอพ่อแม่หนึ่งครั้งคือ balance เป็นตัวเขาเองที่ value ให้คุณค่า จึงไม่คิดว่าเป็น Soft Skills ค่านิยมที่เราให้ความสำคัญ ณ เวลานั้น คุณค่าของชีวิตของแต่ละคนไม่เหมือนกัน เพราะสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่น ช่วงที่เริ่มทำงานตอน 17 18 อาจจะยอมทำงานโอทีและอยู่กะดึกได้ ได้รายได้เยอะเพื่อสร้างครอบครัวส่วนคนที่ทำงานมีลูกครอบครัวแล้วอาจจะขอยุ่เฉพาะกะกลางวัน ได้ใช้เวลากับลูกและไม่อยากทำโอที"

ทักษะระหว่างบุคคล ทักษะผู้นำ เป็น soft skill การมีเครื่องข่ายทางสังคม "50/50" พฤติกรรมการแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "ข้อแรกเราต้องเข้าใจคน audience ที่เราต้องการจะสื่อสารด้วย ข้อสองต้องมีความสามารถที่จะขัดเกลาข้อมูลที่เราอยากจะสื่อสารไปหาผู้ที่เราจะสื่อสารด้วย craft message and delivery ข้อสามคือเราต้องมีความสามารถที่จะเป็นผู้ฟังที่ดีสำคัญที่สุด และทวนกลับความเข้าใจ ข้อสี่เราต้องสามารถที่จะสื่อสารได้ทั้งภาษากายภาษาพูดและภาษาเขียน ในทุกๆ รูปแบบ ทั้งอีเมล จดหมาย ไลน์ อะไรก็ตามให้ถูกกาลเทศะ สั้น กระชับ และให้ได้ใจความและตรงประเด็น"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "ต้องตีโจทย์ให้แตกและมองภาพรวมให้เข้าใจที่จะค้นหาและเก็บข้อมูลให้มาปะติดปะต่อกันเพื่อนำมาวิเคราะห์ สร้างทางเลือกต่างๆ ในการแก้ปัญหา และต้องคิดถึงการป้องกัน prevention ไม่ให้ปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นได้อย่างไร คิดถึง

ผลกระทบต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับตัวเรา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) และคนรอบข้าง ที่สำคัญ ต้องรู้จักสื่อสารวิสัยทัศน์ของเราออกมาชัดเจนเป็นขั้นเป็นตอนให้ทุกคนเข้าใจด้วย นำเสนอ present"

การทำงานเป็นทีม "Working as a team การรับฟังการวิเคราะห์และการมอบหมายงาน ต้องรู้จักที่จะรักษาบทบาทหน้าที่ในทีมของเรา เช่นตอนนี้เราเป็นผู้นำหรือเราเป็นผู้ตาม ถ้าได้รับมอบหมายให้หน้าที่ต้อง take the lead หากเป็นผู้ตามก็ต้อง support เขา เวลามองอะไรต้องมองเป็น Team result ไม่ใช่ Individual result และก็การสื่อสารอย่างต่อเนื่องการเข้าใจภาพและ Objective เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ร่วมกันของทีมที่ชัดเจน การรู้จัก Feedback, Feedforward, Follow up, Sharing ปัญหา Conflict management ทุกอย่างในนั้นเป็น Soft Skills หหมด จึงบอกว่าเป็นผลรวมของการมีทักษะของทั้งหมดมารวมกัน Soft skills ทั้งหมดมารวมกันจึงสามารถทำงานเป็นทีมได้"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "Resilience อย่างแรกเลยคือไม่กลัวปัญหา มองปัญหา งาน ที่ได้รับมอบหมายใหม่ๆ เป็นความท้าทายและเป็นโอกาส มองความท้าทาย งานใหม่ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อไหร่ที่ประสบปัญหาสามารถมองหาข้อดีของปัญหา สามารถที่จะอดทน ก้าวผ่าน สามารถประสบความสำเร็จได้ และสามารถก้าวข้ามอุปสรรคต่างๆไปได้ ไม่กลัวความเปลี่ยนแปลง และไม่ถูกจำกัดหรือท้อถอยโดย Limitation ของเรื่อง resourcesในเรื่องของเวลาในเรื่องของข้อจำกัดต่างๆ ที่อาจจะเข้ามา มองดูว่าภาพคล้ายกับต้นออเมริกา มองว่าการมี Resilience ความอดทนและก้าวข้ามปัญหาต่างๆ ไปได้แต่ละครั้งจะยิ่งเพิ่มพูนทักษะทางด้านนี้ให้มีมากขึ้น Build upon เราอาจจะเคยทำโครงการที่ยากลำบากกว่าจะจบได้ แต่พอเราผ่านมาได้ต่อไปเราก็จะมีความอดทนความสามารถมากขึ้น โดยสรุปไม่นำข้อจำกัดรอบข้างมาเป็นประเด็นให้ไม่ทำต่อ ไม่ก้าวต่อ"

ทักษะระหว่างบุคคล "มองมันเหมือนคำว่าทีมเวิร์คก็คือการรวบรวม soft skill ต่างๆ เข้าด้วยกันจนกลายเป็นทักษะหลักๆ (core skills) คือ Interpersonal Skill เป็นทักษะ Communication Skill, Conflict Management Skill, Social skill"

ทักษะผู้นำ "ฉันรักบริษัทที่ฉันทำงานอยู่ ฉันชอบหลักการของบริษัทที่กล่าวว่าทุกคนเป็น leader ในบริษัท เพราะว่าบริษัทบอกว่าเรามี Leaderships ทั้งหมดทุกคนสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลง ชอบคำจำกัดความคำว่าผู้นำ (Leader) ที่ว่า เราทุกคนต้องมีความกระตือรือร้น (Pro-active) มีความคิดริเริ่ม (Initiative) กล้าเสี่ยง (take risk) กล้าที่ก้าวมาข้างหน้าเพื่อเป็นผู้นำ (step up to be leader) เมื่อจำเป็น กล้าพูดในสิ่งที่ควรพูดกล้าหยุดคนอื่นในสิ่งที่เราเห็นว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี กล้าที่จะรับผิดชอบและกล้าที่จะรับชอบ ซึ่งมีได้ในทุกคน ทุกระดับ"

การมีเครือข่ายทางสังคม "สายสัมพันธ์ – รู้ว่าอะไรที่เป็นประโยชน์กับเรา เรารู้ว่าเราควรจะมี connection แบบไหนรู้จักคิดวิเคราะห์ว่าเราควรจะมี connection อย่างไร วิธีการสร้างทำอย่างไร จะรักษาไว้ได้อย่างไร รู้จักให้และรู้จักรับ จากเครือข่ายอันนั้นเราจะเอาอะไรจากเขาแล้วเราจะให้อะไรกับเขาได้บ้าง และเครือข่ายนั้นจะนำเราไปสู่อะไร ในหนึ่งเรื่องเราไม่ควรจะมีเครือข่ายอันเดียวเพราะเราจะมีข้อมูลด้านเดียวเราควรมีเครือข่ายในหลายหลายช่องทางเพื่อได้ข้อมูลหลากหลายมากขึ้น"

การสร้างสมดุลในชีวิต "โยงถึง Seven Habits" Habitที่สองคือ Begin with the end in mind เพราะ เราต้องเข้าใจว่าอะไรคือสิ่งที่สำคัญที่สุดในชีวิตของเรา และอะไรคือสิ่งที่เราต้องการสร้างให้กับชีวิตและคนที่อยู่ในชีวิตเรา แล้วเราจึงเปลี่ยนออกมาเป็นเป้าหมายและพฤติกรรม จากนั้นถึงจะตอบโจทย์ของ Life balance"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรบริหารธุรกิจ (P2)

ความรับผิดชอบในตำแหน่งปัจจุบันคือ ดูแลทางด้าน Talent Management ใน Asia Pacific

ความหมาย Soft Skills "...มาจากสายการฝึกอบรม Soft skills หมายถึง ทักษะที่เมื่อได้รับการพัฒนาแล้วจะติดตัวเราไปไม่ว่าเราจะไปทำงานอะไร ใช้ชีวิตแบบไหน ทักษะนั้นจะเป็นเหมือนความชำนาญ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เราจะเรียกว่า Soft skill ในแง่การทำงานมี Soft Skills ไปอยู่ที่ไหน ใช้ได้ในทุกงาน ไปใช้ชีวิตที่ไหนก็ใช้ได้"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "เป็น Soft Skills ถ้าเรามีทักษะด้านการสื่อสารไม่ว่าเราทำงานอะไรเราใช้ชีวิต ไม่ว่าจะเป็นนักเรียนคนทำงานเป็นตำรวจเป็นทหารเป็นแม่ ก็ต้องสื่อสารเป็นพ่อก็ต้องสื่อสารเป็นลูกก็ต้องสื่อสารทุกอาชีพต้องใช้ เป็นทักษะ Soft Skills ที่มีอยู่ในตัวเรา เป็นหัวหน้างาน หรือเป็นลูกน้อง เป็นหมอเป็นพยาบาลใช้ได้ เหมือนกันหมด ขึ้นอยู่ว่างานนั้นต้องใช้คำศัพท์ด้านไหน"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "เป็น Soft Skills เหมือนกัน เพราะเวลาที่เราคิดวิเคราะห์เก็บข้อมูลตัดสินใจถ้าเรามีทักษะนี้ได้ดี เริ่มตั้งแต่เด็กที่เราสอนให้เด็กรู้จักคิดรู้จักแก้ปัญหาเพราะว่ามันต่อยอดวิธีการตัดสินใจ แก้ปัญหา ขึ้นมาได้เรื่อยๆ เป็น Soft Skills ที่จำเป็นในทุกบริบท ทุกอาชีพทุกช่วงวัย และด้วยประสบการณ์ก็จะทำให้มีมากขึ้น เพราะเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับคนเยอะๆ ก็จะทำให้มี...ทำให้คนเป็นคนมีประสิทธิภาพ"

การทำงานแบบมืออาชีพ "จริยธรรมมีจรรยาบรรณ ความซื่อสัตย์ เป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝนและปลูกฝังถ้าเราไม่ปลูกฝังก็ไม่เกิด คำว่าความเป็นมืออาชีพจะต้องดี ความ เพราะความเป็นมืออาชีพของแต่ละอาชีพต่างกันไปในอาชีพ ของอาชีพนี้ต้องเป็นอย่างไร เพราะต้องประกอบด้วยทักษะหลายอย่าง คำว่าความเป็นมืออาชีพอธิบายได้ยาก มันไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ไม่ใช่ทักษะ ต้องมีคำอธิบายเพิ่มเพราะคนจะไม่เข้าใจหรือว่ามันคืออะไร โดยเฉพาะถ้าคุณยังไม่ทำงานและความเป็นมืออาชีพของแต่ละอาชีพก็ไม่เหมือนกัน"

การทำงานเป็นทีม "ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นทักษะ การทำงานเป็นทีมจะได้ความคิดเยอะกว่าไวกว่าและจำเป็นในปัจจุบันยกตัวอย่างอาชีพก็ยังมีที่หมอทีมพยาบาล"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "ด้านความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดีกำลังมองว่า Soft Skills คือเมื่อเราสอนเค้าเค้าจะดีขึ้นไหมเราสร้างให้เค้าเค้าจะมีไหม คุณแยกสองสิ่งนี้ออกจากกัน เป็นสิ่งที่สร้างได้ โดยคำของมันแล้วกระตือรือร้นมีความชัดเจนโดยตัวเองอยู่แต่ทัศนคติที่ดีเป็นสิ่งที่หลากหลายมากอาจจะหมายถึงการไม่ด่วนตัดสินใจ และสิ่งต่างๆอีกมากมาย"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "เป็น Soft Skills และมีความสำคัญเพราะโลกมันเปลี่ยนไป เรา fix หรือหยุดตัวเองที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เพราะโลกเปลี่ยนแปลงตัวเองเร็ว พอโลกเปลี่ยนเร็วคนต้องพร้อมที่จะรับกับการเปลี่ยนแปลง คนต้องยอมปรับตัวและยืดหยุ่นบ้าง มันก็จะย้อนกลับไปได้ว่าเพื่อให้เราทำงานเป็นทีม มีทัศนคติที่ดี ต้องปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว"

