

ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน

Soft Skill

สำหรับผู้เรียน : ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา



สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน

Soft Skill

สำหรับผู้เรียน : ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา



สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา
สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ



379.593 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
ส 691 น ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
สำหรับผู้เรียน: ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา
กรุงเทพฯ: 2565
184 หน้า
ISBN: 978-616-270-391-1
1. Soft Skill 2. ผู้เรียน 3. ภาคเศรษฐกิจ

ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
สำหรับผู้เรียน: ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา

สิ่งพิมพ์ สกศ.	54/2565
พิมพ์ครั้งที่ 1	ตุลาคม 2565
จำนวน	1000 เล่ม
ISBN	978-616-270-391-1
ผู้จัดพิมพ์เผยแพร่	สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา 99/20 ถนนสุขุโขทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300 โทรศัพท์ 0 2668 7123 โทรสาร 0 2243 2787
พิมพ์ที่	บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด (สำนักงานใหญ่) 19/25 หมู่ที่ 8 ตำบลบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110 โทรศัพท์ 0 2150 9676 โทรสาร 0 2150 9679

คำนำ

โลกในปัจจุบันเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเตรียมการและพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมเพื่อใช้ชีวิตและทำงานในอนาคตจึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อภูมิภาคตลาดแรงงานมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งจากการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี ซึ่งสร้างความปั่นป่วน (Disrupt) และส่งผลต่ออุตสาหกรรมทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็วและรุนแรงกว่าที่เคยมีมา ทำให้เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติสามารถเข้ามาทดแทนแรงงานมนุษย์ได้ในงานหลายประเภท และเกิดงานใหม่ที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างการใช้เทคโนโลยีและทักษะของมนุษย์มากขึ้น อีกทั้ง โครงสร้างทางเศรษฐกิจก็เปลี่ยนแปลงไปตามการเติบโตของเศรษฐกิจและการพัฒนาทางเทคโนโลยี ทำให้ความต้องการแรงงานในกิจกรรมทางเศรษฐกิจแบบดั้งเดิมอย่างภาคเกษตรกรรมลดลง และแรงงานย้ายสู่ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการมากขึ้น ตลอดจนผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ความปั่นป่วนของภูมิภาคตลาดแรงงานมีความรุนแรงและซับซ้อนยิ่งขึ้น และส่งผลในระยะยาวที่เกิดการฟื้นตัวอย่างไม่เท่าเทียมของเศรษฐกิจ ธุรกิจบางกลุ่มที่ไม่อาจปรับตัวจึงมีโอกาที่จะประสบกับความท้าทายและไม่ฟื้นตัวโดยง่าย

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาเห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของ Soft Skill ในฐานะทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน ซึ่งสามารถช่วยเป็นแรงสนับสนุนแก่ผู้เรียนในการรับมือและปรับตัวกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมทั้งเตรียมความพร้อม สำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพต่อไป จึงได้จัดทำโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนชั้น โดยคาดหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) และพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมทั้งในการใช้ชีวิตและการทำงาน เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

ท้ายที่สุดนี้ สำนักงานฯ ขอขอบพระคุณคณะผู้พิจารณาและผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ร่วมให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) และการศึกษาวิจัยครั้งต่อ ๆ ไป



(นายอรรถพล สังขวาสี)
เลขาธิการสภาการศึกษา

บทสรุปผู้บริหาร

โลกในปัจจุบันเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเตรียมการและพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมเพื่อใช้ชีวิตและทำงานในอนาคตจึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อภูมิทัศน์ตลาดแรงงานมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งจากการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี ซึ่งสร้างความปั่นป่วน (Disrupt) และส่งผลต่ออุตสาหกรรมทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็วและรุนแรงกว่าที่เคยมีมา ทำให้เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติ (Automation) สามารถเข้ามาทดแทนแรงงานมนุษย์ได้ในงานหลายประเภท และเกิดงานใหม่ที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างการใช้เทคโนโลยี และทักษะของมนุษย์มากขึ้น อีกทั้ง โครงสร้างทางเศรษฐกิจก็เปลี่ยนแปลงไปตามการเติบโตของเศรษฐกิจและการพัฒนาทางเทคโนโลยี ทำให้ความต้องการแรงงานในกิจกรรมทางเศรษฐกิจแบบดั้งเดิมอย่างภาคเกษตรกรรมลดลง และแรงงานย้ายสู่ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการมากขึ้น ตลอดจนผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ความปั่นป่วนของภูมิทัศน์ตลาดแรงงานมีความรุนแรงและซับซ้อนยิ่งขึ้น และส่งผลในระยะยาวที่เกิดการฟื้นตัวอย่างไม่เท่าเทียมของเศรษฐกิจ ธุรกิจบางกลุ่มที่ไม่อาจปรับตัวจึงมีโอกาที่จะประสบกับความท้าทายและไม่ฟื้นตัวโดยง่าย

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาเห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของการพัฒนา Soft Skill ในฐานะของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน ซึ่งสามารถช่วยเป็นแรงสนับสนุนแก่ผู้เรียนในการรับมือและปรับตัวกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมทั้งเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพต่อไป จึงได้จัดทำโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนชั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะและแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน

จากการศึกษา คณะผู้วิจัยได้กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน จำนวนทั้งสิ้น 92 ทักษะ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) คือ ทักษะและคุณลักษณะภายในของผู้เรียนที่บ่งบอกความเป็นตัวตนและ

เกี่ยวข้องกับ การควบคุมตัวเอง จำนวน 32 ทักษะ ทักษะทางสังคม (Social Skills) คือ ทักษะและคุณลักษณะสำคัญในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นในบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตในทั้งสังคม จำนวน 28 ทักษะ และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) คือ ทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานที่สามารถช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิค หรือ Hard Skill ได้ โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการ จำนวน 32 ทักษะ โดยแต่ละทักษะมีความจำเป็นต่อผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจแตกต่างกัน

เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน คณะผู้วิจัยได้ผลการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) แต่ละประเภทสำหรับผู้เรียนใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก อันได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ

จากผลการพิจารณาโดยการสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงานทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจของประเทศไทย ประกอบด้วยหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ดังแสดงในตารางด้านล่างนี้

ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)			
อันดับ	ภาคเกษตรกรรม	ภาคอุตสาหกรรม	ภาคการบริการ
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)			
1	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	การรับผิดชอบ (Accountability)	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)
2	การรับผิดชอบ (Accountability)	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness)
3	การปรับตัว (Adaptability)	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)
4	ความอดทนอดสาหะ (Persistency and Patience)	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	การรับผิดชอบ (Accountability)
5	ความทุ่มเท (Dedication)	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)

ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) (ต่อ)

อันดับ	ภาคเกษตรกรรม	ภาคอุตสาหกรรม	ภาคบริการ
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)			
1	สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	ความตระหนักถึง ความปลอดภัย (Safety Awareness)	การสื่อสาร (Communication)
2	การสร้างเครือข่าย (Networking)	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	การบริการลูกค้า (Customer Services)
3	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	การสื่อสาร (Communication)	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)
4	ความตระหนักถึง ความปลอดภัย (Safety Awareness)	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)
5	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	การประสานงาน (Coordination Skills)
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)			
1	การประยุกต์ (Applicability)	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	การสื่อสาร ด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)
2	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)
3	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)	การแก้ปัญหา (Problem-solving)
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	การบริหารจัดการ (Management)
5	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)

สำหรับแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน คณะผู้วิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาที่มีความสอดคล้องกันไม่ว่าจะเป็นการเตรียมความพร้อมผู้เรียนเข้าสู่ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม หรือภาคการบริการก็ตาม โดยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนา 3 ข้อหลัก ดังนี้

1) รูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้ ควรมีลักษณะเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) ซึ่งเน้นการสร้างความรู้ ทักษะ และค่านิยมด้วยตัวของผู้เรียนเองจากการลงมือกระทำหรือได้รับประสบการณ์ใหม่โดยตรง สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และบริบทที่แตกต่างกัน โดยการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ควรมีกระบวนการที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่ การปฏิบัติ (Do) การสะท้อนกลับ (Reflect) และ การประยุกต์ใช้ (Apply) โดยเริ่มจากการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดเป็นการรับรู้ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง จากนั้นจึงมีกระบวนการสะท้อนกลับผ่านการสังเกต การไตร่ตรอง การแลกเปลี่ยน การนำเสนอ การอภิปราย และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปเป็นภาพรวมและกำหนดเป็นประสบการณ์ใหม่สำหรับการทดสอบและทดลองก่อนนำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงตามบริบทต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่เป็นวงจร ทั้งนี้ ลักษณะกิจกรรมสามารถเลือกใช้หรือผสมผสานการฝึกปฏิบัติจริง การฝึกงาน การทดลอง สถานการณ์จำลอง การศึกษาจากกรณีศึกษา และการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

2) การผสมผสานการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยการจัดการเรียนรู้แบบนี้ควรมีลักษณะกิจกรรมที่สำคัญ 5 ประการ คือ (1) การพึ่งอาศัยกันทางบวก ซึ่งสามารถสร้างได้ด้วยการออกแบบกิจกรรมกลุ่มที่มีเป้าหมายและแรงจูงใจร่วมในการทำงาน กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกให้มีความเกี่ยวข้องกัน และใช้ทรัพยากรหรือข้อมูลจากสมาชิกทุกคน (2) การมีปฏิสัมพันธ์แบบส่งเสริมกัน โดยการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือมีกิจกรรมที่สมาชิกได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (3) ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนในการทำงานที่ได้รับมอบหมายส่วนของตนเองอย่างเต็มความสามารถ โดยอาจมีการประเมินผลของผู้เรียนรายบุคคลควบคู่กับผลงานของกลุ่มด้วย เพื่อกระตุ้นให้สมาชิกรับผิดชอบร่วมกัน (4) ทักษะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มย่อย ถือเป็นทักษะทางสังคมที่ต้องใช้และได้รับการขัดเกลาในการเรียนรู้รูปแบบนี้ เพราะผู้เรียนมีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงได้ตัดสินใจและหาทางแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน และ (5) กระบวนการทำงานของกลุ่ม นอกจากการประเมินผลงานของกลุ่ม การเพิ่มการประเมินการทำงานและพฤติกรรมของสมาชิกให้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จของกลุ่มเป็นอีกแนวทางที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานของกลุ่ม ให้ผู้เรียนได้ร่วมมือกันคิด ทำงาน รับผิดชอบ และบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3) การเลือกรูปแบบการประเมินผลให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติ Soft Skill ที่ประเมินผลยากและต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะและขัดเกลา รูปแบบการประเมินที่เหมาะสมควรมีลักษณะเป็นการประเมินแบบพรรณนาด้วยตนเองหรือเพื่อนร่วมเรียน ประกอบการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอน โดยใช้การสังเกต บันทึก และวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้น เครื่องมือส่วนใหญ่ควรเป็นแบบสอบถาม แบบสำรวจ หรือแบบประเมินค่าเชิงคุณภาพ ที่ใช้คำถามปลายเปิดมากกว่าการประเมินเชิงปริมาณและคำถามที่มีคำตอบถูกผิดชัดเจน กระบวนการประเมินผลเหล่านี้ นอกจากจะมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสมตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแล้ว ยังถือเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนา Soft Skill ได้อีกทางหนึ่งด้วย

สำหรับการต่อยอดการศึกษาในอนาคต นอกเหนือจากการทบทวนและปรับปรุงกรอบทักษะให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทอย่างสม่ำเสมอแล้ว คณะผู้วิจัยเห็นว่าสามารถพัฒนารอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจอย่างเฉพาะเจาะจงและลงลึกยิ่งขึ้นได้ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้นับเป็นการศึกษารอบทักษะสำหรับผู้เรียนในภาพรวมเป็นหลัก ทำให้การแบ่งผู้เรียนตามภาคเศรษฐกิจเป็นเพียงการจำแนกโดยคร่าวเท่านั้น คณะผู้วิจัยเสนอให้ลงรายละเอียดการศึกษาเพิ่มเติมใน 2 มิติหลัก ดังนี้

1) ควรจำแนกภาคเศรษฐกิจโดยลงรายละเอียดภาคเศรษฐกิจย่อยเพิ่มเติม เนื่องจากแต่ละภาคเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ ล้วนประกอบด้วยกลุ่มอาชีพและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย มีความเป็นไปได้ว่าทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจย่อยจะมีมิติแตกต่างกันด้านการจัดอันดับความสำคัญและระดับทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาให้เชี่ยวชาญ

2) ควรจำแนกระดับชั้นและประเภทผู้เรียนเพิ่มเติม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ให้นิยามผู้เรียนในความหมายกว้างไม่จำกัดช่วงวัย ระดับการศึกษา และรูปแบบการศึกษา ครอบคลุมทั้งผู้เรียนในระบบนอกระบบ และตามอัธยาศัย ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อม การจัดอันดับความสำคัญของทักษะ และระดับทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในแต่ละระดับชั้นและประเภทผู้เรียนอาจมีความแตกต่างกันในบางมิติ ดังนั้นการศึกษาเพิ่มเติมโดยกำหนดผู้เรียนเป้าหมายเฉพาะกลุ่มจะสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนยิ่งขึ้นได้

นอกจากนั้น การศึกษาในอนาคตคณะผู้วิจัยเห็นว่าสามารถเลือกใช้วิธีดำเนินการวิจัยแบบการสัมภาษณ์ (Interview) หรือสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเจาะจงและลุ่มลึกสำหรับแต่ละภาคเศรษฐกิจหรือกลุ่มผู้เรียนมากขึ้น โดยยังคงให้กลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลมีการกระจายครอบคลุมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้นได้ด้วย

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตและวิธีการดำเนินงาน	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	7
2.1 สถานการณ์ปัจจุบันและทิศทางในอนาคต	7
2.1.1 การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption)	7
2.1.2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ	13
2.1.3 การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019	15
2.2 ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	19
2.2.1 นิยามความหมายของ Soft Skill	19
2.2.2 ความแตกต่างระหว่าง Hard Skill และ Soft Skill	22
2.2.3 ความสำคัญของ Soft Skill	23
2.2.4 ประเภทและตัวอย่าง Soft Skill ที่สำคัญ	25
2.3 การพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	33
2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้	33
2.3.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นำมาสนับสนุนการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้	34
2.3.3 องค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้	37
2.3.4 การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้	38
2.3.5 แนวคิดการจัดการเรียนรู้	40
2.3.6 กรณีสึกษาการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น ต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน	46

• สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
3.1 ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	52
3.3 ขอบเขตการศึกษา	54
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	54
บทที่ 4 การวิเคราะห์และข้อค้นพบ	59
4.1 กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน	59
4.1.1 ทักษะในภาคเกษตรกรรม	59
4.1.2 ทักษะในภาคอุตสาหกรรม	70
4.1.3 ทักษะในภาคการบริการ	82
4.1.4 สรุปกรอบทักษะ	91
4.1.5 ความคิดเห็นต่อกรอบทักษะ	96
4.2 การจัดอันดับความสำคัญทักษะ	119
4.2.1 การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคเกษตรกรรม	120
4.2.2 การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคอุตสาหกรรม	123
4.2.3 การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคการบริการ	125
4.3 แนวทางการพัฒนา	128
4.3.1 การเรียนรู้จากประสบการณ์	129
4.3.2 การเรียนรู้แบบร่วมมือ	132
4.3.3 การประเมินผล	134
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	141
5.1 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	141
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อในอนาคต	154
บรรณานุกรม	155
ภาคผนวก	167
คณะผู้จัดทำ	171

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: 20 อันดับงานที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้น/adav	11
ตารางที่ 2: แผนที่แสดงระดับความเข้มงวดมาตรการรับมือโควิด-19 ของรัฐบาลทั่วโลก ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-กันยายน 2563	17
ตารางที่ 3: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม	68
ตารางที่ 4: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม	78
ตารางที่ 5: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ	88
ตารางที่ 6: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ	91
ตารางที่ 7: หน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม	96
ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อกรอบทักษะ	97
ตารางที่ 9: สรุปกรอบทักษะที่จำเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ	114
ตารางที่ 10: การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคเกษตรกรรม	121
ตารางที่ 11: การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคอุตสาหกรรม	124
ตารางที่ 12: การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคการบริการ	127
ตารางที่ 13: ตัวอย่างเครื่องมือการประเมินผล	135
ตารางที่ 14: สรุปแนวทางการพัฒนา	138
ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด	144

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่ 1: เปรียบเทียบสัดส่วนมนุษย์และเทคโนโลยีในการทำงาน ปี 2020 และ 2025 (คาดการณ์)	8
รูปภาพที่ 2: ผลกระทบจากเทคโนโลยีต่องานแต่ละประเภท	9
รูปภาพที่ 3: ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเศรษฐกิจและเทคโนโลยี	10
รูปภาพที่ 4: ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศไทย จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ	13
รูปภาพที่ 5: สัดส่วนแรงงานจำแนกตามภาคเศรษฐกิจ	14
รูปภาพที่ 6: วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Ester Goh (1996)	43
รูปภาพที่ 7: กรอบการวิจัย	57
รูปภาพที่ 8: Soft Skill สำหรับวิศวกร	72
รูปภาพที่ 9: แผนภาพแสดงทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่จำเป็นตามภาคเศรษฐกิจ	108
รูปภาพที่ 10: แผนภาพแสดงทักษะทางสังคม (Social Skills) ที่จำเป็นตามภาคเศรษฐกิจ	109
รูปภาพที่ 11: แผนภาพแสดงทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ที่จำเป็นตามภาคเศรษฐกิจ	110

01

บทนำ



1.1 ที่มาและความสำคัญ

โลกในปัจจุบันเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเตรียมการและพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมเพื่อใช้ชีวิตและทำงานในอนาคตจึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อภูมิทัศน์ตลาดแรงงานมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งจากการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี โครงสร้างทางเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

การปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 การปฏิวัติด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถสร้างความปั่นป่วน (Disrupt) และส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมทุกภาคส่วนอย่างรวดเร็วและรุนแรงกว่าที่เคยมีมา (Schwab, 2016) การที่เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติสามารถเข้ามาทดแทนแรงงานมนุษย์ได้ โดยเฉพาะในงานประเภทใช้แรงงาน (Manual) และมีลักษณะทำซ้ำเป็นกิจวัตร (Routine) เช่น งานใช้แรงงานในภาคการผลิต ทำให้คาดการณ์ว่าสัดส่วนระหว่างเทคโนโลยีต่อมนุษย์ในการทำงานจะเปลี่ยนจากประมาณร้อยละ 30 ต่อ 70 เป็นร้อยละ 50 ต่อ 50 ในอนาคต (Asian Development Bank, 2018; World Economic Forum, 2020) ขณะที่ยานประเภทใช้สติปัญญา (Cognitive) และมีการเปลี่ยนแปลงไม่เป็นกิจวัตร (Non-routine) เช่น งานด้านการบริหารและการบริการ มีแนวโน้มถูกแทนที่น้อยกว่าอย่างชัดเจน (Asian Development Bank, 2018) ขณะเดียวกัน งานใหม่ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการเข้ามาของเทคโนโลยีซึ่งมีจำนวนกว่า 97 ล้านตำแหน่งนั้น มีแนวโน้มเป็นงานที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างการใช้เทคโนโลยีและทักษะของมนุษย์มากขึ้น (World Economic Forum, 2020)

สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงข้างต้น โครงสร้างทางเศรษฐกิจซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม (ขั้นปฐมภูมิ) ภาคอุตสาหกรรม (ขั้นทุติยภูมิ) และภาคการบริการ (ขั้นตติยภูมิ) นั้น ก็มีการเปลี่ยนแปลงตามการเติบโตของเศรษฐกิจและการพัฒนาทางเทคโนโลยี โดยเทคโนโลยีทำให้ความต้องการแรงงานในกิจกรรมทางเศรษฐกิจแบบดั้งเดิมอย่างภาคเกษตรกรรมลดลง แรงงานจึงย้ายเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ

มากขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ (Pettinger, 2021) ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product: GDP) ของประเทศไทยจาก World Bank (2022) สะท้อนให้เห็นแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนว่าภาคเกษตรกรรมสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศได้น้อยลงอย่างมาก จากที่เคยคิดเป็นสัดส่วนเกือบร้อยละ 40 ในอดีต เหลือเพียงประมาณร้อยละ 10 ในปัจจุบัน สวนเท่ากับภาคอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นจากประมาณร้อยละ 20 เป็นมากกว่าร้อยละ 30 ส่วนมูลค่าเพิ่มจากภาคบริการมีสัดส่วนสูงที่สุด ปัจจุบันอยู่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 และยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาพร้อม ๆ กับที่ภาคอุตสาหกรรมเริ่มปรับตัวลดลง

ยิ่งไปกว่านั้น การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 ยังเข้ามาทำให้ความปั่นป่วนของภูมิทัศน์ตลาดแรงงานมีความรุนแรงและซับซ้อนยิ่งขึ้น (World Economic Forum, 2020) ในระยะแรกเพียงไม่กี่เดือนนับตั้งแต่เริ่มเกิดการแพร่ระบาด กิจกรรมทางเศรษฐกิจเกือบทุกประเภทได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดและมาตรการป้องกันและควบคุมโรครูปแบบต่าง ๆ ทำให้วิกฤตด้านสุขภาพครั้งนี้ลุกลามกลายเป็นวิกฤตเศรษฐกิจครั้งใหญ่เนื่องจากส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปสงค์และอุปทานทั้งระบบ ทำให้ธุรกิจต้องหยุดการดำเนินการชั่วคราวหรือปิดกิจการ อีกทั้งความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ก็ทำให้ผู้บริโภคและนักลงทุนมีแนวโน้มลดการใช้จ่ายและชะลอการลงทุนลงเพื่อความปลอดภัยมากขึ้น (Ozili and Arun, 2020) องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือ OECD (2020) คาดการณ์ตั้งแต่ก่อนเกิดการระบาดรอบที่ 2 ว่าอัตราการว่างงานเฉลี่ยของประเทศต่าง ๆ จะเพิ่มขึ้นเกือบ 3 เท่า หากเกิดการระบาดระลอกใหม่ตามมา นอกจากนั้น ในระยะยาวการฟื้นตัวภายหลังการแพร่ระบาดก็มีแนวโน้มจะมีลักษณะเป็นรูปตัว K (K-shaped Recovery) คือมีการฟื้นตัวอย่างไม่เท่าเทียมของเศรษฐกิจ ธุรกิจบางกลุ่มจะสามารถฟื้นตัวกลับมาได้ขณะที่กลุ่มอื่นที่ไม่อาจปรับตัวก็มีโอกาสที่จะประสบกับความท้าทายและไม่ฟื้นตัวโดยง่าย (Clark, 2020) โดยข้อมูลการคาดการณ์สภาพตลาดแรงงานจาก Deloitte (อ้างถึงใน Bachman, 2021) แสดงให้เห็นว่า จะมีแรงงานหายจากตลาดกว่า 5 แสนคนเมื่อเปรียบเทียบกับการคาดการณ์ในช่วงก่อนการแพร่ระบาด

จากสถานการณ์และบริบทปัจจุบันรวมถึงทิศทางและแนวโน้มในอนาคตข้างต้น ทำให้เห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของการพัฒนา Soft Skill ในฐานะทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน ซึ่งสามารถช่วยเป็นแรงสนับสนุนแก่ผู้เรียนในการรับมือและปรับตัวกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมทั้งเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงาน และมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพต่อไป

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา จึงได้จัดทำโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนชั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและสังเคราะห์ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน และแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดทักษะดังกล่าว เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานจัดการศึกษาทั้งในและนอกระบบการศึกษาธิการได้สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้อันส่งเสริมให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) และพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมทั้งในการใช้ชีวิตและการทำงาน เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษา สังเคราะห์ ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดการกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน

1.3 ขอบเขตและวิธีการดำเนินงาน

การศึกษานี้มุ่งศึกษาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานที่เป็น Soft Skill ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) สำหรับผู้เรียนใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก ประกอบด้วยภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ ด้วยการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กับ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

กระบวนการแรกเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาองค์ความรู้ งานวิจัย เอกสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์และสังเคราะห์ กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ก่อนนำผลที่ได้เข้าสู่กระบวนการ วิจัยเชิงปริมาณเพื่อยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วน และการนำไปใช้ โดยจัดทำแบบสอบถาม รวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบัน การศึกษาที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงาน ในภาคเศรษฐกิจทั้งสาม เพื่อพิจารณากลับกรอง จัดอันดับความสำคัญของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน และเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

ผลสรุปจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะข้างต้นจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปรายร่วมกับผลการสังเคราะห์กรอบทักษะในกระบวนการแรก เพื่อจัดทำ (ร่าง) รายงาน ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill): ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา สำหรับประกอบการพิจารณาโดยคณะผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ก่อนปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องและครบถ้วนยิ่งขึ้นของรายงานฉบับสมบูรณ์

1.4 ปิยามศัพท์

คณะผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์สำคัญของการศึกษารังนี้ไว้ ดังนี้

1.4.1 Soft Skill หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน ซึ่งไม่ใช่ความรู้และความสามารถทางเทคนิค แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ซึ่งแต่ละประเภทยังมีนิยามดังนี้

- 1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะ ภายในของบุคคล เป็นทักษะที่บ่งบอกความเป็นตัวตนและเกี่ยวข้องกับการควบคุมตัวเองเป็นสำคัญ
- 2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะสำคัญ ในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นในบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตในสังคม
- 3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะ พื้นฐานที่สามารถช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิค หรือ Hard Skill ได้ โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการเป็นสำคัญ

1.4.2 ผู้เรียน (Learner) หมายถึง ผู้ศึกษาให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญ ไม่จำกัดช่วงวัย ระดับการศึกษา หรือรูปแบบการเรียนรู้ (ในระบบ นอกกระบบ หรือตามอัธยาศัย) โดยครอบคลุมถึงผู้ที่กำลังเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นแรงงานในภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ

1.4.3 ภาคเศรษฐกิจ (Economic Sectors) หมายถึง การรวมกลุ่มของหน่วยเศรษฐกิจที่มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน ในที่นี้ เป็นการรวมกลุ่มของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ภาคหลัก ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ ซึ่งแต่ละภาคมีนิยาม ดังนี้

1) ภาคเกษตรกรรม หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจขั้นปฐมภูมิ ซึ่งซื้อขายสินค้าที่เป็นวัตถุดิบเป็นหลัก ครอบคลุมการเกษตร การปศุสัตว์ การประมง และการป่าไม้

2) ภาคอุตสาหกรรม หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจขั้นทุติยภูมิ ซึ่งซื้อขายสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์เป็นหลัก ครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การทำเหมือง การผลิตสาธารณูปโภค การก่อสร้าง ตลอดจนการค้าและการขนส่ง

3) ภาคการบริการ หมายถึง กิจกรรมทางเศรษฐกิจขั้นตติยภูมิ ซึ่งซื้อขายบริการเป็นหลัก ครอบคลุมกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การค้าปลีก การต้อนรับ และการบริการ อสังหาริมทรัพย์ การเงินและการธนาคาร ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ในการศึกษาครั้งนี้ยังได้รวมกิจกรรมเศรษฐกิจที่เป็นบริการสาธารณะ เช่น การศึกษา การวิจัยและการพัฒนา รวมถึงบริการและกิจกรรมของภาครัฐและภาคประชาสังคมต่าง ๆ ด้วย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) หน่วยงานที่จัดการศึกษาในกระทรวงศึกษาธิการและนอกกระทรวงศึกษาธิการ นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) อันเป็นการเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21 ของประเทศ

