



การสำรวจ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 A Survey of Soft Skills Needed in the 21st Century Workplace

รัตนวัชร เพ็ญรัตนศิริณู*, ก่องทรัพย์ ทองคำ

Rattanawat Penratanahiran, Kongsab Thongkham

ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50300

Department of Psychology, Faculty of Education, Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai 50300 Thailand

*Corresponding author E-mail: rattanawat_pen@g.cmru.ac.th

(Received : May 14 2020, Revised : August 3 2020, Accepted : August 31 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 และ (2) สำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จ้างงานในสถานประกอบการ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจส่วนบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ บริษัทจำกัด และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 120 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบสอบถามมาตราเรียงอันดับ จำนวน 40 ข้อ มีความเชื่อมั่นของแบบวัด 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า (1) การสังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 มีจำนวน 8 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2) ภาวะผู้นำ 3) การทำงานเป็นทีม 4) การแก้ปัญหา 5) จริยธรรมในการทำงาน 6) การบริหารจัดการเวลา 7) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ 8) การคิดสร้างสรรค์ (2) การสำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดย Soft Skills 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) จริยธรรมในการทำงาน ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.61) 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.65) 3) การบริหารจัดการเวลา ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.67) 4) การแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.67) และ 5) ภาวะผู้นำ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

คำสำคัญ : Soft Skills, สถานประกอบการ, ศตวรรษที่ 21



Abstract

The objectives of this research were: (1) to synthesis of soft skills needed in the 21st century workplace, and (2) to survey of soft skills needed for modern graduates in perspective of the workplace. The sampling used were employers in the Chiang Mai's workplace consisting of 120 persons from personal business, ordinary partnerships, company limited, and state enterprises by sampling technique was purposive sampling. The instrument of this study were a questionnaire with a rating scale of 5 levels and ordinal scale included 40 items and the reliability coefficient of the total scale was 0.87. Statistics employed for analyses of the data included frequency, percentage, mean, standard deviation and content analysis.

The results of the research were as follows: (1) synthesis of soft skills needed in the 21st century workplace included 8 attribute namely 1) communication skills 2) leadership 3) teamwork 4) problem solving 5) work ethics 6) time management 7) interpersonal skills and 8) creative thinking (2) survey of soft skills needed for modern graduates in perspective of the workplace was high and highest level, the top 5 soft skills as follows: 1) work ethics ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.61) 2) interpersonal skills ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.65) 3) time management ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.67) 4) problem solving ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.67) and 5) leadership ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.68) respectively.

Keywords : Soft Skills, Workplace, 21st Century



บทนำ

ในปัจจุบันสถานประกอบการและธุรกิจต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญและมีความต้องการใน Soft Skills เพิ่มมากขึ้น แม้ว่าบางธุรกิจจะเลือกใช้เทคโนโลยีที่เข้ามาแทนที่ แต่ก็ยังต้องพึ่งพากำลังคนในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ Soft Skills จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาทุนมนุษย์และความสำเร็จของพนักงานที่ผ่านมามีหลักฐานจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า Soft Skills เป็นทักษะคู่แข่งกับทักษะทางวิชาการหรือทักษะทางเทคนิค ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญในการทำนายการจ้างงานและรายได้ รวมทั้งผลลัพธ์อื่น ๆ (Kautz et al., 2014) เนื่องจากสถานประกอบการในยุคสมัยใหม่ทั่วโลกมีความต้องการทักษะดังกล่าวเพิ่มขึ้นในช่วงระยะเวลา 20 ปีที่ผ่านมา (Balcar, 2014; Carnevale, 2013; International Labour Organization, 2008) จากการศึกษาโดยสถาบันวิจัย Stanford และมูลนิธิ Carnegie Mellon กับผู้บริหารระดับสูง (CEO) 500 คน พบว่า ร้อยละ 75 ของความสำเร็จระยะยาวในการทำงานเป็นผลมาจาก Soft Skills และเพียงร้อยละ 25 มาจากทักษะทางเทคนิค (Doyle, 2019) ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเช่นเดียวกับมหาวิทยาลัย Harvard ที่รายงานว่าร้อยละ 85 ของความสำเร็จในสถานที่ทำงานมาจาก Soft Skills และมีเพียงร้อยละ 15 มาจากทักษะทางเทคนิค (Skill Builder Pro, 2018) Soft Skills หมายถึง ชุดของทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ พฤติกรรม ทักษะคิด และคุณภาพส่วนบุคคล ที่ช่วยนำทางให้บุคคลปรับตัวอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี และประสบความสำเร็จในเป้าหมาย ได้แก่ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา ทักษะการเป็นผู้นำ และการจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น ซึ่งทักษะเหล่านี้สามารถนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางและช่วยเสริมทักษะอื่น ๆ เช่น ทักษะทางด้านเทคนิค วิชาชีพ และวิชาการ อีกทั้งยังเป็นทักษะที่ต้องการของตลาดแรงงานอีกด้วย (Cobo, 2013; Lippman et al., 2015; Robles, 2012)