ทักษะระหว่างบุคคล "มีหลักสูตรฝึกอบรมด้านนี้อยู่แล้ว ไซเล่... การปฏิสัมพันธ์กันและต้องเรียนรู้ด้วยเพราะเป็นการเรียนรู้ลักษณะของกันและกัน และจะได้รู้ว่าถ้าเค้าเป็นคนแบบใดจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไรเป็นการเข้าใจคนตามระดับที่ต่าง ๆ กัน สำคัญนะ"

ทักษะผู้นำ "ไซเล่เป็น Soft Skills และ ทักษะผู้นำจริงๆ ไม่ใช่ว่าต้องเป็นหัวหน้าแล้วจึงมีทักษะผู้นำ คนทุกคนมีทักษะผู้นำได้เพียงแต่ว่ามันต้องสร้างและก็จะติดตัวเขาและเมื่อถึงเวลาจริงๆ ที่เขาได้เป็นผู้ที่จะได้นำมันออกมาใช้ ยกตัวอย่างเช่นไม่ต้องเป็นหัวหน้าแต่วันหนึ่งก็ลุกขึ้นมาชวนกันเรามาระดมทุนกันช่วยเหลือคนอื่น เป็นการนำคิด เริ่มต้นทำอะไรกัน ไม่ใช่ว่าทักษะผู้นำจะต้องเกิดกับคนที่ต้อง supervise คนอื่น"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "ต้องมี Interpersonal skill จึงจะมี Networking" "ไม่ใช่ทักษะ" "ไม่ต้องสอนว่าทำอะไร เกิดจาก Interpersonal Skill ที่ดีจะทำให้มี Networking" "เป็นผลของ Interpersonal skill, Good team work ที่ดี"

การสร้างสมดุลในชีวิต "ไม่เป็น Soft Skills สอนไม่ได้ มันอยู่ที่ value ของแต่ละคนว่าเค้าเลือกอะไรสมดุลในชีวิตของแต่ละคนไม่เหมือนกันบางคนชอบทำงานกันทำงานมากไม่ใช่ประเด็นที่ทำให้เขาไม่มีความสุข บางคนอาจจะ เลือกทำงานติดกันสองสามเดือนต่อปีแล้วหยุดไปเที่ยวหลายหลายเดือน "

พฤติกรรมแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "มีทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการโน้มน้าว รู้จักพูดให้ตรงกับสถานการณ์รวมถึงการอ่านภาษากายด้วยการจับความรู้สึก การพูดการคิดอย่างเป็นระบบตัดสินใจอย่างรวดเร็วด้วยข้อมูลที่มีจำกัดมีผลของงานออกมาด้วยกล้าตัดสินใจ"

การทำงานเป็นทีม "การทำงานเป็นทีมที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกันเข้าใจถึงเป้าหมายเดียวกัน (mission and vision and Sharing) ความกระตือรือร้นที่อยากจะทำ"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "การที่สามารถอยู่ร่วมกับคนอื่นได้อย่างมีความสุข การไม่เอาเปรียบและถูกเอาเปรียบ Attitude จับต้องไม่ได้"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "การปรับตัวยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง เข้าได้กับทุกสถานการณ์และทุกกลุ่มไม่ต่อต้านยอมรับ และเข้าใจในเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงใช้เหตุผลในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง"

ทักษะระหว่างบุคคล "การทำงานหรืออยู่ร่วมกับคนอื่นโดยการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และเห็นผลของความสำเร็จร่วมกัน ทำงานเพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน"

ทักษะผู้นำ "การมีลักษณะเป็นบุคคลต้นแบบ มีความซื่อสัตย์ มีความสามารถในการโน้มน้าว"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรบริหารธุรกิจ (P3)

ปัจจุบันทำงานตำแหน่ง CSO ย่อมาจาก Competency System Owner หน่วยงาน Integrated Business Planning อายุ 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประสบการณ์การทำงาน 24 ปี

ความหมาย Soft Skills "เป็นทักษะที่ไม่เกี่ยวกับ mindset และ behavior เป็นเรื่องของความสามารถ (capability) บางอันมีกระบวนการ (process) การจับต้องได้ บางอันเป็น capability ที่ช่วยให้ improve performance ..บางอันเป็นการปรับปรุงผลการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นได้ ประมาณนี้ละ"

"ก่อนอื่นขอทำความเข้าใจกันก่อนว่า Soft Skills ที่เราจะพูดถึงกันคือ ในระดับเดียวกันหรือนายกับลูกน้อง" "...อ้อทั้งหมดและทั้งหมดที่เกี่ยวกับเด็กจบใหม่ที่เข้ามาทำงาน (entry level)"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "ถือเป็นทักษะที่สำคัญมากที่ทำให้ Soft Skills ประสบความสำเร็จ การสื่อสารที่ดีทำให้ทักษะอื่นๆ เกิดการพัฒนาตามมา ทำให้เป้าหมายสำเร็จได้ ในทุกระดับ เป็นปัจจัยที่ทำให้เป้าหมายอื่นๆ สำเร็จได้ ถ้าขาดการสื่อสารทักษะอื่นๆ ก็จะไม่ประสบความสำเร็จ เช่น องค์กรมีวิสัยทัศน์แต่ไม่มีการสื่อสารสุดท้ายทีมงานก็จะไม่รู้ว่าจะองค์กร direction เป็นอย่างไร ไม่ว่าจะระดับไหนการทำงานด้วยกัน องค์กรของผู้เชี่ยวชาญเรื่องการสื่อสารออกมาเป็นปัจจัยหลัก มีการสื่อสารถึงเป้าหมาย การสื่อสารเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพฤติกรรม เรื่องของการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้ Soft Skills พัฒนาระดับสูงและนำไปสู่การประสบความสำเร็จในอาชีพ"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "องค์กรมี Leadership standard ซึ่งเป็นกลุ่มของทักษะที่เป็น Soft Skills ทั้งหมด ซึ่งอยู่ในรูปของกลุ่มพฤติกรรมที่บอกว่าถ้าทำพฤติกรรมนี้จะประสบความสำเร็จได้เช่น coaching, feedback, problem solving, delegation, prioritization ส่วนโรงงานมีการเดินเข้าไปในสายการผลิต ถ้ามพนักงานการทำงานมีปัญหาใหม่ เพื่อเข้าไปปัญหาหน้างาน เป็นการสร้างแสดงความเกี่ยวข้องกับคนให้เขาเห็นว่าเราพร้อมที่จะให้ความสนับสนุน ซึ่งเป็นสำหรับคนที่เป็นหัวหน้างานทำ สำหรับส่วนของสำนักงานก็จะปรับให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเช่น นายไปเยี่ยมลูกค้าด้วยไม่ได้ไปคุยกับลูกค้าอย่างที่ลูกน้องไป แต่ไปเพื่อสังเกตการณ์ สังเกตปัญหาที่ลูกน้องเจอ ปัญหาที่คุยกับลูกค้า มีวัตถุประสงค์ชัดเจน องค์กรพยายามจับพฤติกรรมที่ขัดเอากระบวนการเข้ามาจับเพื่อให้เกิดการพัฒนาได้ ถ้าพูดเรื่อง Soft Skills บางทีจับต้องยาก ประเมินยาก พัฒนาอย่างไร ดังนั้นต้องทำในเชิงคุณภาพให้เป็นเชิงปริมาณวัดได้ Soft Skills จะถูกวัดโดยการให้บุคคลอื่นเป็นผู้ให้คะแนนพฤติกรรม"

"องค์กรมี 4 ระดับ ให้เกิดการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบมากกว่าข้ามไปหาทางแก้โดยข้ามการคิดวิเคราะห์การหาสาเหตุ หนึ่งแก้ได้ด้วยตัวเอง สองแก้ในหน่วยงาน สามแก้ระหว่างหน่วยงาน สี่ระดับโครงการ (Project) สนับสนุนให้ทุกคนหาช่องโหว่ (gap) หาช่องทางการปรับปรุง"

การทำงานแบบมีอาชีพ "ไม่เป็น soft skill อาจหมายถึง มรรยาท โดยคิดว่าเป็น common sense การทำงานกับเด็กรุ่นใหม่เราคาดไม่ได้ว่าเขาจะมี หากเราคาดเดาว่าพนักงานจะทราบกฎ กติกาของแผนกบางอย่าง เราต้องสื่อสารให้เข้าใจตั้งแต่ต้น การสื่อสารแบบนี้เรียกว่า ground rule ของหน่วยงาน เช่น การอยากให้เรามาทำงานก็โหมง กินขนมในเวลางานได้ไม่ได้ มีเข้าประชุมสาย หรือเปล่า กลับบ้านเร็ว เป็นเรื่องของกฎพื้นฐานของหน่วยงานต้องมีการสื่อสารกัน ซึ่งกฎพื้นฐานจะเป็นไปตามบุคลิกหรือลักษณะของผู้นำหน่วยงานนั้นๆ"

การทำงานเป็นทีม "ไม่เป็น soft skill แต่เป็นผลลัพธ์ result มากกว่าเป็น skill เพราะใส่ โครงสร้างใส่ระบบเข้าไป มีการวาง role & responsibility ที่ทับซ้อนกัน จะเกิดความขัดแย้งมากกว่า โครงสร้างระบบที่ดีจะเกิด teamwork ที่แข็งแรง ต้องเห็นทิศทางเดียวกันที่ชัด Teamwork จึงจะชัด เป็นผลลัพธ์มากกว่า ด้วยการสื่อสารที่ดี เห็นเป้าเดียวกัน หัวหน้าต้องสื่อสารให้ดีขึ้นให้ชัด"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "ไม่ใช่ Soft Skills เป็นความเชื่อเป็นตัวกระตุ้นให้คนที่มี ความเชื่อนั้นๆ จะแสดงพฤติกรรมออกมาตามทัศนคติหรือความเชื่อที่เขาให้คุณค่า เป็นคุณค่าเพื่อ แสดงพฤติกรรม ออกมา Attitude สร้างได้ ถ้าสามารถไปแตะจุดที่เขา สามารถทำงานอย่างเต็มที่ เป็นเรื่องที่น่าพฤติกรรมจะหาทัศนคติของคนนั้นให้เจอก่อนไปปรับพฤติกรรมแล้วค่อยปรับทัศนคติ เปลี่ยนความเชื่อเขาได้เขาก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมได้"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "ไม่มีความเห็นว่าเป็นหรือไม่ใช่ soft skill เพราะให้ ความสำคัญกับ Change, Adapt to change มากกว่าเพราะเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการ เปลี่ยนเพื่อสิ่งใหม่ ส่วนการยืดหยุ่นจะเป็นการทนไ้ระดับหนึ่งแล้วกลับมาจุดเดิม ความยืดหยุ่นหรือ การยอมรับความกดดัน"

ทักษะระหว่างบุคคล "ระดับเดียวกันสนับสนุนการให้ feedback ซึ่งกันและกัน personal to personal ขั้นตอน อธิบายเหตุการณ์ อะไรจะทำให้ดีขึ้นอีกได้ อย่างไร ด้วยความตั้งใจที่ดี และจริงใจ ของการให้ feedback ด้วยการมองว่าการให้ feedback เป็น opportunity for improvement โอกาส ปรับปรุงตนเอง เรื่องที่เกิดขึ้นจริงเราอยู่ในเหตุการณ์นั้นมีความจริงใจมีเงื่อนไขการให้เป็น personal to personal เหตุการณ์ที่เกิดสด"

ทักษะผู้นำ "เป็น soft skill ทักษะผู้นำ แต่เป็นผลรวมของหลายข้อที่พูดถึงก่อน หน้านี้ มี Communication skill ที่ดีมาก, Problem solving, Coaching, Feedback, Prioritization, vision board, sign board"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "ไม่เป็น Soft Skills เป็นโครงสร้าง structure เพื่อให้เกิด interpersonal skills, teamwork, support. ขอความช่วยเหลือระหว่างกัน เป็นผลจากทักษะอื่นๆ" การสร้างสมดุลในชีวิต "ไม่ใช่ soft skill พุดมานานแต่ไม่มีนาย ชักคน ที่มี work life balance อยู่ ที่ การตีความ และการจัดลำดับความสำคัญ การมีความสุขบนงานที่ทำ สมดุลแต่ละคนไม่เหมือนกัน"

"คิดว่า prioritization น่าจะเป็น soft skill มากกว่าเพราะนำไปสู่หรือสร้าง delegation, empowerment เป็นความสามารถในการกล้าตัดสินใจ เพราะการตัดสินใจว่าทำเอง หรือให้ทีมให้คน