2) ผู้เรียนที่ผ่านกระบวนการเตรียมความพร้อมในทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน พร้อมเป็นกำลังคนในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมให้แก่ประเทศ

02

ការតភ្ជាប់
កម្មវិធី



บทนี้จะเป็นการทบทวนงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ (1) สถานการณ์ปัจจุบันและทิศทางในอนาคต ที่ส่งผลกระทบต่อทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (2) นิยาม ความสำคัญ และประเภททักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) และ (3) รูปแบบและกรณีศึกษาการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน

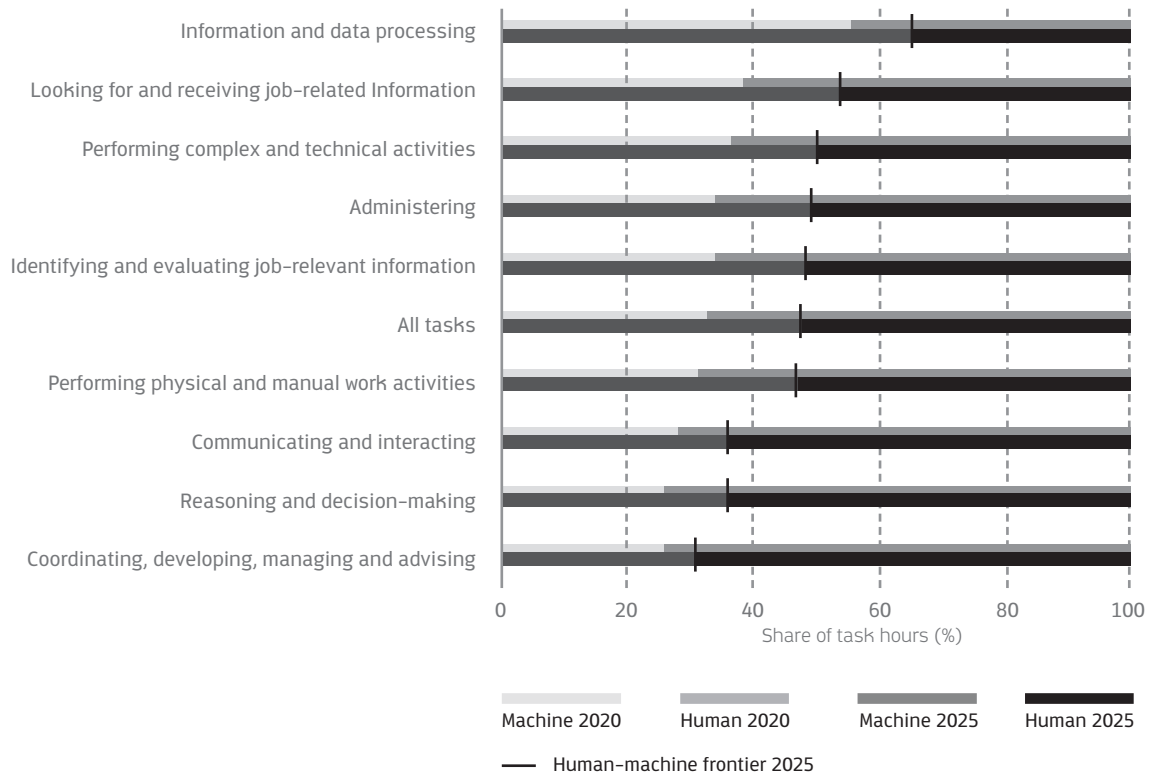
2.1 สถานการณ์ปัจจุบันและทิศทางในอนาคต

2.1.1 การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption)

โลกในปัจจุบันเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเตรียมการพัฒนาผู้เรียนให้มีความพร้อมเพื่อใช้ชีวิตและทำงานในอนาคตจึงเป็นเรื่องท้าทายอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเมื่อภูมิภาคตลาดแรงงานหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ดังที่ Schwab (2016) ชี้ว่าการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 การปฏิวัติด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งต่อยอดจากการปฏิวัติด้วยระบบอัตโนมัติและคอมพิวเตอร์ในครั้งที่ 3 นั้น สามารถสร้างความปั่นป่วน (Disrupt) และส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมทุกภาคส่วน ทั้งการผลิตและการบริหารจัดการทั้งระบบอย่างรวดเร็วและรุนแรงกว่าที่เคยมีมา

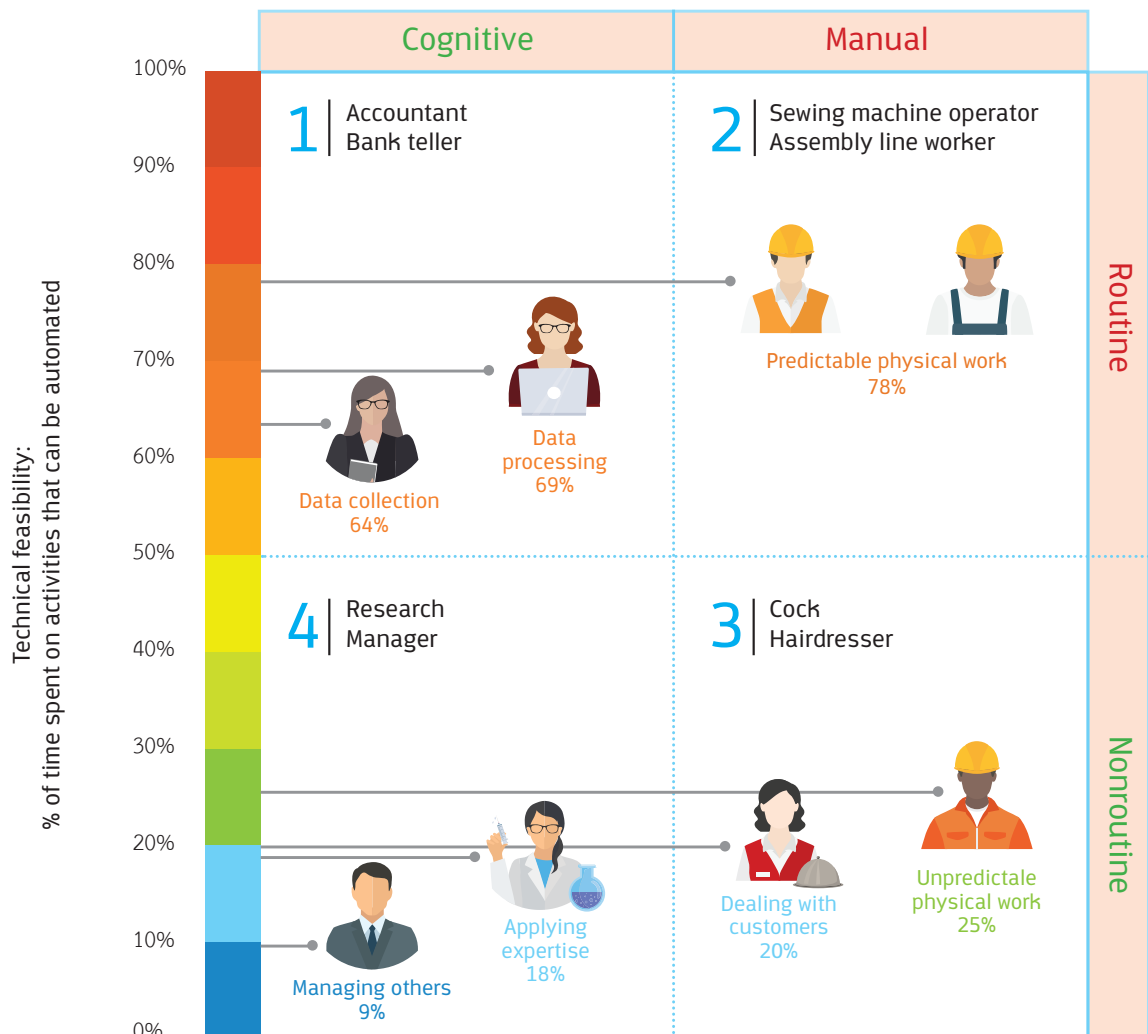
ในช่วงแรก จะเห็นได้ว่ามีความกังวลอย่างมากเกี่ยวกับภาวะการว่างงานที่จะเพิ่มสูงขึ้นจากการแทนที่แรงงานมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีอย่างปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) หรือหุ่นยนต์ (Robot) World Economic Forum (2020) คาดการณ์ว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาแทนที่มนุษย์ในงาน 85 ล้านตำแหน่ง ภายในปี 2025 ในสัดส่วนที่

แตกต่างกันไปตามประเภทงาน (รายละเอียดตามรูปภาพที่ 1) โดยในภาพรวมสัดส่วนระหว่างเทคโนโลยีต่อมนุษย์ในการทำงานจะเปลี่ยนจากประมาณร้อยละ 30 ต่อ 70 เป็น 50 ต่อ 50 ในอนาคต



รูปภาพที่ 1: เปรียบเทียบสัดส่วนมนุษย์และเทคโนโลยีในการทำงาน ปี 2020 และ 2025 (คาดการณ์)
(World Economic Forum, 2020)