อย่างไรก็ตาม Soft Skills ยังเป็นช่องว่าง (Gap) ที่ผู้จ้างงานจำนวนมากทั่วโลกได้ให้ข้อมูลว่า ผู้สมัครงานส่วนใหญ่ขาด Soft Skills ที่จำเป็นในการเข้ารับรรจุในตำแหน่งงานที่มีอยู่ (Manpower Group, 2013) โดยมีข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจนจากการศึกษาของ McDonald ใน สหราชอาณาจักร ได้คาดการณ์ว่าพนักงานมากกว่าห้าแสนคน จะถูกระงับการจ้างงานในปี 2020 เนื่องจากขาด Soft Skills (Doyle, 2019) จากข้อมูลเหล่านี้สอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจที่คำนึงถึง

Soft Skills เป็นสิ่งจำเป็นและเป็นคุณลักษณะที่สำคัญอย่างมากสำหรับผู้สมัครงาน โดยผู้จ้างงานส่วนมากต้องการพนักงานใหม่ที่มี Soft Skills คือ คุณสมบัติทางด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และ Hard Skills คือ ความเชี่ยวชาญทางด้านเทคนิคและความรู้ที่จำเป็นสำหรับงาน (Roble, 2012) จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าตลาดแรงงานหรือสถานประกอบการต่างๆ ล้วนแต่ให้ความสำคัญและต้องการบุคคลที่มี Soft Skills เป็นอย่างมาก ดังนั้นการผลิตบัณฑิตในยุคศตวรรษที่ 21 ของสถาบันอุดมศึกษาต้องคำนึงและตระหนักถึงการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพมากที่สุด สามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานได้เป็นอย่างดี เพราะถือว่า Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ผลผลิตทางธุรกิจ และความสำเร็จขององค์กร (Benjamin, Gulliya, & Crispo, 2012; Kyllonen, 2013) ด้วยความสำคัญดังกล่าวในบทความนี้จึงมีความสนใจที่จะนำเสนอผลการสังเคราะห์คุณลักษณะ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 จากเอกสารบทความและงานวิจัยต่างๆ เพื่อให้ได้คุณลักษณะ Soft Skills ที่นำไปสู่การนำไปออกแบบแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับผู้จ้างงานในสถานประกอบการและความต้องการคุณลักษณะ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ Soft Skills ที่แท้จริงของผู้จ้างงาน จากผลการศึกษาค้นคว้าคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อมูลที่ได้จะเป็นตัวสะท้อนให้กับผู้บริหารและอาจารย์ทางมหาวิทยาลัยนำไปสู่การพิจารณาและสร้างแนวทางให้กับสถาบันอุดมศึกษาที่กำลังผลิตบัณฑิตในศตวรรษที่ 21 ให้มี Soft Skills ที่ตอบโจทย์ความต้องการของสถานประกอบการ เพื่อวางแผนในการพัฒนาทักษะส่วนบุคคลให้มีคุณภาพและเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อให้บัณฑิตเหล่านั้นสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานได้ (Alsafadi & Abunafesa, 2012) และเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่ทำทนายอย่างมากสำหรับการสร้างและผลิตบัณฑิตให้มี Soft Skills มากกว่าทักษะทางวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว (Singh & Singh, 2008)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21
2. เพื่อสำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ ผู้ทำงานในสถานประกอบการ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจส่วนบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ บริษัทจำกัด และรัฐวิสาหกิจ และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ทำงานในสถานประกอบการ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจส่วนบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ บริษัทจำกัด และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 120 คน โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21

1) ศึกษาและรวบรวมเอกสาร หนังสือ บทความความวิจัย และผลการสำรวจที่มีการระบุถึงคุณลักษณะ Soft Skills ของสถานประกอบการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสืบค้นหาใน Google Scholar, Sciencedirect และ ProQuest ได้จำนวน 14 เรื่อง

2) ดำเนินการสังเคราะห์คุณลักษณะ Soft Skills ลงในแบบบันทึกการสังเคราะห์ เพื่อแจกแจงความถี่คุณลักษณะ Soft Skills จากนั้นดำเนินการให้ความหมายและนิยามศัพท์คุณลักษณะ Soft Skills ทั้ง 8 คุณลักษณะ ที่เป็นคุณลักษณะ Soft Skills ที่เป็นการต้องการของสถานประกอบการ

3) ออกแบบข้อคำถามที่สะท้อนถึงนิยามศัพท์คุณลักษณะ Soft Skills ครอบคลุมทั้ง 8 ลักษณะ จากนั้นนำแบบสอบถามคุณลักษณะ Soft Skills ที่พัฒนาขึ้น มอบให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ในการตรวจสอบเพื่อหาความตรงเชิงเนื้อหาและค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน โดยแบบสอบถามดังกล่าวเมื่อนำมาวิเคราะห์มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

ขั้นตอนที่ 2 การสำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ

1) ดำเนินการติดต่อผู้ทำงานในสถานประกอบการ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 4 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจส่วนบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ บริษัทจำกัด และรัฐวิสาหกิจ จำนวน 120 แห่ง

2) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มอบให้กับผู้ทำงานในสถานประกอบการตอบแบบสอบถาม บางสถานประกอบการไม่สะดวกและไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้ ผู้วิจัยจึงเข้าไปสัมภาษณ์และอ่านข้อคำถามในแบบสอบถามแล้วกรอกข้อมูลให้แทน

3) เมื่อเก็บข้อมูลในแต่ละครั้งเสร็จ ผู้วิจัยมีการตรวจสอบการให้ข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อป้องกันการขาดหายของข้อมูล ก่อนที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ในโปรแกรมสำเร็จรูป

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบบันทึกการสังเคราะห์ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และแบบสอบถามมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จำนวน 40 ข้อ ประกอบด้วย 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการคุณลักษณะ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ ตอนที่ 3 การจัดลำดับความต้องการคุณลักษณะ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ โดยเรียงลำดับความต้องการมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาคุณลักษณะ Soft Skills ของบัณฑิตยุคใหม่

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามความต้องการคุณลักษณะ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ มอบให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยา จำนวน 2 ท่าน และเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 1 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ซึ่งแบบสอบถามความต้องการคุณลักษณะ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



ผลการวิจัย

1. ผลการสังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21

ตารางที่ 1 สังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21

รายชื่อนักวิชาการ	Soft Skills														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.Lowden et al. (2011)	√	√	√	√			√								
2.Roble (2012)	√		√		√		√		√						
3.Seetha (2014)	√	√	√												
4.Bee & Hie (2015)	√	√	√	√	√										
5.Lippman et al. (2015)	√			√			√								
6.Dean (2017)	√		√		√		√								
7.Patacsil & Tablatin (2017)	√		√												
8.Bersin (2019)			√			√		√			√	√			
9.Doyle (2019)	√			√				√							
10.WVDE (2019)	√		√	√			√								
11.Vasanthakumari (2019)	√	√	√	√	√	√	√	√		√					√
12.Zagada (2019)	√		√					√		√		√	√	√	√
13.Snyder (2020)	√	√	√	√	√		√								
14.Wiki Job (2020)	√	√	√	√		√			√						
สรุป	13	7	12	8	5	3	7	4	2	2	1	2	1	1	2

หมายเหตุ : หมายเลขในตารางเป็นตัวแทนของ Soft Skills ซึ่งแต่ละหมายเลขแทนดังนี้

- | | | | |
|--|---------------------|--------------------------|-----------------------|
| 1 = Communication Skills | 2 = Leadership | 3 = Teamwork | 4 = Problem Solving |
| 5 = Work Ethics | 6 = Time Management | 7 = Interpersonal Skills | 8 = Creative Thinking |
| 9 = Flexibility | 10 = Confident | 11 = Persuasion | 12 = Adaptability |
| 13 = Diversity and cultural intelligence | 14 = Growth Mindset | 15 = Decision Making | |

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า จากการศึกษาเอกสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ สามารถที่จะสังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 ได้ จำนวน 15 คุณลักษณะ ได้แก่ 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) 2) ภาวะผู้นำ (Leadership) 3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 4) การแก้ปัญหา (Problem Solving) 5) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) 6) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) 7) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) 8) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) 9) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 10) ความมั่นใจ (Confident) 11) การโน้มน้าว (Persuasion) 12) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 13) ความฉลาดทางวัฒนธรรมและความแตกต่างที่หลากหลาย

(Diversity and cultural intelligence) 14) กรอบความคิดแบบเติบโต (Growth Mindset) และ 15) การตัดสินใจ (Decision Making)

ทั้งนี้จากการระบุคุณลักษณะ Soft Skills ของนักวิชาการ จำนวน 14 คน จะเห็นว่าในแต่ละคุณลักษณะนั้นมีการระบุเหมือนกัน โดยมีความถี่ของคุณลักษณะที่แตกต่างกันออกไป ผู้วิจัย จึงคัดเลือกคุณลักษณะที่มีการระบุซ้ำกันตั้งแต่จำนวน 3 คน ขึ้นไป มีเพียง Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการ จำนวน 8 คุณลักษณะ ดังนี้

- 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills)
- 2) ภาวะผู้นำ (Leadership)
- 3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)



- 4) การแก้ปัญหา (Problem Solving)
- 5) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics)
- 6) การบริหารจัดการเวลา (Time Management)
- 7) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)
- 8) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

2. ผลของการสำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้จ้างงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 ประกอบธุรกิจประเภทธุรกิจมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 รองลงมาห้างหุ้นส่วนสามัญ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 25 บริษัทจำกัด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และธุรกิจส่วนบุคคลน้อยที่สุด จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และส่วนมากมีอายุประสบการณ์ทำงาน 1-10 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 75.80

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่

ระดับความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ สามารถสรุป Soft Skills ในแต่ละคุณลักษณะ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.78 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนมีประสิทธิภาพ มั่นใจในการพูด การเขียน และการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.80) สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.77) และสามารถใช้เทคโนโลยีในการนำเสนอ และสื่อสาร ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.88)

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.68 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถเป็นผู้นำที่ดี นายกองเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.36$, S.D. = 0.71) สามารถจูงใจเพื่อนร่วมงานของตนเองได้ดี ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.72) และเป็นผู้นำที่มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.66)