อื่นทำ หรือมอบหมายให้เพื่อนทำ ถ้าถึงกลัปลอย มอบความไว้วางใจให้เขาไปทำ ด้วยการ coach หรือ support ทีมให้แข็งแรง"

พฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "ต้องสังเกตคู่สนทนา ให้ประเด็นชัด การพูดให้เข้าประเด็น อาจจะเพราะไม่ได้เตรียมตัวมา อาจเช็คได้ ด้วยการให้คู่สนทนา ทบทวนความเข้าใจ เพื่อให้แน่ใจว่า ข้อความที่ต้องการ สื่อสาร เป็นที่เข้าใจ เตรียมตัวก่อนพูด รู้วัตถุประสงค์การพูด ต้องการอะไรจากการพูด เข้าประเด็น ตรงจุด คู่สนทนาเข้าใจ เพื่อให้แน่ใจให้คู่สนทนาทวนคำ"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "อย่างแรกต้องเห็นว่าเป็นปัญหา ก่อน raise issue/problem สองปัญหานั้นต้องสามารถนำเสนอสาเหตุหาสาเหตุได้ด้วย หรือรู้สึกได้ว่าหากไม่พูดเรื่องประเด็นที่สงสัยวันนี้จะเป็นปัญหาและเกิดความเสียหาย"

การทำงานแบบมืออาชีพ "ใช้ทักษะการสื่อสารเป็นหลัก โดยเฉพาะ courage's conversation การพูดแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา or difficulty conversation บทสนทนาที่ใช้ความกล้าในการพูดจะทำอย่างไรให้เขาฟัง เรา เข้าใจเรา และ ช่วยเหลือเรา เช่น ลูกน้องมาสาย เพราะอะไร และจะได้ ให้ความช่วยเหลือได้ถูกต้อง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา คิดแบบเขาก่อน ส่วนใหญ่ใช้กับหัวหน้าให้เข้าใจลูกน้องมากขึ้น เช่น พี่มีอะไรแนะนำหรือเปล่า"

การทำงานเป็นทีม "การกล้าตัดสินใจ เป็น Role model ให้คนอื่น ทักษะที่สนับสนุนคือ เกิดจากการ Coaching รับ feedback รู้ปัญหาของหน่วยงาน"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรบริหารธุรกิจ (P4)

ผู้เชี่ยวชาญจบปริญญาตรีและปริญญาโทด้านบริหารการเงินการธนาคาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย อายุ 43 ปี ปัจจุบันตำแหน่งผู้จัดการธนาคารกรุงเทพสาขานาคินิวาส

ความหมาย Soft Skills "เป็นทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นหมายถึงการจัดการการปรับความรู้สึกทัศนคติความนึกคิดของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชารวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องงานหรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือ มุ่งหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ ของสาขาหรือบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรมนั้นๆ ของสายงาน"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "ภายในสาขามีพนักงาน 13 คนซึ่งมาจากพื้นฐานที่แตกต่างกันทำให้บางครั้งและบ่อยครั้งที่เราต้องมีการสื่อสารเช่นจัดประชุม Morning Brief เรียกคุยส่วนตัว (one to one) เพื่อทบทวนความเข้าใจในสิ่งที่เราต้องทำร่วมกันทั้งสาขาซึ่งบางครั้งจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทั้งการพูดและการเขียน(line) เพื่อให้รับทราบและเข้าใจตรงกัน"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "ข้อนี้ก็จำเป็นต้องมีการคิดและวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลเนื่องจากบางครั้งเกิดข้อร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อพนักงานอีกหรือร้องเรียนต่อระบบ"

ปฏิบัติการของสาขาเองก็ตามในแง่การตอบข้อร้องเรียนต่างๆต้องตอบอย่าง กลั่นกรองเพื่อให้เหตุและผลที่ต้องทำให้ลูกค้าได้รับคำตอบที่ดีที่สุดและกระทบต่อความรู้สึกของลูกค้าให้น้อยที่สุด"

การทำงานแบบมืออาชีพ "งานธนาคารเป็นงานบริการที่ต้องอาศัยความถูกต้องและความซื่อสัตย์เป็นสำคัญซึ่งหากเรา(ธนาคาร)ใช้แค่หลักการในการคุยกับลูกค้าเพียงอย่างเดียวลูกค้าอาจได้รับคำตอบที่ถูกต้องแต่อาจไม่ย้อนกลับมาใช้บริการและถ้าเรา (ธนาคาร) ผสมผสานการบริการจัดการแบบมืออาชีพเข้าไปธนาคารอาจได้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับเราได้อย่างยั่งยืน"

การทำงานเป็นทีม "ข้อนี้สำคัญและจำเป็นสำหรับองค์กรเป็นอย่างมากซึ่งในฐานะผู้นำของสาขาเราต้องร่วมมือกันและหยิบนำศักยภาพด้านเด็กของแต่ละคนมาใช้เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมให้มากที่สุด"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "ในฐานะหัวหน้างานทุกครั้งที่มีโอกาสจะพยายามให้แยกคิดกับพนักงานในเชิงทัศนคติบวกเพราะเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นแรงผลักดันให้เกิดงานบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "งานบริการไม่มีกฎตายตัวสาขาและพนักงานต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเพื่อความเหมาะสมและกระทั้งการบริหารจัดการภายในสาขาเองก็ตามบางครั้งต้องมีการปรับบางอย่างเพื่อให้เราอยู่ร่วมกันได้เช่นให้เกียรติต่อการตัดสินใจของหัวหน้าหน่วยเป็นต้น"

ทักษะระหว่างบุคคล "พวกเราพนักงานมาจากต่างครอบครัวดังนั้นพื้นฐานการแสดงออกตอบเพื่อนร่วมงานรุ่นลูกคำก็จะต่างกันไปแล้วเมื่อมาอยู่ร่วมกันเราจะต้องมีการปรับซึ่งทุกคนในสาขาทำได้ค่อนข้างดีจึงไม่มีปัญหาในการอยู่ร่วมกัน"

ทักษะผู้นำ "เนื่องจากสาขามีพนักงานไม่มากนักบางครั้งผู้นำในบางสถานการณ์อาจไม่ได้อาศัยความเป็นอาวุโสแต่อาศัยทักษะบางอย่างที่มีในตัวพนักงานที่โดดเด่นและสามารถนำหรือชักจูงหรือโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานได้เช่น การมอบหมายงานงานขายให้น้องระดับ 10 เป็นหัวหน้ากลุ่มแทนที่จะเป็นพี่ระดับ 11 ด้วยความเหมาะสมบางอย่าง"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "การมี connection ระหว่างสาขาและหน่วยงานก็ค่อนข้างสำคัญเพราะสามารถอำนวยความสะดวกระหว่างลูกค้าและสาขานั้นได้เป็นอย่างดีลูกค้าอาจไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสาขานั้นเอง"

การสร้างสมดุลในชีวิต "ในฐานะหัวหน้างานหรือหัวหน้าครอบครัวเป็นเรื่องหลักที่ทางบ้านค่อนข้างให้ความสำคัญเพราะเรื่องการรักษา Balance ระหว่างครอบครัวและการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งทุกครั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่คาดว่าจะกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งเราจะมี การพูดคุยถึงปัญหาทุกครั้งเพื่อจำกัดปัญหาให้อยู่ในวงแคบที่สุดเท่าที่จะทำได้"

พฤติกรรมแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "การพูดคุยการประชุมที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ morning brief การ present ภายในในกลุ่มเล็กๆ และในที่ทีม"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "การจัดลำดับเหตุการณ์นั้นๆเพื่อหาคำตอบของปัญหาอย่างมีระบบ"

การทำงานแบบมืออาชีพ "การแต่งกายให้เหมาะสมกับภาพพจน์ของธนาคารหรือผู้ให้คำปรึกษาทางด้านการเงินการมีใบอนุญาตหรือ License และนำกองทุนประกันเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า"

การทำงานเป็นทีม "ให้ทีมมีสิทธิ์ในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระมีการโหวตเพื่อหาทางออกที่ดีที่สุดพร้อมให้เหตุผลประกอบ"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "การไปประชุมตรงเวลาใส่ใจในลูกค้าสามารถจับประเด็นระหว่างสนทนาได้"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "สามารถรับผลกระทบจากงานได้อย่างมีสติ และรับกับสถานการณ์นั้นได้ อย่างดี ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม"

ทักษะระหว่างบุคคล "สามารถทำงานปรับตัวได้กับเพื่อนเพื่อนทุกภาคทุกสาขาได้ถึงแม้จะมีปัญหาบ้างแต่ก็พยายามทำให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยกัน"

ทักษะผู้นำ "หัวหน้าทีมมีการกระตุ้นคนในทีมให้รู้สึกถึงเป้าหมายตลอดเวลายินดีกับสมาชิกในทีมหากสำเร็จให้กำลังใจหากพลาดเป้าหมาย"

การสร้างสมดุลในชีวิต "รักษาเวลาระหว่างครอบครัวและการทำงานมีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดระหว่างพนักงานในสาขาและครอบครัว"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรบริหารธุรกิจ (P5)

จบปริญญาโท HR Economic จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 20 ปี อยู่ โตเกียวมารินมากกว่า 10 ปี ปัจจุบันดูแลในส่วนของการบริหารงานทั่วไปซึ่งประกอบไปด้วย HR, Admin, จัดซื้อ และ Internal communication ส่วน HR ดูแล Recruitment, Compensation, และ Training and Development

ความหมาย Soft Skills "Soft skill ไม่ควรใช้เฉพาะหรือเป็นการทำงานร่วมกับคนอื่น คิดว่ามีความหมายกว้างกว่าทักษะการทำงาน HR โดยปกติจะแยกแยะระหว่าง Technical Skills และ Soft Skills และ Technical Skills งานที่คนๆ นั้นรับผิดชอบอยู่เป็นความรู้ในสายงานนั้นๆ แต่ถ้าเป็น Soft Skills จะเป็นเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารคน เรื่องของการสื่อสาร เรื่องทักษะการแก้ปัญหาพวกนี้คือ Soft Skills ทักษะอื่นๆ ไม่ใช่เฉพาะเจาะจงไปในเนื้องานใดเนื้องานหนึ่งที่ใช้ในการทำงานที่ไม่ใช่ Technical Skill"

"จากคำถามทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อความสำเร็จควรจะมีองค์ประกอบอะไรบ้าง... การสื่อสาร การปรับตัว adaptability Mindset หรือ attitude ที่ทำงานได้ Mindset ของการทำงานเป็นทีม การยอมรับ คือบางคนไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นหรือยอมรับความแตกต่าง ความคิดฉันถูกความคิดเธอไม่ถูก ภาษาโดยทั่วไปจะบอกว่ายี่ดีอีโก้ของตนเองมากกว่า"

ของตัวเอง หรือตัวตนมากเกินไป การทำงานที่เราต้องทำงานร่วมกันเรายึดความเห็นของเราไม่ได้ ยึดความเป็นตัวตนของเราฝ่ายเดียวไม่ได้ คิดว่าสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว เป็นสิ่งสำคัญสำหรับคนที่ จะก้าวเข้าสู่ตลาดแรงงานหรือคนที่ทำงานอยู่แล้ว"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "Communication คือ หนึ่งในทักษะที่มีความสำคัญ การทำงานร่วมกับคนอื่นเวลาที่เรามีข้อคิดเห็นหรือว่าจะต้องชี้แจงหรือให้เขาทำงานร่วมกับเราๆ ต้องสื่อสารได้อย่างชัดเจน ถ้าการสื่อสารไม่ชัดเจนคนอื่นจะไม่รู้ว่าเราอยากได้อะไรต้องสื่อสารได้อย่างชัดเจน เพื่อสื่อความให้เข้าใจให้ได้"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "ขึ้นอยู่กับระดับของน้องที่เข้ามาถามว่าต้องมีไหม เป็นทักษะที่จำเป็นควรต้องมีอยู่ ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับความซับซ้อนของปัญหาและระดับการทำงานของพนักงาน ความคาดหวังของหัวหน้า ความรับผิดชอบของพนักงานเพราะทุกๆ งานที่ทำได้ต้องมีลักษณะของการแก้ไขปัญหา ในการคิดแก้ไขปัญหาต้องขึ้นอยู่กับว่าเรื่องนั้นมันสลับซับซ้อนขนาดไหนขึ้นอยู่กับว่าน้องอยู่ level ไหนความเข้มที่เราต้องการเห็นทักษะนี้ในการทำงานมันขึ้นอยู่กับระดับการทำงานของน้องด้วยระดับเล็กหัวหน้าอาจคาดหวังคือ อาจแค่แก้ปัญหาได้แต่อาจไม่ใช่ปัญหาซับซ้อน ยกตัวอย่างเช่นให้ชื่อของแล้วไม่หาไม่ได้ก็ให้ไปชื่ออีกแหล่ง แต่ถ้าเป็นระดับ Manager ความซับซ้อนก็จะมากขึ้นมากไปกว่านั้น"