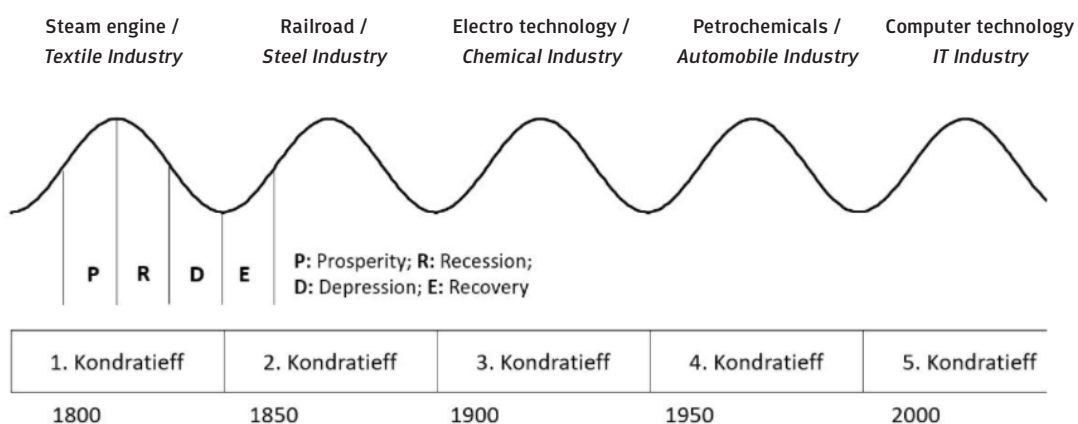
สอดคล้องกับการคาดการณ์ในรายงานของ ASIAN Development Bank (2018) ที่ประเมินผลกระทบจากเทคโนโลยีต่องานประเภทต่าง ๆ ไว้ดังแสดงใน รูปภาพที่ 2 โดยเมื่อพิจารณาร้อยละของเวลาทำงานแต่ละประเภทที่อาจถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีหรือระบบอัตโนมัติ พบว่างานประเภทใช้แรงงาน (Manual) และมีลักษณะทำซ้ำเป็นกิจวัตร (Routine) อย่างงานกรรมกรในสายการผลิตและการก่อสร้างต่าง ๆ มีแนวโน้มจะถูกแทนที่ด้วยเทคโนโลยีมากที่สุด คือ สูงเกือบถึงร้อยละ 80 ของเวลาทำงาน ในทางตรงกันข้าม งานประเภทใช้สติปัญญา (Cognitive) และมีการเปลี่ยนแปลงไม่เป็นกิจวัตร (Nonroutine) เช่น งานนักวิจัยหรืองานด้านการบริหาร มีแนวโน้มถูกแทนที่น้อยที่สุด คือ ไม่ถึงร้อยละ 20 และ 10 ของเวลาทำงานตามลำดับ



รูปภาพที่ 2: ผลกระทบจากเทคโนโลยีต่องานแต่ละประเภท (Asian Development Bank, 2018)

แม้ว่าจะมีความเป็นไปได้สูงที่เทคโนโลยีอาจเข้ามาแทนที่แรงงานมนุษย์ในงานบางประเภท ทำให้ความต้องการกำลังคนในงานประเภทนั้นลดน้อยลง นำไปสู่ภาวะการว่างงานที่สูงขึ้น ในแรงงานบางกลุ่ม อย่างไรก็ตาม หากวิเคราะห์ผลกระทบดังกล่าวในมุมมองที่เป็นกลางมากขึ้น เทคโนโลยีก็สามารถนำมาซึ่งการเพิ่มผลิตภาพและการสร้างสรรค์งานใหม่ ซึ่งนำไปสู่ความต้องการแรงงานที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน (Jagannathan, Ra and Maclean, 2019) Butler และ Buys (2020) อธิบายลักษณะของการว่างงานซึ่งช่วยทำให้เห็นภาพผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อภาวะการว่างงานที่ชัดเจนขึ้น โดยภาวะการว่างงานสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภทหลัก คือ

(1) การว่างงานเชิงโครงสร้าง (Structural Unemployment) เมื่อทักษะของแรงงานไม่สอดคล้องกับลักษณะงานในตลาด (2) การว่างงานชั่วคราว (Frictional Unemployment) ซึ่งเป็นการว่างงานระยะสั้นขณะที่แรงงานกำลังหางานใหม่ (3) การว่างงานตามวัฏจักรเศรษฐกิจ (Cyclical Unemployment) เมื่อสภาพทางเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงหรือเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ และ (4) การว่างงานตามฤดูกาล (Seasonal Unemployment) ซึ่งเกิดขึ้นตามกิจกรรมการผลิตในสาขานั้น ๆ เช่น ภาคเกษตรกรรมที่เกิดการว่างงานช่วงนอกฤดูการเก็บเกี่ยว เป็นต้น ตามมุมมองของนักวิชาการและนักเศรษฐศาสตร์ ภาวะการว่างงานจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสามารถเป็นได้ทั้งการว่างงานเชิงโครงสร้างที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน จากแรงงานไร้ฝีมือ (Unskilled Labour) ไปสู่แรงงานมีฝีมือ (Skilled Labour) และการว่างงานชั่วคราวตามวัฏจักรเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป (Butler and Buys, 2020) หากพิจารณาแนวโน้มดังกล่าวควบคู่กับวงจรเศรษฐกิจตามรูปภาพที่ 3 ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในอดีต กับสภาพเศรษฐกิจทั้ง 4 ระยะ คือ (1) ภาวะรุ่งเรือง (Prosperity) (2) ภาวะถดถอย (Recession) (3) ภาวะตกต่ำ (Depression) และ (4) ภาวะฟื้นฟู (Recovery) ภาวะการว่างงาน ในช่วงแรกจะมีลักษณะเป็นการว่างงานเชิงโครงสร้างเนื่องจากแรงงานยังไม่เชี่ยวชาญในทักษะที่จำเป็น จนเมื่อเข้าสู่ภาวะรุ่งเรือง ภาวะการว่างงานจะลดลง เหลือเพียงการว่างงานชั่วคราว กระทั่งเศรษฐกิจเข้าสู่ภาวะรุ่งเรืองถึงขีดสุดและเกิดการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ภาวะการว่างงานหลักที่เกิดขึ้นจะเป็นการว่างงานตามวัฏจักรตลอดช่วงระยะเศรษฐกิจถดถอยและตกต่ำ ก่อนเข้าสู่ภาวะฟื้นฟูและรุ่งเรืองเป็นวงจร (Butler and Buys, 2020)



รูปภาพที่ 3: ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะเศรษฐกิจและเทคโนโลยี (ดัดแปลงจาก Grinin, L. and Grinin, A., 2016 อ้างถึงใน Butler and Buys, 2020)

ดังนั้น แม้การเข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ อาจทำให้มนุษย์สูญเสียตำแหน่งงานไปกว่า 85 ล้านตำแหน่งตามการคาดการณ์ข้างต้น World Economic Forum (2020) คาดว่าจะเกิดงานใหม่ขึ้นเช่นกัน โดยมีจำนวนกว่า 97 ล้านตำแหน่ง แต่จะเป็นงานที่มีลักษณะผสมผสานระหว่างการใช้เทคโนโลยีและทักษะของมนุษย์ ตารางที่ 1 แสดง 20 อันดับงานที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้นและลดลงมากที่สุดจากการรับเทคโนโลยีเข้ามาใช้งานแทนแรงงานมนุษย์

ตารางที่ 1: 20 อันดับงานที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้น/ลดลง

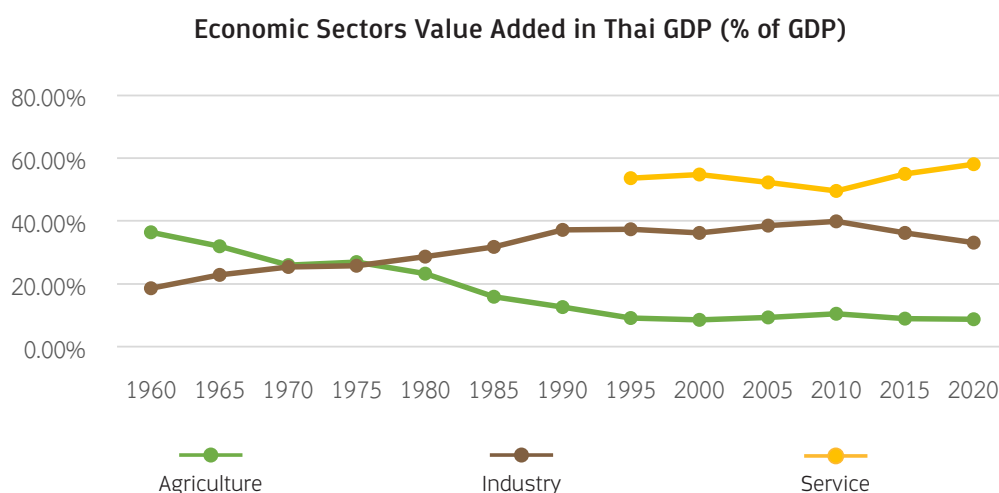
อันดับ	งานที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้น	งานที่คาดว่าจะมีความต้องการลดลง
1	นักวิทยาศาสตร์และวิเคราะห์ข้อมูล Data Analysts and Scientists	เจ้าหน้าที่นำเข้าข้อมูล Data Entry Clerks
2	ผู้เชี่ยวชาญด้านปัญญาประดิษฐ์ AI and Machine Learning Specialists	เลขานุการ Administrative and Executive Secretaries
3	ผู้เชี่ยวชาญข้อมูลมหิต Big Data Specialists	เจ้าหน้าที่บัญชี Accounting, Bookkeeping and Payroll Clerks
4	ผู้เชี่ยวชาญด้านการตลาดดิจิทัล Digital Marketing and Strategy Specialists	นักบัญชีและนักตรวจสอบบัญชี Accountants and Auditors
5	ผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการอัตโนมัติของหุ่นยนต์ Process Automation Specialists	พนักงานโรงงาน Assembly and Factory Workers
6	ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาธุรกิจ Business Development Professionals	ผู้จัดการด้านการบริการธุรกิจ Business Services and Administration Managers
7	ผู้เชี่ยวชาญด้านการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล Digital Transformation Specialists	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ Client Information and Customer Service Workers
8	นักวิเคราะห์ความปลอดภัยสารสนเทศ Information Security Analysts	ผู้จัดการทั่วไป General and Operations Managers
9	นักพัฒนาซอฟต์แวร์ Software and Applications Developers	ช่างเครื่องยนต์กลไก Mechanics and Machinery Repairers