3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.64 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถรับรู้และเคารพทัศนคติพฤติกรรมและความเชื่อของผู้อื่น ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.64) สามารถเข้าใจและรับบทบาทของหัวหน้าทีมและสมาชิกในทีม ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.61) และมีส่วนร่วมในการวางแผน และปรับปรุงประสิทธิภาพของกลุ่ม ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.63)

4. การแก้ปัญหา (Problem Solving) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.67 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถพัฒนาทักษะการคิด เช่น การอธิบาย วิเคราะห์ และประเมินผล ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.69) สามารถตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.64) และสามารถมองหาแนวคิดและค้นหาวิธีแก้ปัญหาอื่น ๆ ได้อย่างหลากหลาย ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.70)

5. จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.61 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ ความขยันขันแข็งต่องานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.59) ความซื่อสัตย์ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.59) และมีทัศนคติทางบวกต่องาน ($\bar{X} = 4.47$, S.D. = 0.63)

6. การบริหารจัดการเวลา (Time Management) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.67 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถจัดการกับเวลาให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = 0.70) สามารถบริหารจัดการเวลาให้บรรลุตามแผนงานที่วางไว้ ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.70) และสามารถจัดลำดับความสำคัญกับสิ่งที่ต้องทำ ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.67)

7. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.65 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ สามารถสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.66) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อทุกคนที่พบเจอ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.69) และสามารถแสดงออกอย่างเป็นมิตรต่อผู้อื่น ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.66)

8. การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มีค่าเท่ากับ $\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.69 โดยมี 3 อันดับแรก ได้แก่ กล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ตนคิด ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.66) มีการมองหาแนวทางใหม่ ๆ มาใช้กับการทำงาน ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.74) และมีทัศนคติในการเปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.69)



2.3 ผลการจัดลำดับความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่

Soft Skills	\bar{X}	S.D.	ระดับความต้องการ	ลำดับความต้องการ
1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills)	4.18	0.78	มาก	7
2. ภาวะผู้นำ (Leadership)	4.24	0.68	มากที่สุด	5
3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	4.19	0.64	มาก	6
4. การแก้ปัญหา (Problem Solving)	4.25	0.67	มากที่สุด	4
5. จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics)	4.45	0.61	มากที่สุด	1
6. การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	4.37	0.67	มากที่สุด	3
7. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	4.41	0.65	มากที่สุด	2
8. การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	4.15	0.69	มาก	8

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ระดับความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ จำนวน 8 คุณลักษณะ อยู่ในระดับมากและมากที่สุด เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสามารถที่จะเรียงอันดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.61) 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.65) 3) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.67) 4) การแก้ปัญหา (Problem Solving) ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.67) 5) ภาวะผู้นำ (Leadership) ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.68) 6) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.64) 7) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.78) และ 8) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

2.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนา Soft Skills ของบัณฑิตยุคใหม่

จากความคิดเห็นของผู้จ้างงานในสถานประกอบการต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสามารถนำข้อเสนอแนะมาสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

1. นักศึกษาที่รับเข้ามาฝึกงานและบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาและเข้ามาเป็นพนักงานในสถานประกอบการ มีความรู้และความสามารถค่อนข้างดี เรียนรู้งานได้ไว แต่ยังขาดความอดทน ความขยันหมั่นเพียร ขาดความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความสามารถในการสื่อสาร การตัดสินใจในการแก้ปัญหา และการคิดนอกกรอบหรือคิดเชิงสร้างสรรค์ จึงอยากให้ทางสถาบันอุดมศึกษาเน้นให้หลักสูตรและสาขาวิชา มีกระบวนการหรือกลไกการปลูกฝัง Soft Skills มากกว่าที่จะเน้นความรู้ทางวิชาการเพียงอย่างเดียว

2. อยากให้อาจารย์ผู้สอนในรายวิชาได้เน้นทักษะการลงมือปฏิบัติให้มากกว่าทฤษฎี เน้นให้นักศึกษาได้นำความรู้มา

ประยุกต์ใช้กับการทำงานได้จริง โดยมีกระบวนการเรียนการสอนที่ปรับเปลี่ยนทัศนคติในเชิงบวกต่อชีวิตและการทำงานของนักศึกษา สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและมีใจรักยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพของตนเองให้มากขึ้น

3. สถาบันอุดมศึกษาควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนา Soft Skills ให้มากขึ้น มากกว่ากิจกรรมการรับน้องหรือกิจกรรมที่ไม่เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษา ควรกำหนดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์หรือให้รุ่นพี่จัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยทางสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้ลั่นกรองกิจกรรม มีการจัดประกวดกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนา Soft Skills ที่ใช้ในชีวิตประจำวันและทักษะด้านการทำงาน เพื่อเตรียมความพร้อมของนักศึกษาและเป็นการปลูกฝังให้นักศึกษาเป็นผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรับผิดชอบ มีจริยธรรมในการทำงาน รู้จักบริหารเวลา และมีทักษะการสื่อสาร เป็นต้น