การทำงานแบบมีอาชีพ "ไม่ทราบว่าการตีความอย่างไร ควรจะพูดถึงที่เป็นเรื่องขององค์ความรู้ เพราะถ้ามีข้อมูลความรู้ก็เป็นมีอาชีพได้เหมือนกัน คำว่าความเป็นมีอาชีพเป็นคำกว้าง บางคนอาจตีความว่าการเปิดใจกว้าง ฟังความคิดเห็นต่าง คุณต้องยอมรับในการโต้แย้ง debate คุณต้องยอมรับว่าเมื่อที่ประชุมตัดสินใจอย่างไรคุณต้องทำตามที่ประชุม ไม่ใช่แบบเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ไม่พูดเพราะคุณไม่เห็นด้วยแล้วคุณก็ไม่ทำ การทำงานแบบมีอาชีพต้องทำให้ชัดเจนว่าเรามองในมุมไหนบ้างการมีความรับผิดชอบ รับผิดชอบของที่ประชุม มีความยึดมั่นต่อพันธกิจ Commitment ในงานนั้นมีความรับผิดชอบ accountability การแต่งกายมาทำงานทุกวันไม่ใช่ความเป็นมีอาชีพเพราะปัจจุบันเราเน้นกันที่ผลของงาน บางคนโกรกผมสีแดงสีเขียวแต่ผลของงานเขาดีกว่าคนที่แต่งกายเรียบร้อยผมสีดำ การแต่งกายไม่ได้ส่งผลความเป็นมีอาชีพ ยกเว้นเวลาคุณไปประชุมจะต้องมีกาลเทศะควรระบู้ว่าการแต่งกายนั้นถูกต้องกาลเทศะแสดงความเป็นมีอาชีพ"

การทำงานเป็นทีม "เป็นส่วนหนึ่งที่มาจากการยอมรับหน้าที่ของตนในทีม ไม่ใช่แค่เพียงการเข้าร่วมเป็นแค่สมาชิกแต่ไม่ได้ยอมรับบทบาทและหน้าที่ของตนเองในที่หน้าที่นั้นๆ ต้องเชื่อฟัง หัวหน้าทีม และควรปฏิบัติตาม การทำงานเป็นทีมจะไปรวมผนวกกับการยอมรับหน้าที่ของตนเองในทีมเมื่อได้รับมอบหมายให้ทำบทบาทหน้าที่ใดในทีมแล้วต้องยอมรับหน้าที่และบทบาทนั้น คุณแค่เป็นสมาชิกไม่ใช่ผู้นำในทีมไม่ใช่หัวหน้าโครงการ แต่คุณไม่ฟังผู้จัดการโครงการเวลาเขาสั่งคือต้องทำ คือต้องรู้สถานะบทบาทหน้าที่และในทีมว่าทำหน้าที่อะไร เวลาทำโครงการถ้าคุณเป็นสมาชิกแล้วได้รับมอบหมายงานให้ทำหน้าที่ส่งข้อมูลอันนี้คือทำหน้าที่ความรับผิดชอบของคุณ ต่อ

ให้คุณมีฐานะตำแหน่งอะไรก็แล้วแต่ ในนั้นคุณเป็นสมาชิกผู้จัดการโครงการสั่งให้คุณทำอะไรคุณก็ต้องทำ"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "ว่าความกระตือรือร้น อาจจะแตกต่างในแต่ละหน้าที่การทำงานของแต่ละคน หลังจากได้รับคำนิยาม แล้ว คิดว่ามีความจำเป็น เพราะแต่ละบุคคลจะต้องสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ทัศนคติที่ดีและความกระตือรือร้นเป็น Soft Skills ในการทำงานเราไม่ควรให้คนอื่นมาบอกว่าคุณทำอย่างนั้นอย่างนี้สิ เราต้องมีแรงผลักดันในตัวของเราเอง เวลาที่คุณล้มเหลวคุณต้องตื่นขึ้นมาได้ด้วยตนเอง ไม่สามารถให้ใครมาประคองหรือบอกให้คุณลุกขึ้น"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "Resilience ไม่ใช่ความยืดหยุ่น แต่เป็นการที่คุณเจอแรงกดดันแล้วคุณลุกขึ้นมาสู้ได้เร็วมากน้อยแค่ไหน การฟื้นคืนสู่สภาพปกติ เพราะฉะนั้นมันไม่ใช่การยืดหยุ่นหรือเป็นการปรับตัว ควรใช้คำว่า Adaptability หรือ flexibility มากกว่า"

ทักษะระหว่างบุคคล "มองว่าเป็นเรื่องของ การยอมรับความคิดเห็นของคนอื่นมากกว่า การปฏิบัติต่อผู้อื่นคุณปฏิบัติด้วยความเคารพหรือเปล่า เปิดใจกว้างมากพอที่จะยอมรับความคิดเห็นของคนอื่นไหม การพบปะกับใครคุณจะต้องมีทักษะวางตัวอย่างไรที่จะเข้าให้ได้กับเขา เข้าได้ในลักษณะไหน คุณเข้าใจในคนที่คุณกำลังพูดอยู่ข้างหน้าไหมข้อมูลที่คุณกำลังสื่อสารด้วยเหมาะสมไหม เป็นทักษะในการเข้าไประหว่างคน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล น่าจะเป็นอีกเรื่องหนึ่ง"

ทักษะผู้นำ "ทักษะผู้นำมีหลายด้านเช่นการกล้าตัดสินใจ แก้ปัญหาได้ การต่อรอง การสื่อสาร การโน้มน้าว ทักษะพื้นฐานของการเป็นผู้นำมีองค์ประกอบหลายด้านเช่น สื่อสารที่ดี เห็นอกเห็นใจลูกน้อง การตัดสินใจได้ การแก้ปัญหาฉันทได้ การชักจูง การมีความรับผิดชอบ มีการวางแผนที่ดี ให้คำแนะนำพวกนี้เป็นทักษะทั้งหมดพื้นฐานของการเป็นผู้นำ"

การมีเครือข่ายทางสังคม "เครือข่ายทางสังคมขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบถ้าเป็นเด็กมีเนื้องานของตัวเองอย่างเดียว คือเวลาเราพูดเรื่อง Networkเราจะมองเป็นเรื่องหาข้างนอกมากกว่าข้างใน คือถ้าฉันไม่รู้เรื่องนี้ฉันจะไปถามคนข้างนอก ผู้จัดการจะมีความจำเป็นมากกว่าเด็กที่เข้างานมาใหม่ๆ เด็กควรจะเรียนรู้งานของๆ อาจจะไม่ได้มีไปถามข้างนอกได้มากและไม่มีNetwork มากระดับผู้จัดการก็จะมีไปหาจากที่เป็นอุตสาหกรรมเดียวกันข้างนอกไปถามว่าแล้วบริษัทของเธอทำอย่างไร Network ตรงนี้ก็จะมีความจำเป็น"

การสร้างสมดุลในชีวิต "ถ้ามองถึงคนในองค์กรเราอยากให้เขามีความสมดุลย์ ของชีวิตในการทำงาน และชีวิตที่บ้าน แต่มองว่าการที่พนักงานจะมีสมดุลย์ในชีวิตหรือไม่ไม่ได้กระทบต่อการทำงาน เพราะสุดท้าย ผลของงานเป็นสิ่งสำคัญ มองว่าไม่ใช่ทักษะแต่เป็นเรื่องของการจัดการชีวิตมากกว่า เพราะความหมายของทักษะคือสิ่งที่ฝึกฝนและเรียนรู้ได้ แต่เป็นเรื่องของสมดุลย์ชีวิต ต่อให้มีความรู้ความสามารถก็ไม่ได้หมายความว่าสามารถจัดการได้ และเราไม่สามารถบอกได้ว่าสมดุลย์ชีวิต ที่ดี คือ อะไร สำหรับใคร เพราะขึ้นกับปัจเจกบุคคล แต่องค์กรสามารถทำได้แค่ไม่ได้มีข้อจำกัดที่มากเกินไป จนเขาไม่สามารถไปจัดการกับอีกด้านหนึ่งได้ ในองค์กรโดยเฉพาะเอกชนจะวัดกันที่ผลของงานต่อให้คุณจัดการชีวิตในงานได้สมดุลแต่มันก็ไม่ใช่ทักษะมันเป็นวิธีการจัดการตัวคุณเองไม่ใช่ทักษะ"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรบริหารธุรกิจ (P6)

ผู้เชี่ยวชาญจบปริญญาตรีด้านรัฐศาสตร์จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปริญญาโททางด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ด้าน Public Administration จากมหาวิทยาลัย Souther California ประเทศสหรัฐอเมริกา ประสบการณ์การทำงาน 36 ปี องค์กรมีขนาดใหญ่มีหลายกลุ่มธุรกิจ ซีเมนต์และก่อสร้าง บรรจภัณฑ์ เคมีอุตสาหกรรม พนักงานมากกว่าห้าหมื่นสี่พันคนทั่วประเทศไทย ผู้เชี่ยวชาญอยู่ในสายงานบริหารงานบุคคลมาตลอด 36 ปี เคยได้รับมอบหมายให้ไปทำงานในบริษัทร่วมทุนระดับโลกมาแล้วด้วยระยะเวลาหลายปี (Global Value Chain Company) การบริหารการบุคคลที่ผู้เชี่ยวชาญดูแลอยู่รับผิดชอบในการคัดเลือกพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

องค์กรคัดเลือกการคัดเกรด GPA คะแนนสอบภาษาอังกฤษ (TOIE) และด้วยการสัมภาษณ์ประมาณ 20 นาทีมีหลักการพิจารณาในขั้นตอนสัมภาษณ์คือ หนึ่งมีบุคลิกภาพดี องค์กรเป็นธุรกิจบุคลิกภาพที่รับก็จะเป็นบุคลิกคนทำธุรกิจ สองคุยรู้เรื่องใหม่ การสื่อสารสำคัญ เรียนเก่งแต่สื่อสารไม่รู้เรื่องก็ไม่รับ ต้องถ่ายทอดความคิดได้ ถ่ายทอดความรู้สั้นๆ ได้ เข้าใจ ถ่ายทอดความรู้ ความคิดทัศนคติ ทัศนคติที่มองหาเป็นทัศนคติเชิงบวก การมองโลกในแง่ดี จากการถามจะได้รับคำตอบ ถ้าทัศนคติลบ ทุกอย่างแย่ไปหมด เลวไปหมด ผู้เชี่ยวชาญกล่าวว่าภายในเวลาประมาณ 20 นาทีพอมองออกได้แต่เด็กสมัยนี้ฉลาด มีการเตรียมตัวมาดีการเตรียมตัวในการสัมภาษณ์มาดีอาจทำให้ผู้สัมภาษณ์ไม่สามารถมองเห็นพฤติกรรมที่แท้จริงของผู้มาสัมภาษณ์แต่ละระยะทดลองงาน 180 วันจะประเมินการทำงานว่าเหมาะกับองค์กรหรือไม่พฤติกรรมองค์กรก็จะเป็นไปตามวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งมีค่านิยมหลักดังนี้ อันดับหนึ่งจิตใจต้องมีความเป็นธรรม (fairness) อันดับสองผลงานที่ทำบริการที่ต้องเป็นเลิศ อันดับสามให้ความสำคัญกับ “คน” เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย ลูกน้อง เคารพความเป็นมนุษย์ และสุดท้ายความรับผิดชอบต่อสังคมพวงงาน CSR ต่างๆ ซึ่งส่วนใหญ่บริษัทจะทำ ดังนั้นช่วงทดลองงานจะประเมินการทำงานตามค่านิยมหลักข้อหนึ่งถึงสาม