ตารางที่ 1: 20 อันดับงานที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้น/ลดลง (ต่อ)

อันดับ	งานที่คาดว่าจะมีความต้องการเพิ่มขึ้น 	งานที่คาดว่าจะมีความต้องการลดลง 
10	ผู้เชี่ยวชาญด้านอินเทอร์เน็ตของสิ่ง Internet of Things Specialists	เจ้าหน้าที่บันทึกคลังสินค้า Material-Recording and Stock-Keeping Clerks
11	ผู้จัดการโครงการ Project Managers	นักวิเคราะห์ทางการเงิน Financial Analysts
12	ผู้จัดการด้านการบริการธุรกิจ Business Services and Administration Managers	เจ้าหน้าที่ไปรษณีย์ Postal Service Clerks
13	ผู้เชี่ยวชาญด้านเครือข่ายและฐานข้อมูล Database and Network Professionals	ตัวแทนขายผลิตภัณฑ์ Sales Rep., Wholesale and Manuf., Tech. and Sci. Products
14	วิศวกรหุ่นยนต์ Robotics Engineers	ผู้จัดการด้านความสัมพันธ์ Relationship Managers
15	ที่ปรึกษาเชิงกลยุทธ์ Strategic Advisors	เจ้าหน้าที่ธนาคาร Bank Tellers and Related Clerks
16	นักวิเคราะห์องค์กร Management and Organisation Analysts	พนักงานขายตรง Door-to-Door Sales, News and Street Vendors
17	วิศวกรเทคโนโลยีการเงิน FinTech Engineers	ช่างอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม Electronics and Telecoms Installers and Repairers
18	ช่างเครื่องยนต์และกลไก Mechanics and Machinery Repairers	ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล Human Resources Specialists
19	ผู้เชี่ยวชาญด้านพัฒนาองค์กร Organisational Development Specialists	ผู้เชี่ยวชาญด้านการอบรมและพัฒนา Training and Development Specialists
20	ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารความเสี่ยง Risk Management Specialists	คนงานก่อสร้าง Construction Labourers

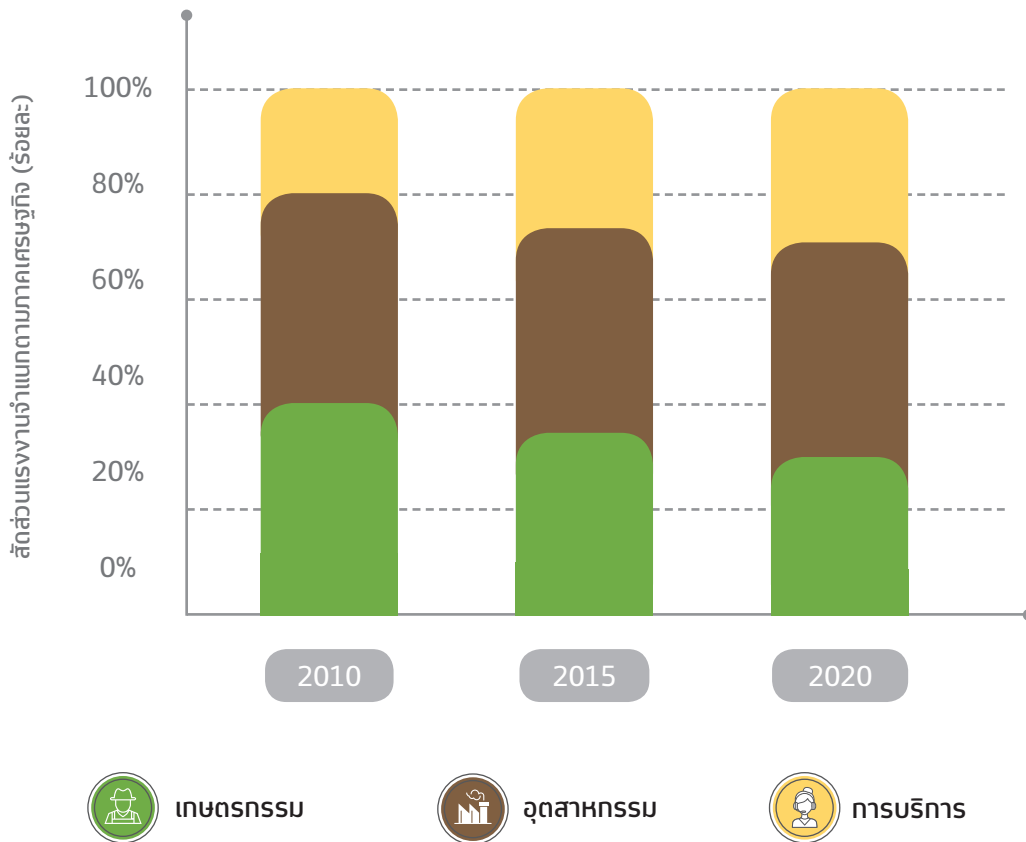
2.1.2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ

โครงสร้างทางเศรษฐกิจสามารถแบ่งออกเป็น 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ (1) ภาคเกษตรกรรม (ขั้นปฐมภูมิ) ประกอบด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซื้อขายสินค้าที่เป็นวัตถุดิบเป็นหลัก เช่น การเกษตร การประมง และการป่าไม้ (2) ภาคอุตสาหกรรม (ขั้นทุติยภูมิ) ประกอบด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซื้อขายสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์เป็นหลัก เช่น อุตสาหกรรมการผลิต สาธารณูปโภค และการก่อสร้าง และ (3) ภาคการบริการ (ขั้นตติยภูมิ) ประกอบด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซื้อขายบริการ เช่น การค้าปลีก บริการทางการเงิน ธุรกิจการต้อนรับและบริการอย่างโรงแรมหรือร้านอาหาร ธุรกิจบันเทิง อสังหาริมทรัพย์ ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศ (สมศักดิ์ แต่มบุญเลิศชัย, 2559; Pettinger, 2021) ทั้งนี้ โครงสร้างทางเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงตามการเติบโตของเศรษฐกิจและการพัฒนาทางเทคโนโลยีเช่นกัน โดยเทคโนโลยีทำให้ความต้องการแรงงานในกิจกรรมทางเศรษฐกิจแบบดั้งเดิมอย่างภาคเกษตรกรรมลดลง แรงงานจึงย้ายเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามลำดับ (Pettinger, 2021) ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวม (Gross Domestic Product: GDP) ของประเทศไทยจาก World Bank (2022) ดังแสดงในรูปภาพที่ 4 สะท้อนให้เห็นแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนว่าภาคเกษตรกรรมสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศได้น้อยลงอย่างมาก จากที่เคยคิดเป็นสัดส่วนเกือบร้อยละ 40 ในอดีต เหลือเพียงประมาณร้อยละ 10 ในปัจจุบัน ส่วนทางด้านภาคอุตสาหกรรมที่เพิ่มขึ้นจากประมาณร้อยละ 20 เป็นมากกว่าร้อยละ 30 ส่วนมูลค่าเพิ่มจากภาคการบริการมีสัดส่วนสูงที่สุด ปัจจุบันอยู่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 และยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาพร้อม ๆ กับที่ภาคอุตสาหกรรมเริ่มปรับตัวลดลง



รูปภาพที่ 4: ข้อมูลผลิตภัณฑ์มวลรวมประเทศไทย จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (World Bank, 2022)