4. สถาบันอุดมศึกษาควรจับมือกับสถานประกอบการในการออกแบบหลักสูตรและกิจกรรมในการพัฒนา Soft Skills ที่มีลักษณะเฉพาะ มีการจัดให้นักศึกษาได้ฝึกงานในสถานประกอบการอย่างจริงจัง ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ในทุกสัปดาห์ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 วัน เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจในลักษณะงานและได้เรียนรู้งาน สามารถที่จะปรับตัวเข้ากับงานได้เป็นอย่างดี รับรู้ถึงจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของตนเอง เกิดการปรับปรุงตนเองและการเตรียมความพร้อมให้กับตนเองในการเข้าสู่ตลาดแรงงานในอนาคต และสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้จ้างงาน

5. สถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของนักศึกษาเกี่ยวกับ Soft Skills ในรูปแบบที่หลากหลาย เป็นเสมือนพื้นที่ให้นักศึกษาได้แสดงตัวตนของตนเองอย่างอิสระ โดยทางสถาบันอุดมศึกษากำหนดหัวข้อหรือประเด็นที่จะให้นักศึกษาได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติ จากนั้นนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาอัพโหลดลงในระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาจเป็นข้อมูลต่าง ๆ เช่น ไฟล์ข้อมูล



ภาพ เสียง คลิปวิดีโอ เหมือนเป็นโปรไฟล์ที่สะท้อนตัวตนของนักศึกษา โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรืออาจารย์ที่ปรึกษาสามารถที่จะเข้าไปติดตามและประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองของนักศึกษาแต่ละคนได้

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการสังเคราะห์ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 พบว่า ในงานวิจัยและผลจากการสำรวจสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ทั่วโลก ได้ให้ความสำคัญกับ Soft Skills อย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Soft Skills จำนวน 8 คุณลักษณะนี้มากที่สุด ได้แก่ 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) 2) ภาวะผู้นำ (Leadership) 3) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 4) การแก้ปัญหา (Problem Solving) 5) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) 6) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) 7) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) 8) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ฉะนั้นข้อมูลที่ได้จากการสำรวจของสถานประกอบการ จึงเป็นตัวสะท้อนถึงคุณลักษณะที่สถานประกอบการมีความคาดหวังและความต้องการคุณลักษณะ Soft Skills จากสถาบันอุดมศึกษาที่ผลิตบัณฑิตเหล่านี้อย่างมาก โดยแนวโน้มและทิศทางของความต้องการพนักงานเข้ามาทำงานในสถานประกอบการนั้นเปลี่ยนไปจากเดิมอย่างมาก เนื่องด้วยสภาพเศรษฐกิจ จำนวนสถานประกอบการที่เพิ่มมากขึ้น การแข่งขันของสถานประกอบการที่มีลักษณะคล้ายกัน รวมไปถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่เข้ามากดดันให้สถานประกอบการต้องเปลี่ยนแปลงตนเองเกี่ยวกับกลยุทธ์ เป้าหมาย และทิศทาง ด้วยเหตุนี้สถานประกอบการจึงแสวงหาพนักงานที่มีความสามารถหรือทักษะที่หลากหลายมากขึ้น การจ้างงานในปัจจุบันจึงต้องคัดเลือกและจ้างงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสามารถทั้ง Hard Skills และ Soft Skills เพื่อเข้ามาช่วยผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรนั้นเกิดประสิทธิผลไปในทิศทางบวกและบรรลุเป้าหมายขององค์กรมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางกับงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับ Soft Skills พบว่า องค์กรและบริษัทธุรกิจต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญและมีความจำเป็นต่อสถานประกอบการอย่างมาก (Klaus, 2010; Mitchell et al., 2010; Nealy, 2005; Smith, 2007) โดยผู้จ้างงานต้องการผู้สมัครงานที่มีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งต้องการพนักงานที่มีวุฒิภาวะและมีการปรับตัวทางสังคมที่ดี ผู้จ้างงานจึงให้ความสำคัญกับ Soft Skills เป็นอันดับหนึ่ง เพราะถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความสำเร็จในการทำงาน (Glenn, 2008; Mitchell et al., 2010; Perreault, 2004) สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่ระบุร้อยละ 75 ของความสำเร็จในการทำงานเป็นระยะเวลาสั้นขึ้นอยู่กับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (People Skills) ในขณะที่

ที่เพียงร้อยละ 25 ขึ้นอยู่กับความรู้ด้านเทคนิค (Technical Skills) (Klaus, 2010) Soft Skills สามารถเรียกได้ว่าเป็นทักษะที่นำมากประยุกต์ใช้หรือทักษะในศตวรรษที่ 21 (Gewertz, 2007) เนื่องจากเป็นคุณลักษณะที่ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ของบุคคล ประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มโอกาสในการทำงานให้กับบุคคล (Parsons, 2008) ทั้งนี้ Soft Skills ยังส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ (Dana, Hancock & Phillips, 2011; Seetha, 2014) ช่วยให้ผู้คนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการตัดสินใจที่เหมาะสม สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจที่ให้แก่ผู้อื่น และส่งผลดีต่อการพัฒนาวิชาชีพ (Anju, 2009; Jungsun et al., 2011)

2. ผลของการสำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ พบว่า ผู้จ้างงานในสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะ Soft Skills 8 อันดับแรก ได้แก่ 1) จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) 2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) 3) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) 4) การแก้ปัญหา (Problem Solving) 5) ภาวะผู้นำ (Leadership) 6) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) 7) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) และ 8) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) จากผลการจัดลำดับเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ผู้จ้างงานในสถานประกอบการต้องการพนักงานหรือบุคคลที่เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานที่มี Soft Skills ในด้านจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) อย่างมาก เนื่องด้วยจริยธรรมในการทำงานเป็นตัวสะท้อนถึงคุณลักษณะของตัวบุคคลหลายประการที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความขยันขันแข็งต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความซื่อสัตย์ในการทำงาน และทัศนคติในทางบวกต่องาน เพราะคุณลักษณะเหล่านี้จะส่งผลดีและเป็นไปในทิศทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร รวมถึงความคิดและความรู้สึกของผู้จ้างงานต่อพนักงานหรือบุคคลนั้นด้วย นอกจากนี้เป็นที่น่าสนใจว่า ในปัจจุบันองค์กรหรือสถานประกอบการหลายแห่งมักเผชิญกับปัญหาการลาออกจากงานบ่อยมากขึ้นของพนักงาน อาจจะมีสาเหตุมาจากสวัสดิการ ความก้าวหน้า แรงกดดัน การปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และภาระหน้าที่ในองค์กร แต่ประเด็นที่น่าสนใจที่ผู้จ้างงานได้สะท้อนคือ คนรุ่นใหม่มักจะชอบทำอะไรตามใจ ไม่ชอบกฎระเบียบ ไม่มีความอดทน ขาดความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย เข้างานสาย ไม่มีความผูกพันในงาน เมื่อผู้จ้างงานดักเตือนไม่พอใจก็ลาออกโดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตนเองและองค์กร สอดคล้องกับข้อมูลในปัจจุบันที่สังคมไทยกำลังเผชิญปัญหาอยู่คือ คนรุ่นใหม่มักจะขาดวินัย ความอดทน และความซื่อสัตย์ (วราวุธ ศิลปอาชา, 2562) เนื่องจากคนรุ่นใหม่เกิดขึ้นมาพร้อมกับความสะดวกสบาย ไม่ต้องดิ้นรนอะไรรักในความอิสระเสรีสูง (ธนศ วงศ์ยานนาวา, 2560) มีการเปลี่ยนงานบ่อย ไม่ค่อยใส่ใจกับงานที่ทำ และมีการจงรักภักดีต่อองค์กรต่ำ



เนื่องด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงเป็นตัวบ่งชี้ที่ทำให้ผู้จ้างงานเรียกร้อง และต้องการพนักงานที่มีจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) เป็นลำดับแรกมากที่สุด =4.49, =4.48, =4.47, อย่างไรก็ตาม คุณลักษณะที่ผู้จ้างงานต้องการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความขยัน ขันแข็ง ความอดทน และความรับผิดชอบ ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ล้วนต้องเริ่มจากการปลูกฝังวินัยในตนเองตั้งแต่วัยเด็ก เพราะวินัยในตนเองจะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จทุก ๆ ด้านของชีวิตทั้งการเรียน และการทำงาน ดังนั้นครอบครัวจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลโดยตรงต่อวินัยของเด็ก การเกิดวินัยในตนเองของบุคคลนั้น จะมีพื้นฐานมาตั้งแต่ระยะแรกเกิดจนกระทั่งโต โดยที่ความสัมพันธ์ระหว่างทารกกับบิดา มารดา หรือผู้เลี้ยงดู ถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดที่ทำให้เกิดความสามารถในการให้รางวัลตนเองหรือความสามารถในการควบคุมตนเองเมื่อโตขึ้น (Mowrer, 1950)

นอกจากนี้ Soft Skills ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) การแก้ปัญหา (Problem Solving) ภาวะผู้นำ (Leadership) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (Communication Skills) และการคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) และ Soft Skills เหล่านี้ ยังเป็นที่ต้องการของผู้จ้างงานอย่างมากเช่นกัน จากงานวิจัยและการสำรวจของผู้จ้างงานพบว่า ผู้จ้างงานให้ความสำคัญกับ Soft Skills ของผู้สมัครงาน และนักศึกษาที่จบการศึกษาค่อนข้างมาก เนื่องจาก Soft Skills มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Bee & Hie, 2015; Snyder, 2020; Vasanthakumari, 2019; Wiki Job, 2020) ประกอบกับ Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักศึกษาที่จบการศึกษาแล้วมีงานทำมากขึ้น ทั้งนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า การจ้างงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม โดยทักษะภาวะผู้นำสามารถผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Abullah, Muhammad & Md Naris, 2019; Nga & Wai Mun, 2013) อย่างไรก็ตามจะเห็นได้ว่าการจ้างงานขึ้นอยู่กับ Soft Skills ของบุคคลเป็นสำคัญ การผลิตบัณฑิตให้มี Soft Skills และสามารถที่จะตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน จึงเป็นสิ่งท้าทายสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง ผลิตบัณฑิตที่มีความโดดเด่นมีทักษะนอกเหนือมากกว่าความรู้ทางวิชาการ (Credé & Kuncel, 2008) ทั้งนี้ในมุมมองของผู้จ้างงานมีความคาดหวังว่าสถาบันอุดมศึกษาจะสามารถพัฒนาและเพิ่มจำนวนบัณฑิตผู้สำเร็จการศึกษาที่มีความสามารถมากขึ้น โดยผ่านกิจกรรมหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนการสอน

(Spowart, 2011) พร้อมทั้งมีการส่งเสริมและจัดฝึกอบรม Soft Skills ให้แก่นักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาเหล่านั้นประสบความสำเร็จทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพ มีการเรียนรู้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับการทำงานในสถานประกอบการหรือตลาดแรงงานในอนาคต ซึ่งสิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการได้รับ Soft Skills ในขณะที่เรียนอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา และมี Soft Skills ที่ดีเมื่อสำเร็จการศึกษา (Sejzi, Aris & Yuh, 2013; Vasanthakumari, 2019)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะนำ Soft Skills จำนวน 8 คุณลักษณะ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสถานประกอบการ มาวางแผนเพื่อออกแบบกิจกรรมหรือหาแนวทางในการพัฒนานักศึกษานั้นให้เกิด Soft Skills ตลอดจนทำให้บัณฑิตที่จบไปนั้นมีลักษณะที่โดดเด่นและเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน

1.2 สถาบันอุดมศึกษาควรที่จะมุ่งเน้นพัฒนา Soft Skills ในด้านจริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) ให้มากขึ้น เนื่องจากจากผลการวิจัยสะท้อนเห็นได้อย่างชัดเจนว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับจริยธรรมในการทำงานเป็นอันดับแรก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษา Soft Skills โดยขยายขอบเขตมุมมองของสถานประกอบการที่กว้างขวางมากขึ้นในจังหวัดอื่น ๆ มีการสำรวจกับมุมมองของอาจารย์ นักศึกษา ครู นักเรียน ผู้ปกครอง และประชาชนทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและมีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนา Soft Skills เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อ Soft Skills และนำมาสู่การหาแนวทางในการส่งเสริมปัจจัยนั้น

2.3 ควรมีการศึกษาในแต่ละหลักสูตรที่ผลิตบัณฑิตว่าหลักสูตรนั้นได้มีการสอน การจัดกิจกรรม หรือมีเนื้อหาที่สะท้อนถึงการพัฒนา Soft Skills ให้แก่นักศึกษาในด้านใดบ้าง และนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับความต้องการ Soft Skills ของสถานประกอบการ เพื่อตรวจสอบว่าบัณฑิตที่ผลิตมีคุณลักษณะ Soft Skills ตรงกับความต้องการของผู้จ้างงานหรือสถานประกอบการมากน้อยเพียงใด

2.4 ควรมีการออกแบบกิจกรรมหรือพัฒนาหลักสูตรที่ส่งเสริม Soft Skills ของนักเรียนและนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในยุคปัจจุบันมากที่สุด



เอกสารอ้างอิง

- ชเนศ วงศ์ยานนาวา. (2560). เด็กสมัยนี้ไม่อดทน?. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.spotlightdaily.net/spirit/>.
- วรารุณ ศิลปอาษา. (2562). รวม.ทส.ชี้ คนรุ่นใหม่ขาดวินัย เดินหน้าสร้าง ทสม.จิตอาสา. [Online]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.newtv.co.th/news/40427>.
- Abullah, A. R., Muhammad, M. Z. & Md Naris, N. A. (2019). The Role of Soft Skills within Business Students towards Graduate Employability. *Journal of Entrepreneurship and Business*. 7(2): 1-14.
- Alsafadi, L., & Abunafesa, R. (2012). ICT Skills Gap Analysis of the Saudi Market. *Proceedings of the World Congress on Engineering and Computer Science Vol I, WCECS 2012*, San Francisco, USA.
- Anju A. (2009). A Holistic Approach to Soft Skills Training. *IUP Journal of Soft Skills*. 3(1): 7-11.
- Balcar, J. (2014). Soft skills and their wage returns: Overview of empirical literature. *Review of Economic Perspectives*. 14(1): 3-15.
- Bee, O. K. & Hie, T. S. (2015). Employers' Emphasis on Technical Skills and Soft Skills in Job Advertisements. *The English Teacher*. XLIV (1): 1-12.
- Bersin, J. LinkedIn 2019 Talent Trends: Soft Skills, Transparency and Trust. [Online]. available : <https://www.linkedin.com/pulse/linkedin-2019-talent-trends-soft-skills-transparency-trust-bersin>. 2019.
- Benjamin, B., Gulliya, T. & Crispo, A. (2012). Emotional intelligence and organizational culture. *Insights to a Changing World Journal*. 1: 52-64.
- Carnevale, A. P. (2013). *21st century competencies for college and career readiness*. Broken Arrow, OK: National Career Development Association.
- Cobo, C. (2013). Mechanisms to identify and study the demand for innovation skills in world-renowned organizations. *On the Horizon*. 21(2): 96-106.
- Credé, M., & Kuncel, N. R. (2008). Study habits, skills, and attitudes: The third pillar supporting collegiate academic performance. *Perspectives on psychological science*. 3(6): 425-453.
- Dana, H., Hancock, C., & Phillips, J. (2011). A research proposal to evaluate the merits of writing across the curriculum. *American Journal of Business Education*. 4: 15-20.
- Dean, S. A. (2017). *Soft Skills Needed for the 21st Century Workforce*. Doctor of Business Administration, Walden University.
- Doyle, A. Top Soft Skills Employers Value with Examples. [Online]. available : <https://www.thebalancecareers.com/list-of-soft-skills-2063770>.2019.
- Gewertz, C. (2007). Soft skills in big demand: Interest in teaching students habits of mind for success in life is on the rise. *Education Week*. 26(40): 25-27.
- Glenn, J. L. (2008). The "new" customer service model: Customer advocate, company ambassador. *Business Education Forum*. 62(4): 7-13.
- Jungsun, K., Mehmet, E., JeoungWoo, B. & Hwayoung, J. (2011). Training soft skills via e-learning. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 23(6): 739-763.
- Kautz, T. D., Heckman, J., Diris, R., ter Weel, B., & Borghans, L. (2014). *Fostering and measuring skills: Improving cognitive and non-cognitive skills to promote lifetime success*. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research.
- Klaus, P. (2010). Communication breakdown. *California Job Journal*. 28: 1-9.
- Kyllonen, P. (2013). Soft skills for the workplace. *Change*. 45(6): 16-23.
- International Labour Organization. (2008). *Skills for improved productivity, employment growth and development*. Paper presented at the International Labour Conference.
- Lippman, L. H., Ryberg, R., Carney, R. & Moore, K. A. (2015). *Key "Soft" Skills That Foster Youth Workforce Success: Toward a Consensus Across Fields*. Washington, D.C: USAID.
- Lowden, K., Hall, S., Elliot, D. & Lewin, J. (2011). *Employers' perceptions of the employability skills of new graduates*. Project Report. Edge Foundation, London, UK.



- Manpower Group. (2013). **2013 Talent Shortage Survey Research Results**. Milwaukee, WI: Manpower Group.
- Mitchell, G. W., Skinner, L. B. & White, B. J. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*. 52: 43-53.
- Mowrer, O. H. (1950). **Learning theory and personality dynamics: Selected papers**. New York, NY: Ronald Press
- Nga, J. K. & Wai Mun, S. (2013). The perception of undergraduate students towards accountants and the role of accountants in driving organizational change: A case study of a Malaysian business school. *Education & Training*. 55(6): 500-519.
- Nealy, C. (2005). Integrating soft skills through active learning in the management classroom. *Journal of College Teaching & Learning*. 2(4): 1-6.
- Parsons, T. L. (2008). **Definition: Soft skills**. [Online]. available : <http://searchcio.techtarget.com/definition/soft-skills>.
- Patacsil, F. F. & Tablatin, C. L. S. (2017). Exploring the importance of soft and hard skills as perceived by IT internship students and industry: a gap analysis. *Journal of Technology and Science Education*. 7(3): 347-368.
- Perreault, H. (2004). Business educators can take a leadership role in character education. *Business Education Forum*. 59: 23-24.
- Robles, M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communications Quarterly*. 75(4): 453-465.
- Seetha, N. (2014). Are soft skills important in the workplace? - A preliminary investigation in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Science*. 4(4): 44-56.
- Sejzi, A. A., Aris, B. & Yuh, C. P. (2013). Important Soft Skills for University Students in 21st Century. **4th International Graduate Conference on Engineering, Science, and Humanities (IGCESH 2013)**, Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Johor, Malaysia, 16-17 April 2013, pp. 1088-1093.
- Singh, G., & Singh, S. (2008). Malaysian graduates' employability skills. *UNITAR e-Journal*. 4(1): 15-45.
- Skill Builder Pro. (2008). **Soft Skills: The Hard Skills for Today's Workforce**. [Online]. available : https://mma.prnewswire.com/media/792186/Soft_Skills_The_Hard_Skills_for_Today_s_Work-force_Final.pdf?p=original.
- Smith, L. (2007). Teaching the intangibles. *T+D*. 61(10): 23-25.
- Snyder, K. (2020). **The 7 Soft Skills You Need to Be Successful**. [Online]. available : <https://www.omniagroup.com/the-7-soft-skills-you-need-to-be-successful/>.
- Spowart, J. (2011). Hospitality students' competencies: Are they work ready?. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 10(2): 169-181.
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft Skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*. 3(2): 66-72.
- Wiki job. (2020). **Soft Skills**. [Online]. available : <https://www.wikijob.co.uk/content/interview- advice/competencies/soft-skills>.
- WVDE. (2019). **Survey of Employer Skill Needs**. [Online]. available : <https://wvde.us/simulated-work place/>.
- Zagada, M. (2019). **Top 7 Soft Skills Employees Need In 2020 and Beyond**. [Online]. available : <https://www.gofluent.com/blog/top-7-soft-skills-2020/>.