คำถามเรื่อง Soft Skills ผู้เชี่ยวชาญให้ข้อคิดเห็นว่า “เป็นเรื่องของ คน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างไร มนุษย์สัมพันธ์ การทำงาน เป็นทีม มีน้ำใจ ไม่โหด อดทนกับเพื่อนร่วมงาน Soft Skills เป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความเป็นผู้นำในองค์กร คนที่จะขึ้นไปเป็นเบอร์หนึ่งเบอร์สอง เบอร์สามขององค์กรได้ ต้องผ่านระยะเวลาการทำงานนับ 10 ปีและ 10 ปีที่เค้าจะขึ้นไปได้แสดงว่าต้องมี Soft Skills ที่ดี เห็นมาเยอะ...แบบบางคนเก่งมากๆ ด้านวิศวกร ด้านบัญชี แต่ Soft Skills ไม่ได้ ทำงานกับเพื่อนร่วมงานมีปัญหา คนที่เป็นผู้นำได้ต้องมี Soft Skills ดี ผมยังไม่เคยเห็นผู้นำที่ก้าวขึ้นไปได้เพราะเก่งเรื่องเทคนิค Communication Skill นี่สำคัญมากคนที่ เป็น Leader สื่อสารได้ดี คนเข้าใจถึงจะขึ้นได้” “อะไรที่เกี่ยวกับการคิดและมีคอมพิวเตอร์เป็นเรื่อง Management Skills การคิดวิเคราะห์ถือว่า 50/50 Soft Skills การต่อรอง การตัดสินใจก็เหมือนกัน” “Soft Skills ที่สำคัญมากคือเรื่อง การทำงานกับคน การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม”

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยสาขาบริหารธุรกิจ (P7)

อาจารย์เป็นอาจารย์ประจำสอนอยู่คณะบัญชีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ มาเป็นเวลากว่าสิบกว่าปี
ความหมาย Soft Skills "ต้องมีทักษะในหน้าที่ตัวเอง ทักษะการสื่อสาร การควบคุมอารมณ์
ทาง Emotion ต่าง ๆ อีกอย่างคือคุณธรรม"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "อย่างแรก ถ้าสื่อสารกันไม่รู้เรื่องก็ทำงานร่วมกันไม่ได้ ต้องมีทักษะพูดให้
คนอื่นรู้เรื่อง"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "จำเป็นต้องมี ต้องเป็นคนคิดที่รอบคอบ
พยายามหาทางแก้ไขไม่ใช่หาทางโยนความผิด"

การทำงานแบบมีอาชีพ "รู้จักตรงต่อเวลากาลเทศะ การประพฤติตน มีวิชาความรู้"

การทำงานเป็นทีม "ใช้สำคัญ คนเราจะทำงานคนเดียวไม่ได้ เด็กยุคใหม่จะมีปัญหาหลายเลย
ในการทำงานเป็นทีม เครื่องมือสื่อสารช่วยได้ แต่ทำให้คนเป็นปัสสาวะและพูดกันไม่รู้เรื่อง เป็น
เครื่องมือสื่อสารที่ดังตัวออก เวลาคุยเรื่องงานกับกลายเป็นคุย คนละที่ คนละทิศ คนละทาง ไม่ใช่
face to face ยังขาดชีวิตจริง (ไม่มีความสัมพันธ์ทำให้การทำงานเป็นทีมไม่ได้เป็นทีม ประสิทธิภาพ
ผลงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น ไม่ได้ร่วมแรงร่วมใจกันจริง ๆ โดยเฉพาะ ป ตรี (ส่วน ป โท ไม่มี
ประเด็นนี้)")

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "ถ้าทำวิจัยจะต้องแยกกระตือรือร้นจำเป็นอย่างมาก
กระตือรือร้นเอาใจใส่จริง ๆ ผลงานจะดีมาก ถ้าไม่เอาอะไร ไม่active จะทำให้เขามีคุณภาพที่ลดลง
จำเป็นต้องปรับให้เขา ทัศนคติที่ดีถ้าได้รับมอบหมายงานมาก็ต้องมองเป็นทางบวกก็จะต้อง
เพราะเด็กก็จะมีบอก โห มาอีกแล้ว งานเยอะ อะไรก็เยอะ จะมีบ่น เขาจะไม่คิดว่าเป็นเครื่องมือ
หนึ่งทำให้เขามีคุณภาพที่ดีขึ้น วันข้างหน้าจะเป็นอาวุธของเขานะ เขาจะไม่เห็นตอนที่เรียนจะไป
เห็นตอนจบ โห..รู้ตั้งใจเรียนทำอะไรตั้งใจตั้งแต่ตอนต้นซะก็จะดีไปเจอชีวิตจริง ทำงานจริงจึงจะรู้
แต่ตอนเรียนไม่มีใครรู้เลย"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "จำเป็นเหมือนกัน แต่ในชีวิตปริญญาดูชีวิตก็ไม่ค่อยมีอะไร
เท่าไร ในเรื่องยืดหยุ่นในการปรับตัว แต่ถ้าเรียนจบแล้วต้องมีการปรับตัวจะเป็นอีกขั้นหนึ่ง"

ทักษะระหว่างบุคคล "คนถ้าเจอคนแบบนี้ เจอคนนั้นต้องแบบนี้ ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับ
ทุกคน เป็นเอกเทศคนเดียว ฉันเป็นแบบนี้ไม่ได้แล้ว สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มีความจำเป็นน้อย
จะเจอไม่ค่อยหลากหลายตอนเรียน เด็กใกล้จบนี้สำคัญต้องเตรียมตัวให้ก่อนออกไปทำงาน จำเป็น
ตอนจะจบคือปัจเจกนิเทศ"

ทักษะผู้นำ "เหมือนมีเจ้าภาพ สำคัญ ทุกคนต้องมี ต่างคนต่างมองว่าฉันก็ตามเธอสุดท้าย
งานจะไม่เสร็จ ถ้ามีความเป็นผู้นำทุกคนเลยนะ ก็ไม่ใช่ทะเลาะกัน งานก็จะ work มาก แบ่งแยกงาน
กันทำ ต่างคนต่างนำทำในแต่ละเรื่อง งานก็จะสำเร็จ"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "จำเป็นน้อย "

การสร้างสมดุลในชีวิต "บางคนทำงานหนักคือทั้งพ่อ แม่ ไม่ดูแลสุขภาพ ถ้าเป็นนักศึกษาก็จะห่วงเที่ยวจนไม่เรียนหนังสือ แบ่งเวลาไม่ถูก เอาแต่เล่น เล่นอย่างเดียว ไม่จัดสรรเวลาเรียน"

พฤติกรรมการแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "การพูด...จะต้องมองหน้าและพูดให้ครบ พูดด้วยความใจเย็น พูดด้วยเหตุและผล สุภาพ"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "หาปัญหา ต้องหาปัญหา ช่วยกันคิดว่าทางแก้ปัญหาคืออะไร โดยที่จะถามผู้ที่เกี่ยวข้องทุก ๆ คน ช่วยกันสรุป"

การทำงานแบบมืออาชีพ "หนึ่งตรงต่อเวลา มีContent ของงานครบถ้วน เตรียมพร้อมมาในการทำงาน มีการเตรียมตัวที่ดี"

การทำงานเป็นทีม "ให้เวลากับทีมเต็มที่ ไม่มีการปลีกตัวออกมาด้วยเหตุผลส่วนตัว โดยถ้าทีมเขาจะต้องอยู่ด้วยกันทำงานด้วยกันก็ต้องสละเวลา" ...“ต้องมีจิตใจที่จะต้องทำให้ทีมประสบความสำเร็จ เป้าหมายของทีม"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "กระตือรือร้นคือต้องทุ่มเท คิดถึงอนาคต เป้าหมาย" "ส่วนทัศนคติคือผลสำเร็จ จะสร้างการบรรลุความสามารถ ความสำเร็จ"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "บางคนก็จะเรียบร้อยมากก็จะทำงานกับเพื่อนที่ไม่เรียบร้อยก็ต้องรับได้ ปรับตัว ต้องปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนให้ได้ ถึงเวลาถ้าเด็กเล่นเกินไปถึงเวลาสอบตัวเองก็ต้องปรับตัว ปรับปรุงตัว ต้องปรับตามสถานการณ์ด้วยไปตามภาระหน้าที่"

ทักษะระหว่างบุคคล "เพื่อน เพื่อนก็ต้องประพடுத்தแบบเพื่อน ถ้าเป็นอาจารย์ก็ต้องให้ความเคารพ"

ทักษะผู้นำ "ที่ตะกี้บอก..เราจะต้องรับผิดชอบในงานของเราที่เราได้รับหน้าที่มา มันก็จะไปต่อกัน เราจะเป็นผู้นำในหน้าที่นั้น เพื่อให้งานสำเร็จ"

เครือข่ายทางสังคม "มีเครือข่ายทางสังคม..นึกไม่ออก"

การสร้างสมดุลในชีวิต "การที่เด็กเที่ยวจนเสียเรียน ต้องรู้จักแบ่งเวลา ต้องจัดสรรเวลาเที่ยว เล่น เรียน"

"การปรับตัว สายสัมพันธ์ ด้านนี้ไม่จำเป็นสำหรับปี1ถึง3 สำหรับ Interpersonal เน้นที่นิสิตปีสี่เพื่อปรับตัวเข้าสู่ตลาดงานได้"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยสาขาบริหารธุรกิจ (P8)

อาจารย์จบปริญญาตรีสาขาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยรังสิต เมื่อ พ.ศ. 2537 จบปริญญาโทสาขาการบริหารอุตสาหการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เมื่อ พ.ศ. 2541 จบปริญญาเอกบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เมื่อ พ.ศ. 2557 ประสบการณ์การทำงานของอาจารย์คือ พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2552 เป็นผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายวิจัยและพัฒนา บ.ซัมมิท โอโตซีท อินดัสตรี จำกัด จากนั้น มี.ย 2552 ได้ย้ายมาเป็นอาจารย์ที่มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีถึงปัจจุบัน ตำแหน่งคือ หัวหน้าสาขาการจัดการอุตสาหการ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี อาจารย์อายุ 45 ปี

ความหมาย Soft Skills "ทักษะ 2 ด้าน Hard Skill ทักษะความสามารถ วิชาการ เก่งในด้าน การเรียน Soft skill ทักษะอื่น เช่น นอกเหนือจากเรียนเก่ง คือมีความสามารถในการสื่อสารกับมนุษย์ การทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดี เป็นคนที่ทำกิจกรรมเก่ง มี Human เข้ากับคนได้ทุกระดับ เข้ากับคนได้ทุกระดับ ทักษะนี้จำเป็นกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการควบคุมอารมณ์ ความรับผิดชอบ ความมีวินัย ความเป็น Professional ใส่ใจในการทำงาน"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "คนที่คุยรู้เรื่อง สื่อสารรู้เรื่อง แต่ไม่ใช่คนพูดเก่ง ไม่ใช่คุยแล้วทะเลาะเบาะแว้ง หรือไปนินทาคนอื่น สามารถที่จะพูดคุยกับคนอื่นแล้วบรรลุตามประสงค์"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "เป็น Soft Skill หนึ่ง ส่วนใหญ่คนเรามักจะคุยกันแล้วความเห็นไม่ตรงกันทะเลาะกัน และไม่ประนีประนอมกัน ต้องทำงานร่วมกัน ต้องใช้ วิจารณญาณเชิงบวก หลีกเลียงความขัดแย้งและใช้ทักษะประนีประนอม การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานหรือเป็นทีม จำเป็นมาก อย่างสร้างสรรค์ ไม่ใช่ประชุมแล้ว ทะเลาะกัน"

การทำงานแบบมีอาชีพ "เป็นคนมีวินัยอย่างอาชีพ มีความสำคัญมาก ถ้าทุกคนไม่มีความเป็นโปร ไม่ได้เป็นกันได้ทุกคน ต้องผ่านการฝึกฝน ผ่านพฤติกรรมซึ่งกว่าจะกลั่นกรองมีความจำเป็นมากโดยเฉพาะระดับผู้บริหาร ไม่อย่างนั้นหน่วยงานจะลำบาก เพราะเขาสามารถสร้างทีมต้นทีม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ งาน เป้าหมายไปได้ Professionalism รวมถึง Leaderships ภาวะผู้นำ Teamwork มีความจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น"

การทำงานเป็นทีม "ใช้ Soft Skills"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "คิดในเชิงบวก ในเชิงสร้างสรรค์ ทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงาน และความอยู่ร่วมกับผู้อื่น ความกระตือรือร้นเกิดจากมีวินัยในการทำงาน คือรู้ว่าต้องทำอะไรอย่างไร ไม่มีปัญหาในการทำงานจะรู้ว่าต้องทำงานอะไร แต่ถ้าทำงานไม่รู้จักหน้าที่จะลำบากมาก ความกระตือรือร้นรวมถึงวินัยและรู้จักหน้าที่ ในการทำงานก็จะไม่มีปัญหา ช่วยลดปัญหาในการทำงานได้เยอะ"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "สติ ความระยับยับยัง รู้จักควบคุมตัวเอง รู้จักแยกแยะอันนี้คืองาน หรือส่วนตัว ปรับตัวเข้ากับคนอื่น เอาใจเขาใส่ใจเรา การปรับตัวกับสถานการณ์ต่างๆ"

ทักษะระหว่างบุคคล "นิยาม เป็นเรื่องของปฏิสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น หรือปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น อาจจะเป็นลักษณะที่บุคคลที่มาจากหลากหลายเชื้อชาติ ต่างวัฒนธรรมต่างพื้นฐาน ต้องมาทำงานด้วยกัน การศึกษาข้ามวัฒนธรรม (International Cultural) เดียวนี้จะไม่ได้อีกแต่คนไทยทำงานจะมีคนต่างชาติมาทำงานด้วย เช่น คนสิงคโปร์ รัสเซีย ฯลฯ จะมาทำงานแบบสุดโต่งแบบวัฒนธรรมตัวเองไม่ได้ต้องอยู่ร่วมกับผู้อื่น อย่างของไทยต้องมีคนอิสลามมาทำงานด้วย อย่างอาหารก็ต้องคิดว่าเค้าต้องทานยังงี้ ต้องนึกถึงเพื่อนด้วย หลักศาสนาก็สำคัญมากเป็นเรื่องละเอียดอ่อนมากต้องระมัดระวัง"

ทักษะผู้นำ "ใช้ Soft Skills"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "ก็สำคัญเหมือนกับ Connection โดยเฉพาะการทำธุรกิจยิ่งถ้ามี connection เยอะ ทำงานจะ Flow ประสบความสำเร็จ คนที่มี Network น้อยจะยากต่อการประสบความสำเร็จ"

การสร้างสมดุลในชีวิต "คนที่ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานต้องรู้จัก Life balance ที่ดี รู้จัก management ชีวิตที่ดี ปัจจัยสำคัญอยู่ที่หน่วยงานด้วย ถ้าหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญไม่เข้าใจจะลำบาก ทำงานหนักเกินไปสร้างวัฒนธรรมบ้างาน จะกระทบต่อครอบครัว หน่วยงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผล หมายถึงคนโสดก็ต้อง Life balance มีญาติ พ่อแม่ ที่ต้องดูแล"

พฤติกรรมการแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "หนึ่งการสื่อสารรวมถึงท่าทางด้วย หรือกริยา Body language เช่น เห็นหน้าไม่ถูกชะตาหรือไม่อยากใกล้ชิดทำงานด้วย สองพูดต้องยอมรับว่าบางคนไม่มีทักษะในการพูด หรือการสื่อสารไม่เก่งแต่ทำงานได้ เขามีทักษะการสื่อสารด้วยวิธีการอื่นๆ ไม่ต้องพูดเก่ง พูดในเรื่องจำเป็นต้องพูด จะพูดเรื่องที่จำเป็นหรือเกี่ยวข้อง บรรลุถึงวัตถุประสงค์การส่งสารให้ผู้รับสารหรือสื่อสารไม่ต้องพูดมาก หรือเข้าประชุมกลุ่มได้ไม่ทะเลาะ ไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "เวลาประชุมกลุ่มเจอเยอะ เวลาให้โจทย์จะมีการคิดวิเคราะห์ ทุกคนจะแย่งกันพูด idea ตัวเองแต่ไม่มีใครฟัง ไม่มีใครยอมฟังใคร ทุกคนเสนอ idea ตัวเองจะเอา idea ตัวเอง เอาที่ตัวเองคิด เจอเยอะ...ที่นักศึกษาคิดไม่ได้วิเคราะห์โจทย์ว่าต้องตอบโจทย์อะไร คือ นักศึกษาต้องการให้มี idea ตนเองในนั้นแย่งงานกัน บางครั้งความคิดดี ๆ เมื่อทะเลาะกันมักจะถูกเบรก ในที่ประชุมบางครั้งยังไม่เข้าใจเรื่องนี้ ทุกคนจะเอา idea ตัวเองอันนี้เป็นงานกลุ่ม Problem solving เด็กยังมองโจทย์ไม่ออก Problem statement ยังไม่ออก ไม่ไปทางเดียวกัน หายากที่จะมีการคิดวิจารณ์ญาณ ไม่ตอบโจทย์จะเอาตัวเองเป็นใหญ่ แม้กระทั่งตัวเนื้อหาปัญหายังไม่สามารถตอบโจทย์ ถ้าเพื่อนมีบุคลิกข่ม คนที่แข็งใช้ idea เขาก็จะเป็นคนนำ idea ของตนทั้งที่เพื่อนไม่เห็นด้วย เด็กไทยเนอะ เงียบ ๆ ก็ตาม ต้องมีคนชี้แนะ ทักษะนี้ต้องฝึกฝน ครูมหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบสอนฝึกให้เด็ก"

การทำงานแบบมืออาชีพ "เด็กไทยไม่มีวินัย มีน้อยมาก เช่น ไม่ตรงต่อเวลา ผิดนัดส่งงานไม่เสร็จ หยวนตลอดเวลา ต่อรอง ไม่มีเหตุผล ทั้งให้เวลาในการทำมากพอ ให้ตาราง นักศึกษาไม่มีวินัย และเมื่อพัฒนาเป็นผู้ใหญ่ไปทำงานก็จะแยกแยะนี้ พบว่าน้อยคนนักจะมีความเป็นมืออาชีพ มีความมีวินัยในการทำงาน"

การทำงานเป็นทีม "พูดถึงเด็กๆ ทำงานเป็นทีมไม่เป็น ทำงานจะมีพ้องกันตลอดเวลา เช่น คนนี้ไม่ออกเงิน ไม่ทำงาน เอาชื่อมาใส่แบบนี้ไม่ใช่ทีมแล้ว ทำงานกลุ่มไม่ทำอาศัยคะแนนกลุ่ม คนทำก็ทำ คนไม่ทำก็ไม่ทำ จบไปโดยไม่มีความรู้ใดๆ เลย น่ากลัวเพราะไปทำงานก็จะมีปัญหาตอนทำงาน"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "เด็กไม่ชอบเรียน ชอบทำงาน ชอบทำ Project เวลาสอนหลักวิชาการหรือทฤษฎีไม่สนใจ อยากทำงาน อยากโชว์ อยาก Presentation ไม่สนใจหลักวิชาองค์รวมที่ใช้งาน แทนที่จะเอาหลักวิชาไปใช้"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "เห็นน้อยมาก แต่ก็มีเด็กที่พยายามมานะบากบั่นต่อสู้ ผลักดันตนสู่ความสำเร็จ ทั้งที่งบประมาณ ทั้งเวลาที่จำกัด"..มีบางส่วนเหมือนจะว่าจะเด็กตลอด อาจารย์เป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ เพราะฉะนั้นอาจารย์ต้องรู้ มีตรงนี้ต้องสอนได้ด้วย"

ทักษะระหว่างบุคคล "พวกที่ทำกิจกรรม เช่น ประสานสโมสร ประสานชมรมพวกทำกิจกรรมจะมี Soft Skills สูง คือ นักกิจกรรมจะมี Soft Skills มากกว่าคนอื่น มีความรับผิดชอบ"

ทักษะผู้นำ "Leadership ก็เห็นได้จากพวกนักกิจกรรม เขาต้องสามารถโน้มน้าวความคิดอาจารย์ เพื่อนๆ ให้มีความคิดเห็นตามเขา"

การมีเครือข่ายทางสังคม "เด็กที่ความสามารถทางด้านไอที ที่ไม่รู้จักสืบทอด ไม่รู้จักค้นคว้ากับคนอื่น ไม่รู้จักจะไปปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นนักกิจกรรมมี Networking สูง สัมพันธ์จะเหนียวแน่นไปถึงตอนทำงานเติบโตช่วยเหลือกัน"

การสร้างสมดุลในชีวิต "เด็กไม่รู้จัก Life balance โดยคำศัพท์ เด็กรู้จักว่าหน้าที่ต้องมาเรียนหนังสือ เด็กที่เรียนและทำงานไปด้วยจะมีทักษะมากกว่าคนที่เรียนอย่างเดียว"

"..ที่อาจารย์จะเสริม คือ เด็กมี soft skill น้อย ต้องมาจากอาจารย์ๆ ดีกรอบให้เขาส่วนที่เป็นทักษะในการทำงานแบ่งได้เช่น ระดับผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ในวิชาชีพ Technical มากกว่าผู้บริหารจะใช้ Idea, Concept, Soft Skills มากกว่า"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยสาขาบริหารธุรกิจ (P9)

ผู้เชี่ยวชาญจบการศึกษาปริญญาเอกจาก University of Innsbruck ประเทศออสเตรีย ประสบการณ์การทำงาน 20 ปี ปัจจุบันอายุ 48 ปี เป็นอาจารย์ประจำคณะบัญชี ภาควิชา พาณิชยศาสตร์และการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์การบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ความหมาย Soft Skills "มอง Soft Skills กว้างกว่าทักษะการทำงานกับผู้อื่น จะมองเป็น ทักษะอะไรก็ได้ไม่เชิงวิชาชีพ หรือวิชาการแท้ๆ เช่น หมอผ่าตัด Hard Skill คือความสามารถในการ ผ่าตัด ส่วน Soft Skill ก็คือการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทำงานกับผู้อื่น อะไรอื่นๆ ที่ไม่ใช่ฝีมือในการผ่าตัด รวมถึงอยู่ง่าย สบาย ๆ แบบมีความสุขกับตัวเองก็ได้ด้วยสำหรับ Soft Skills ไม่ใช่ต้องร่วมกับผู้อื่น เท่านั้น อยู่กับตัวเองด้วยให้มีความสุข ใดๆ ก็ได้ที่ไม่ใช่ Hard Skills Soft Skills อาจจะผูกกับนิสัยใจ คอ เช่น ความสามารถในการสื่อสาร การทำงานเป็นทีมที่ไปกับนิสัยใจคอ"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "เป็นปัจจัยที่ทำให้คนประสบความสำเร็จ เป็นมากสำคัญมากพอๆ กับ ทักษะวิชาชีพที่เขาได้ด้วยซ้ำไม่มีทักษะนี้ไม่มีทางประสบความสำเร็จได้เลย ไม่ได้แปลว่าการ นำเสนออย่างเดียว หรือการนำเสนอทางวิชาการแต่หมายถึงการที่เราคุยกับคนอื่นรู้เรื่อง ทำให้ ตัวเองเป็นที่เข้าใจ สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็น Soft Skills ที่สำคัญที่สุด"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "ไม่ค่อยแน่ใจ เพราะมาจากวิชาชีพของ เราด้วย เหมือนกับเราเรียนหนังสืออย่างเป็นทางการ(formal education) ส่วนหนึ่งฝึก สอน ให้เรา คิดวิเคราะห์อย่างมีวิจารณญาณและแก้ปัญหา จะผูกติดกับวิชาการ และวิชาชีพ สมมุติว่าเราฟังคนที่ จบรัฐศาสตร์ วิเคราะห์ วิจัยข่าวสาร บ้านเมือง จะรู้สึกมีการใช้วิชาการมองเป็นทฤษฎีหรือมอง ย้อนประวัติศาสตร์ มันมากับวิชาชีพของเขา ไม่ได้มาจากการที่เขาไม่ได้เรียน มันไม่ใช่พรสวรรค์ และน่าจะเป็น Hard Skills ด้วยทำให้แต่ละคนแก้ปัญหาต่างกัน"

การทำงานแบบมืออาชีพ "รวมถึงความซื่อสัตย์ กาลเทศะ การตรงต่อเวลา การทำงานอย่าง ไม่มีอคติ ไม่เอาอารมณ์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน วิชาชีพของเรามีส่วนสอนให้เราทำงาน เป็นมืออาชีพ เช่น คนทำงานบริการก็ควรจะถูกเทรนจากสิ่งที่เรียนเป็นอย่างไร ว่าการบริการอย่าง มืออาชีพทำอะไร คนที่เป็นทนายความ มืออาชีพทนายความเป็นอย่างไ มืออาชีพนักข่าวเป็น อย่างไร ดังนั้นจะติดไปกับวิชาชีพของเขา อย่างนักข่าวไม่เสียม ควรจะให้ข้อมูลอย่างเป็นกลาง แต่ มืออาชีพของนักข่าวก็มาจากสายอาชีพของเขา ไม่ใช่ Soft Skills เพราะผูกกับวิชาชีพ"

การทำงานเป็นทีม "เป็น Soft Skills เราสื่อสารกับคนได้ง่าย เราเปิดตัวเองจะเป็นเอกเทศน์ จากเรื่องวิชาชีพ"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "เปอร์เซ็นต์สูงกว่าที่มาจากนิสัยใจคอ หรือจิตใจของเรา มากกว่ามาจากข้างในของเรามากกว่าที่ทำให้เราเป็นอย่างไ"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "ความสามารถการปรับตัว สามารถอยู่รอดได้ เป็น Soft Skills การเปลี่ยนแปลงเยอะๆ ปัญหาเยอะๆ โรคภัยไข้เจ็บ เราเผชิญและอยู่กับมันได้จากตรงนี้ทำ

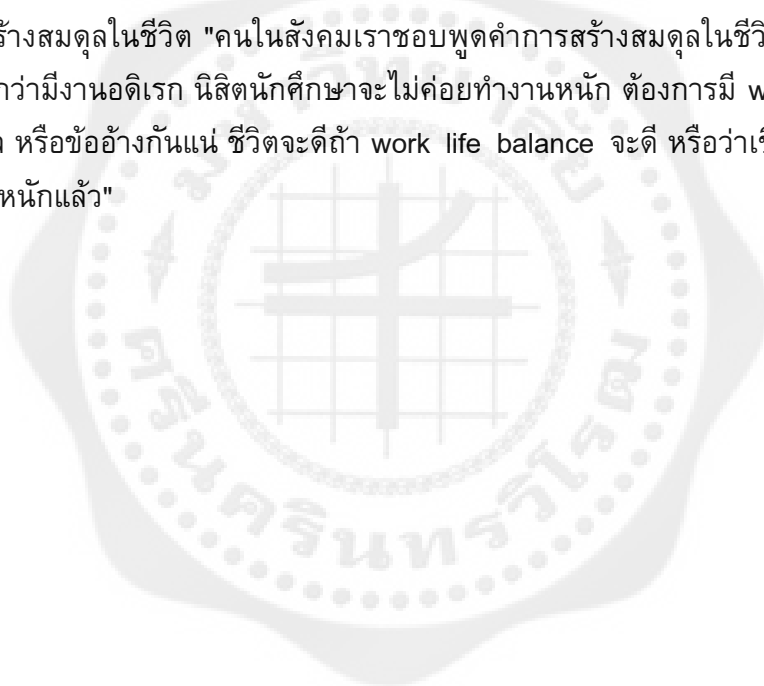
ให้คิดว่า Soft Skills เป็นมากกว่าทักษะการทำงานร่วมกับคนอื่น มันแคบ ไปชีวิตมีมากกว่าเรื่องงาน"

ทักษะระหว่างบุคคล "เป็น Soft Skills เป็นลักษณะนิสัยของเราที่คนจะเข้าหาหรือไม่เข้าหา ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพ"

ทักษะผู้นำ "อาจจะ 50:50 คือคนหนึ่งมีพรสวรรค์ความเป็นผู้นำได้ด้วยความที่ตัวเค้าเป็นแบบนั้นด้วยคุณภาพ หรือลักษณะนิสัย หรืออีกส่วนหนึ่งก็เป็นไปได้ว่าในการที่เราอยู่อาชีพใดอาชีพหนึ่งเราถูกฝึกให้เป็น เช่น ทหาร หมอ วิชาชีพเขาเคี้ยวกร้าเขาจะต้องเป็นผู้นำให้ได้ การถูกฝึก"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "เป็น Soft Skills อาศัยความสัมพันธ์กับคนอื่นเราต้องมี Interpersonal skill มาก่อนระดับหนึ่ง แต่ในขณะที่เดียวกันจะเกิด Networking เป็นรูปธรรมมากกว่าได้ ก็ต้องมีทักษะสื่อสารที่ดี ทักษะ Interpersonal ที่ดี ทักษะผู้นำ Networking เป็นเครื่องมือของความสัมพันธที่ดี เป็นผลที่เราใช้ประโยชน์ได้อย่างจริงจัง"

การสร้างสมดุลในชีวิต "คนในสังคมเราชอบพูดคำการสร้างสมดุลในชีวิต ซึ่งจริง ๆ แล้วนี่เป็นคำที่ใหม่ กว่ามีงานอดิเรก นิสิตนักศึกษาจะไม่ค่อยทำงานหนัก ต้องการมี work life balance อันนี้คือเหตุผล หรือข้ออ้างกันแน่ ชีวิตจะดีถ้า work life balance จะดี หรือว่าเชื่อจริง ๆ หรือว่าจะไม่ยอมทำงานหนักแล้ว"



ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยสาขาบริหารธุรกิจ (P10)

ผู้เชี่ยวชาญจบปริญญาตรี และปริญญาโทด้านการบัญชี กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิตด้านการเงิน มีประสบการณ์การทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์ บริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด เป็นอาจารย์และอาจารย์พิเศษรวมประสบการณ์การสอน 11 ปี

ความหมาย Soft Skills "ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นอาจารย์มองเห็นในเรื่องของการทำงานเป็นทีมเป็นหลัก ถ้าจะทำงานเราจะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ต้องหลายคน คนเดียวไม่สำเร็จ"

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "ด้านการสื่อสาร มีหลายรูปแบบ จากการฟัง จดหมาย หนังสือ จากการประกาศ ประชาสัมพันธ์ ถ้าเราสื่อสารดีลูกน้องหรือผู้ร่วมงานจะประสบความสำเร็จ ถ้าสื่อสารไม่ดีจะทำงานคนละแนวทาง สื่อสารดีทีมีดี ตัวอย่างคือประชาสัมพันธ์ให้ลูกทีม เช่น เรามีนโยบายอะไรทั้งหมด เช่น การใช้ line, facebook อยากจะเข้าถึงได้รวดเร็ว สรุปการทำงานเป็นทีมกับการทำงานสื่อสารให้ได้"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "วิเคราะห์ คิดอย่างมีวิจารณญาณ การรู้จักแก้ปัญหา เกิดขึ้นเฉพาะตัวหรือบุคคล ถ้าเราทำงานนาน ๆ จะสามารถแก้ปัญหาได้ดี อย่างจบงานใหม่จะต้องมีพี่เลี้ยงหรือหัวหน้างาน ขาดประสบการณ์ อาจจะไม่เคยผ่านงานมาเลย ต้องมีพี่เลี้ยงคอยประกบเขาเพื่อให้รู้ในสิ่งไม่รู้ และแก้ปัญหาไม่ได้ แนวคิดในการแก้ไขปัญหาในเชิงสร้างสรรค์นั้นจะเกิดจากประสบการณ์ที่พบประสบการณ์น้องด้วย"

การทำงานแบบมืออาชีพ "การเป็นมืออาชีพอาจจะหมายถึงความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ การเอาใจใส่งาน ต้องมีกาลเทศะ ไม่ใช่ต้องเก่งเรื่องงานอย่างเดียว คือการมีหลายหลายทักษะรวมกันหมายถึงการเคารพผู้ใหญ่และการอยู่ร่วมสังคมให้ได้ คนเรียนได้เกียตนิยมนแล้วต้องเป็นมืออาชีพเด็กเรียนได้ 2.1 2.2 ทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ เป็นมืออาชีพได้"

การทำงานเป็นทีม "ถ้าจะทำงานเราจะทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ต้องหลายคน คนเดียวไม่สำเร็จ"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "เป็น Soft Skills อาจารย์เห็นว่าก่อนอื่นเด็กต้องเลือกในสิ่งที่ตนชอบก่อน เขาจะมีความกระตือรือร้น และเลือกที่จะเข้าไปอยู่ในทีมนั้นนั้น ก็จะมี ความกระตือรือร้นตามมา ความกระตือรือร้นสำคัญ และมีผลต่อการทำงานเป็นทีมงานจะประสบความสำเร็จก็มากขึ้น"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "อาจารย์เห็นว่าการปรับตัวนั้นมีความสำคัญมากในการทำงานเป็นทีม แต่ยังเชื่อว่านักศึกษา ณ. ปัจจุบันมีการปรับตัวค่อนข้างยาก ยกตัวอย่างเช่นถ้าเข้าไปทำงานแล้วรู้สึกว่ามันยากทำสัก 2-3 เดือน ก็จะลาออกแล้วไปหางานใหม่ แต่การทำงานเป็นทีมนี้ทุกคนจะมีทักษะความรู้ที่หลากหลาย และเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้ากับวัตถุประสงค์กับทีมให้ได้ ซึ่งอาจารย์มองว่าทีมงานมีผลในการช่วยเหลือคนในทีมให้กลับมารับมือกับปัญหานั้นนั้นได้ ต้อง

มีเมตตาในการสอนงานและการช่วยเหลือให้พนักงานนั้นปรับตัวให้ได้ อาจารย์เห็นว่าเป็นเรื่องของโอกาสในการปรับตัวซึ่งแต่ละองค์กรก็มีไม่เท่ากัน ซึ่งการที่จะสร้างทักษะนี้ได้ก็อาจจะขึ้นอยู่กับรุ่นที่หรือหัวหน้างานในการช่วยเหลือฝึกฝนทักษะดีขึ้นมา ขึ้นอยู่กับทีมงานเหมือนกันว่าจะดึงเด็กกลับมาได้ไหมขึ้นอยู่กับผู้บริหารด้วยไหม"

ทักษะระหว่างบุคคล "อาจารย์เห็นว่าเป็นหัวใจหลักเลยในเรื่องของการทำงานเป็นทีม ถ้าเรามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นที่ดีนั้นช่วยได้มากในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ ยกตัวอย่างเช่น ภาควิชาบัญชีที่อาจารย์ได้เข้าไปสอนเด็กส่วนใหญ่ไม่ได้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีอาจารย์ได้พยายามที่จะใส่การฝึกฝนทักษะของการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นให้กับเด็กเพื่อปรับทัศนคติของเด็กในการออกไปทำงานข้างนอก และสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ และประสบความสำเร็จในการทำงานที่ดี ควรมีบุคลิกภาพ ในการ พูด เจริญ ทักทายผู้อื่นก่อน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ จำเป็นเฉพาะเรื่องงานแต่อาจจะเป็นเรื่องทั่วไปได้ด้วย ทำงานกับหลายส่วน บางคนอาจจะไม่จบสาขาเดียวกันด้วยซ้ำ อาจจะสื่อสารคนระอย่าง ถ้าเรามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เราต้องทำงานกับทีมอื่นด้วย ควรมีมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นด้วยจะทำให้เปิดใจมากขึ้น สามารถเข้ากับคนอื่นได้ ปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ เพิ่มอีกนิดหนึ่งต้องเป็นคนเจรจา พูดด้วย จะทำให้รู้จักกับคนอื่นมากขึ้น คนอื่นถ้าที่จะพูดหรือโต้ตอบกับเรามากขึ้น สื่อเยอะมากมาจาก facebook เป็นต้น" ทักษะผู้นำ "อาจารย์เห็นว่าการมีทักษะด้านนี้สูงเกินไปเพราะจะเหนี่ยวนำการทำงานเป็นทีมมากเกินไป อาจารย์จะพยายามให้ทุกคนพลัดกันเป็นผู้นำและรับฟังความคิดเห็นของทุกคนโดยไม่ให้ใครนำใครอย่างสุดโต่ง โดยเฉพาะการทำงานในระดับเดียวกัน แต่ถ้าเป็นระดับบังคับบัญชาทักษะนี้จำเป็น ต้องกล้าคิดกล้าทำกล้าแสดงออก กล้านำเสนอและต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นเปอร์เซ็นต์ส่วนน้อย เราต้องฟังความคิดเห็นหลาย ๆ คน และเราชี้แจงว่าความคิดแต่ละคนเป็นอย่างไร แล้วเก็บมาประมวล (ไม่ต้องมีผู้นำแบบสุดโต่ง) ต้องมีหัวหน้า 1 คน ลูกน้องที่เป็นลูกทีมกล้าคิด กล้าทำ"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "อาจารย์เห็นว่าเป็น soft skill เช่นกัน เช่นในสายงานต่างๆเมื่อมีการประชุมสัมมนา ก็เป็นการสร้างเครือข่ายซึ่งทำให้เราสามารถได้รับข้อมูลข่าวสารที่นำมาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกันได้ การที่เรามีเครือข่ายร่วมกับผู้อื่น หรือ คล้ายกันจะทำให้ประสบความสำเร็จได้ จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ กลับมาพัฒนาทีมของเรา"

การสร้างสมดุลในชีวิต "จะต้องมีความสมดุลของเวลาการทำงานและเวลาที่ให้กับครอบครัวแต่ยังมีปัจจัยในเรื่องของรายรับที่อาจจะทำให้สมดุลในชีวิตนี้เสียไปเพราะต้องให้น้ำหนักกับการทำงานเพื่อให้ได้รายรับเพิ่มมากขึ้น จริงๆแล้วจะต้องปรับสมดุลให้มากกว่าเล็งเห็นแต่ในเรื่องของรายได้เท่านั้นเรามีการจัดการบริหารเวลา เราจะมีกิจกรรม งานอดิเรก ถ้าเราเครียดเรื่องชีวิตของตัวเอง เช่นเรามีปัญหาเรื่องครอบครัว กลับไปพ่อ แม่ ภรรยา หลับ กลับมาก็ดีอีก ชีวิตก็ จะไม่มีความสุข ต้องแก้ปัญหาคนเดียว แต่ถ้ากลับเร็วเราอาจจะมีคนปรึกษาจะทำให้งานประสบความสำเร็จด้วย ต้องควบคุมการทำงานและครอบครัว จะมีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง มีปัญหาด้วยจะต้องคิดว่าอยากมีบ้าน มีรถ ต้องหางานเพิ่ม ทำให้ชีวิตจะไม่สมดุล ให้คิดเรื่องชีวิตสมบูรณ์แบบ"

ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในมหาวิทยาลัยสาขาบริหารธุรกิจ (P11)

อาจารย์เป็นประธานสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ความหมาย Soft Skills "เรื่องที่เห็นไม่ได้เป็นรูปธรรม มันเป็นเรื่องที่อยู่ข้างในมีความสำคัญมาก เป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึก นึกคิด ความคิดต้องอยู่ข้างในทุกคน ตราบใดที่ยังไม่ได้ลงมือทำจะไม่รู้ว่าเค้าเก่งเรื่องอะไร ถ้าชัดเจนก็ต้องลงมือทำ เสริม เรื่องของการฟังเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ฟังอย่างตั้งใจ deep listening เป็นเรื่องที่อยู่ด้านใน "

ความคิดเห็น

ทักษะการสื่อสาร "เป็น soft skill ที่สำคัญมาก ทั้งในรูปแบบภาพและเสียง สำคัญคือจะทำอย่างไรให้เข้าใจ ทั้งผู้ส่ง สาร และผู้รับสาร บางครั้งอาจจะเป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม เป็นเรื่องที่สำคัญมากจะมีการสื่อสาร ภาพ เสียง รูปธรรม นามธรรม สื่อสารให้เข้าใจตรงกัน ผ่านเครื่องมือตรงไหนจะเป็นเครื่องมือก็ได้เช่น โทรศัพท์เป็นตัวส่งผ่านความรู้สึกนึกคิด"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "การใช้ข้อเท็จจริง การแก้ปัญหา ใช้กับคนที่มีความประสพการณ์ พอเริ่มทำงานก็เริ่มเข้าสู่กระบวนการทำงานจะเริ่มวิเคราะห์หยาบสอนเพื่อให้จำแต่ต้องเรียนเพื่อความเข้าใจ คิววิเคราะห์ ต้องใช้กับคนมีประสพการณ์ เช่น ตอนเรียน ป. ตรี ยังไม่มีทักษะนี้เท่าไร แต่จะมีมากขึ้น ตอนทำงาน เป็นเรื่องการคิดเชื่อมโยงและหาสาเหตุ ในส่วนของนักศึกษา ป. ตรี ต้องมีการสร้าง โจทย์ ให้คิววิเคราะห์ได้ ไม่ได้สอนให้จำ แต่ต้องสอนให้เข้าใจ อย่างลึกซึ้ง"

การทำงานแบบมืออาชีพ "ไม่แน่ใจว่าเป็น รีเปล่า อาจารย์เข้าใจ ว่าเป็นเรื่องของความรับผิดชอบ มีวินัย มีความมุ่งมั่น เป็นเรื่องของ soft skill ชัดเจน เป็นเรื่องที่ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสิ่งที่กระทำ ไม่รู้ก็ต้องเรียนให้รู้ ส่วนการแสดงผลออกอย่างมีกาลเทศะเป็นเรื่องที่ต้องสอน ความรับผิดชอบ ต้องมีวินัย ความมุ่งมั่น ไม่กลัวปัญหา คลุมหมด แต่จะรู้เลยถ้าให้คนนี้ทำ project อะไรสักอย่างจะมี report ทำได้หรือทำไม่ได้"

การทำงานเป็นทีม "soft skill นี้ต้องสื่อสารในทุกช่องทาง อย่างมีประสิทธิภาพ ว่าใครทำอะไร ใครพูดอะไร วัตถุประสงค์เพื่อ อะไร ผู้นำต้องรู้จัก ความสามารถของสมาชิกในทีม การแบ่งงานกันทำ ต้องรักษาเวลา soft skill มีผลกับทุกเรื่อง ต้องถามว่าเขาเข้าใจถูกต้องไหม โดยไม่ติดกับรูปแบบ ต้องมีประชุมแล้วคุยว่าใครทำงานอะไร ใครรับผิดชอบอะไร งานต้องเสร็จเมื่อไหร่ มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ขอบข่ายของเวลา หน้าที่ความรับผิดชอบ จะคล้ายจิกซอต่อกันถ้าคุณไม่ทำแล้วจะไปต่อไม่ได้ ต้องมีการสื่อสารได้หลายช่องทาง ทั้งพูดคุยเห็นหน้า โทรศัพท์ line e-mail ไม่จำเป็นต้องนั่งประชุมเห็นหน้า"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "ถือเป็น soft skill โดยเฉพาะ positive attitude เป็นการทำให้ทุกอย่างเป็นไปได้ ความกระตือรือร้นและทัศนคติ เป็นตัวสร้างแรงจูงใจ ผลักดันทุกอย่าง"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "เป็น soft skill เราเอาตัวเองเป็นหลักไม่ได้ เช่น การเปลี่ยนสายงาน เราต้องเรียนรู้ที่จะต้อง ตระหนักว่าเราเปลี่ยน สิ่งแวดล้อม แล้ว เราต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่กับสิ่งแวดล้อมใหม่ได้ เราต้องรู้เท่าทัน และทำให้เป็นนิสัย โดยเป็นธรรมชาติ และจะหล่อหลอมเป็นบุคลิกเราได้ ความยืดหยุ่นยกตัวอย่างเราทำงานแต่ละบริษัทแต่ละที่เราเอาตัวเองเป็นหลักไม่ได้ ตัวอย่างเครื่องมือสื่อสาร dtac true เราต้องมาปรับตัวให้กับที่เราทำงาน ในโลกนี้ไม่มีอะไรไม่เปลี่ยนแปลง แต่เราต้องรู้เท่าทัน ต้องรู้ว่าไปที่ไหนทำอะไร จะกลายเป็นนิสัย อะไรที่ทำให้เป็นนิสัยได้จะดีจะกลายเป็นบุคลิกเราๆ ต้องพร้อม"

ทักษะระหว่างบุคคล "เป็น soft skill ที่สำคัญ เพราะสร้างความรู้สึกรู้สึกดีให้กับคน รู้สึกดี ทักษะระหว่างเรากับบุคคลอื่นมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีเป็นการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในทุกระดับทำด้วยมารยาทจริงใจรู้สึกเป็นมิตร"

ทักษะผู้นำ "ความรับผิดชอบ ตั้งแต่ระดับการทำงานลงไปถึงสูง ทักษะผู้นำสำคัญเป็นผู้นำที่ดีต้องมีความรับผิดชอบ มีผลงาน ชอบท้าทาย ชอบเรียนรู้ การสื่อสารกับผู้คน ผู้นำโดยธรรมชาติก็จะเห็น ยอมรับฟังคน ถ้าองค์กรก็จะมีการให้ training เป็นระบบมากขึ้น"

การมีเครือข่ายทางสังคม "เครือข่ายทางสังคมเกิดจากการมีเพื่อนมีการเชื่อมโยงกันและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งต้องมีความจริงใจ เคารพ มีความซื่อสัตย์ เป็นมิตรให้กัน การรับฟัง การวางตัวที่ดี เป็นเรื่องที่สำคัญ แต่อาจจะจบไปถ้าเรา handler ไม่ได้"

การสร้างสมดุลในชีวิต "การสร้างสมดุล มนุษย์จะมีด้านใน และด้านนอก ในสถานการณ์แบบนั้นอยู่ในช่วงไหน ในการแสดงออกเกิดการยอมรับหรือสถานการณ์ที่เค้าอยู่ เช่น เราต้องออกกำลัง สวดมนต์ อยากเก่งอะไรก็ควรทำบ่อยๆ จะเป็นนิสัยและบุคลิกที่ดี สร้างเหตุและผลจะได้มาเช่น กินเยอะแต่อยากผอม"

พฤติกรรมแสดงออกที่สังเกตได้

ทักษะการสื่อสาร "เป็นนักฟัง ที่ดี และต้องเหมาะกับสถานการณ์ต่างๆ"

การคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา "เรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์ การแก้ปัญหาเป็นปลายเหตุ ต้องป้องกันมากกว่าแก้ไข Preventive thinking"

การทำงานแบบมืออาชีพ "ความซื่อสัตย์ การตรงต่อเวลา commitment / discipline"

การทำงานเป็นทีม "ฟัง ไม่รู้ต้องถาม 2 ways communication ควรมีที่ปรึกษาคอยให้คำแนะนำเรา"

ความกระตือรือร้นและทัศนคติที่ดี "รับฟังทุกเรื่องอยู่ใน scope รักการเรียนรู้ กล้าคิดกล้าทำ อยู่บนเหตุและผล ไม่ปิดกั้น ไม่ตีกรอบ"

ความยืดหยุ่น สามารถปรับตัว "positive thinking และ attitude ที่ดี ก็จะยอมรับการปรับตัวพร้อมที่จะเรียนรู้จะไม่มองว่าย่างยากสุดท้ายจะได้กับตัวเอง"

ทักษะระหว่างบุคคล "บุคลิกดี กับมืออาชีพ รู้ตัวว่าจะทำอะไร ที่ไหน กับใคร ต้องเตรียมตัวให้ถูกต้อง เตรียมข้อมูลไปให้พร้อม ไปก่อนเวลา เตรียมตัวให้พร้อม เรื่องของภาษาอังกฤษเป็นเรื่องที่ต้องฝึกฝน และควรเตรียมตัวและอยู่กับสิ่งแวดล้อมนั้นๆ"

ทักษะผู้นำ "ต้องกล้าตัดสินใจ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีประสบการณ์และ รับผิดชอบ และเป็นที่ยอมรับของทีม ต้องยึดถือผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก"

การมีเครื่องข่ายทางสังคม "ต้องมีเพื่อน มีคนที่คอยช่วยเหลือดูแลและไปกับเรา" การสร้างสมดุลในชีวิต "เป็นคำที่ใหญ่ สำหรับเด็กจบใหม่ ที่เริ่มทำงาน อาจารย์เห็นว่าต้องปลูกฝังตั้งแต่ปี 1 โดยใช้ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา ดูจากความร่วมมือ และผลการเรียน"



ประวัติย่อผู้วิจัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอมรา ดาราศรีทอง
วันเดือนปีเกิด	29 พฤศจิกายน 2509
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	36/1 พัฒนเวศม์ 12 สุขุมวิท 71 แขวงคลองตัน เหนือ เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ 2527	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสายน้ำผึ้ง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ 2532	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศบ) เอกภาษาและวรรณคดีอังกฤษ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
พ.ศ 2560	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จังหวัดกรุงเทพมหานคร