แม้จะเป็นไปอย่างช้า ๆ โครงสร้างแรงงานก็สะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยรูปภาพที่ 5 แสดงสัดส่วนแรงงานจำแนกตามภาคเศรษฐกิจทั้ง 3 ภาค ตั้งแต่ปี 2010-2020 จากข้อมูลสถิติแรงงานประจำปี (สำนักงานสถิติแห่งชาติ อ้างถึงในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2554 และ 2564) จะเห็นได้ว่าแรงงานภาคเกษตรกรรมมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จากที่เคยคิดเป็นร้อยละ 40 ของแรงงานทั้งหมดในปี 2010 เหลือประมาณร้อยละ 30 ใน 10 ปีต่อมา กล่าวคือแรงงานเกือบ 2.5 ล้านคน ได้ย้ายออกจากภาคเกษตรกรรม ขณะที่แรงงานภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะภาคการบริการที่เพิ่มขึ้นมากกว่าร้อยละ 5 หรือประมาณ 3 ล้านคน ทำให้ในปี 2020 แรงงานภาคการบริการคิดเป็นประมาณ 1 ใน 4 ของแรงงานทั้งประเทศ



รูปภาพที่ 5: สัดส่วนแรงงานจำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ อ้างถึงใน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2554 และ 2564)

อย่างไรก็ตาม โครงสร้างแรงงานของประเทศไทยยังคงปรับตัวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ด้วยแรงงานจำนวนมากยังอยู่ในภาคเกษตรกรรม ซึ่งมีผลิตภาพต่ำและการเติบโตชะลอตัว ขณะที่การเคลื่อนย้ายแรงงานสู่ภาคเศรษฐกิจอื่นที่มีผลิตภาพสูงกว่าเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากยังขาดการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับภาคอุตสาหกรรมและภาคการบริการ วิโรธ สันติประภพ (2563) มองว่าประเด็นดังกล่าวเป็นหนึ่งในปัญหาด้านผลิตภาพของประเทศไทยซึ่งสมควรได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน มิเช่นนั้นจะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นในอนาคตจากสถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งทำให้การแข่งขันในตลาดโลกรุนแรงขึ้น การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุที่ทำให้ประชากรวัยแรงงานลดลง ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นสภาพภูมิอากาศหรือโรคระบาดซึ่งทำให้มีความเสี่ยงในการผลิตเพิ่มขึ้น

2.1.3 การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

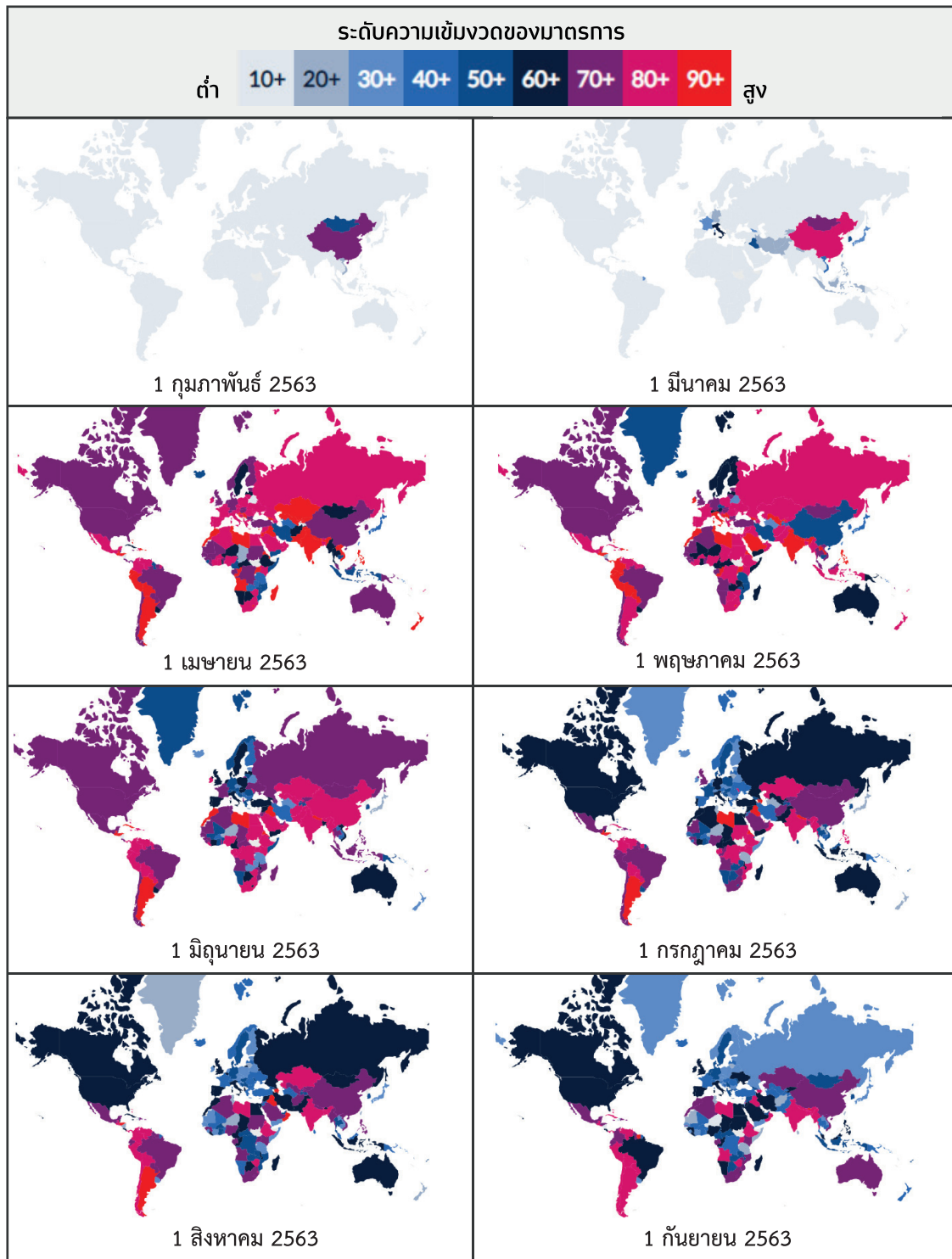
นอกเหนือจากการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างเศรษฐกิจแล้ว อีกสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อภูมิทัศน์ตลาดแรงงานโลกอย่างมากและทำให้ผลกระทบต่อตลาดแรงงานต่าง ๆ ข้างต้นมีความรุนแรงและซับซ้อนขึ้น คือการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด-19 (World Economic Forum, 2020) ภายในระยะเวลาเพียงไม่กี่เดือนนับตั้งแต่เริ่มเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กิจกรรมทางเศรษฐกิจเกือบทุกประเภททั่วโลกได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดและมาตรการป้องกันและควบคุมโรครูปแบบต่าง ๆ เช่น การควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศและจำกัดการเดินทางภายในประเทศ การปิดสถานศึกษาและสถานทำการ การยกเลิกการจัดกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่ม การควบคุมจำนวนผู้ใช้งานหรือผู้ใช้บริการแต่ละช่วงเวลา เพื่อลดความแออัด ตลอดจนการส่งเสริมการเว้นระยะห่างทางสังคมและการอยู่ภายในที่พักอาศัยหรือทำงานที่บ้าน (Work from Home) เป็นต้น โดยแต่ละประเทศอาจมีระดับความเข้มงวดของมาตรการแตกต่างกันไปตามสถานการณ์การแพร่ระบาดขณะนั้น (Hale et al., 2021)

ตารางที่ 2 นำเสนอแผนที่แสดงระดับความเข้มงวดของมาตรการรับมือสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของรัฐบาลแต่ละประเทศทั่วโลก ซึ่งมาจากการเก็บข้อมูลโดย Hale et al. (2021) คณะทำงานของมหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด โดยในที่นี้ได้ยกข้อมูลเปรียบเทียบตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2563 ที่เพิ่งเริ่มเกิดการแพร่ระบาดในสาธารณรัฐประชาชนจีน ก่อนขยายขอบเขตไปทั่วโลก ในเดือนเมษายน 2563 ซึ่งถือเป็น

ช่วงที่มีการแพร่ระบาดทั่วโลกรุนแรงที่สุดในช่วงแรก ขณะที่การลงทุนด้านการวิจัยและพัฒนาวัคซีนยังคงอยู่ในระยะเริ่มต้น จะเห็นได้ว่ามาตรการเกือบทุกประเทศในช่วงเวลานี้จะมีความเข้มงวดสูงเพื่อควบคุมสถานการณ์ ก่อนจะค่อย ๆ ผ่อนคลายลงในช่วงปลายปีซึ่งการแพร่ระบาดระลอกแรกเริ่มอยู่ภายใต้การควบคุม

การหยุดชะงักของกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการแพร่ระบาดและมาตรการควบคุมต่าง ๆ นั้นทำให้วิกฤตด้านสุขภาพครั้งนี้ลุกลามกลายเป็นวิกฤตเศรษฐกิจครั้งใหญ่ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่อุปสงค์และอุปทานทั้งระบบ กล่าวคือ นอกจากจะทำให้โรงงาน ตลาดค้าขาย บริษัท ห้างร้าน สถานทำการ ธุรกิจ และกิจกรรมต่าง ๆ ต้องปิดกิจการหรือหยุดการดำเนินการชั่วคราวแล้ว ความวิตกกังวลต่อสถานการณ์ก็ทำให้ผู้บริโภคและนักลงทุนมีแนวโน้มลดการใช้จ่ายและชะลอการลงทุนลงเพื่อความปลอดภัยมากขึ้น (Ozili and Arun, 2020) การลุกลามดังกล่าวครอบคลุมไปยังอุตสาหกรรมหลากหลายประเภทไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาล ประกันภัย การท่องเที่ยว การเดินทาง การบริการ และการต้อนรับ การกีฬา อีเวนต์ บันเทิง การผลิต การนำเข้าและส่งออก การธนาคาร การเงิน และตลาดหุ้น ตลอดจนภาคการศึกษา (Ozili and Arun, 2020) ยกตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบินที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากมาตรการควบคุมและจำกัดการเดินทางทั้งภายในและระหว่างประเทศ ทำให้เกิดการยกเลิกการเดินทางท่องเที่ยวและเที่ยวบินที่ยังส่งผลต่อเนื่องไปยังสถานที่ท่องเที่ยวและธุรกิจบริการและการต้อนรับต่าง ๆ เช่น โรงแรมและร้านอาหาร ที่นอกจากมาตรการควบคุมและจำกัดการเดินทางแล้ว ยังได้รับผลกระทบจากมาตรการส่งเสริมการเว้นระยะห่างทางสังคมและการอยู่ภายในที่พักอาศัยด้วย โรงแรมหลายแห่งต้องปิดทำการชั่วคราวขณะเดียวกันร้านอาหารและผับขนาดเล็กจำนวนมากต้องปิดกิจการลง (Ozili and Arun, 2020) จากประมาณการของ World Travel and Tourism Council (2021) การสูญเสียของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั่วโลกในปี 2020 มีมูลค่าสูงถึง 4.5 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็นประมาณร้อยละ 5 ของผลิตภัณฑ์มวลรวม (GDP) ของโลก ซึ่งลดลงเกือบครึ่งหนึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า และยังทำให้เกิดการสูญเสียงานมากกว่า 62 ล้านตำแหน่ง ในลักษณะคล้ายคลึงกัน อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดงานอีเวนต์และการแข่งขันกีฬาทุกประเภทได้รับผลกระทบจากการจำกัดการเดินทางและการยกเลิกกิจกรรมที่มีการรวมกลุ่ม เพราะจำเป็นต้องยกเลิกหรือเลื่อนจัดงานไปอย่างไม่มีกำหนด ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกในภาพรวมเป็นอย่างมาก เนื่องจากในภาวะปกติอุตสาหกรรมเหล่านี้สามารถสร้างงานและกระตุ้นการใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมได้อย่างมหาศาล (Events Industry Council, 2018; Lange, 2020; Ozili and Arun, 2020)

ตารางที่ 2: แผนที่แสดงระดับความเข้มงวดมาตรการรับมือโควิด-19 ของรัฐบาลทั่วโลก ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์-กันยายน 2563



ที่มา: Hale et al., 2021

จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจดังกล่าว องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ หรือ OECD (2020) คาดการณ์ตั้งแต่ก่อนเกิดการแพร่ระบาดระลอกที่ 2 ว่าอัตราการว่างงานเฉลี่ยของประเทศสมาชิกจะเพิ่มขึ้นเกือบเท่าตัว คือ จากประมาณร้อยละ 5 เป็นร้อยละ 9 ในกรณีที่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดไว้ได้ แต่หากเกิดการแพร่ระบาดระลอกใหม่ตามมา อัตราดังกล่าวมีแนวโน้มสูงกว่าร้อยละ 12 นอกจากนี้ อีกหนึ่งสถิติที่น่าสนใจคือจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยที่ลดลงมากกว่าร้อยละ 12 ในช่วง 3 เดือนแรกหลังเกิดการแพร่ระบาด ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่สูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเปรียบเทียบกับวิกฤตเศรษฐกิจปี 2551 หรือ วิกฤตการณ์แฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger Crisis) ซึ่งจำนวนชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยลดลงเพียงร้อยละ 1 (OECD, 2020)

นอกจากผลกระทบในระยะที่เกิดการแพร่ระบาดแล้ว ภายหลังจากการแพร่ระบาด ข้อมูลการคาดการณ์จาก Deloitte (อ้างถึงใน Bachman, 2021) แสดงให้เห็นว่าการฟื้นตัวของตลาดแรงงานภายหลังการแพร่ระบาดนั้นจะไม่มีทางกลับมาเป็นเหมือนเดิม โดยพบว่าจะมีแรงงานหายจากตลาดแรงงานกว่า 5 แสนคนเมื่อเปรียบเทียบกับการคาดการณ์ก่อนเกิดการแพร่ระบาด สอดคล้องกับการฟื้นตัวรูปตัวเค หรือ “K-shaped Recovery” นำเสนอโดย Clark (2020) ประธานหอการค้าสหรัฐอเมริกา ที่กล่าวถึงการฟื้นตัวอย่างไม่เท่าเทียมของเศรษฐกิจภายหลังการแพร่ระบาดว่าจะมีลักษณะเป็นตัว K คือ อุตสาหกรรมบางกลุ่มจะสามารถฟื้นตัวกลับมาได้ เช่น อุตสาหกรรมการค้าปลีก อุตสาหกรรมเทคโนโลยี และอุตสาหกรรมบริการด้านซอฟต์แวร์ เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะสินค้าและบริการสอดคล้องและตอบโจทย์การทำงาน การศึกษา สุขภาพ และชีวิตประจำวันแบบใหม่หลังการแพร่ระบาด ขณะที่อุตสาหกรรมอื่น เช่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมบันเทิง อุตสาหกรรมการต้อนรับและการบริการ และอุตสาหกรรมบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม จะยังประสบกับความท้าทายและไม่อาจฟื้นตัวได้โดยง่าย

2.2 ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)

จากสถานการณ์และบริบทปัจจุบันรวมถึงทิศทางและแนวโน้มในอนาคต ทำให้เห็นถึงความสำคัญที่เพิ่มขึ้นของการพัฒนา Soft Skill ในฐานะของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน ซึ่งสามารถช่วยเป็นแรงสนับสนุนแก่ผู้เรียนในการรับมือและปรับตัวกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวมทั้งเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ตลาดแรงงานและมีความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพต่อไป ในส่วนนี้จึงจะเป็นการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skill ครอบคลุมตั้งแต่ นิยามความหมายความแตกต่างระหว่าง Hard Skill กับ Soft Skill ความสำคัญ ตลอดจนประเภทของทักษะดังกล่าว

2.2.1 นิยามความหมายของ Soft Skill

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 อธิบายคำว่า “ทักษะ” ว่าหมายถึง ความชำนาญ โดยมาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Skill” นอกจากนี้ คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ยังได้ขยายความของคำว่า ทักษะ (Skill) มากขึ้น ว่าหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อย ๆ เช่น ครุมีทักษะการใช้คำถาม การนำเข้าสู่บทเรียน การใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิดคำนวณ หรือทักษะทางสังคม (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557ก) ทักษะที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน ประกอบด้วย 2 ทักษะสำคัญ คือ (1) “Hard Skill” หรือสมรรถนทักษะ และ (2) “Soft Skill” หรือ จรณทักษะ (อ่านว่า จะระนะ-) โดยคนที่มีสมรรถนทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง ส่วนคนที่มีจรณทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี (จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557ก)

คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย (อ้างถึงใน จินดารัตน์ โพธิ์นอก, 2557ก และ 2557ข) ได้ให้นิยามของทั้ง 2 ทักษะข้างต้นไว้ ดังนี้ สมรรถนทักษะ (Hard Skill) หมายถึง ทักษะความสามารถในการทำงานที่ได้จากการเรียนรู้หรือการฝึกฝนทางวิชาการหรือวิชาชีพที่เป็นหลักสูตร เพื่อใช้ในการเรียนต่อหรือใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง การพิมพ์ดีด การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทำบัญชี การเรียนวิชาช่างอุตสาหกรรมต่าง ๆ การใช้เครื่องมือ เครื่องจักรกลการขับรถ การประกอบอาหาร การสอนวิชาการต่าง ๆ การบริหารจัดการ การเพาะพันธุ์ไม้ การทำการเกษตร การประมง การวิเคราะห์วิจัย การออกแบบ การคำนวณ การก่อสร้าง การเล่นเกม การวาดภาพ การแสดง การขับร้องเพลง การเล่นเกมดนตรี ฯลฯ ผลของสมรรถนทักษะมีลักษณะเป็นรูปธรรม สามารถมองเห็น

สัมผัส วัดและประเมินผลได้ ส่วนจรรยาวัชระ (Soft Skill) หมายถึง ทักษะที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติเฉพาะเรื่องความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ หรือความมีคุณธรรม มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี การมีวุฒิภาวะ ความคิดริเริ่ม ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ความเข้าใจความเป็นจริงของสถานการณ์ต่าง ๆ จรรยาวัชระจึงเป็นคุณลักษณะที่สามารถช่วยให้อุคคลดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างราบรื่น และช่วยให้สามารถทำงานหรือประกอบอาชีพให้ก้าวหน้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ จรรยาวัชระเป็นพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดในบุคคลได้ ตั้งแต่เด็กจากวัฒนธรรม การอบรมเลี้ยงดู และการเรียนรู้ ซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะนานกว่าการเรียนรู้ทางวิชาการ การฝึกฝนงาน หรือการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามปกติ อีกทั้งยังวัดและประเมินผลยาก จึงมักต้องใช้วิธีการสังเกต บันทึก และวิเคราะห์พฤติกรรมต่อเนื่อง

นอกจากความหมายโดยคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัยข้างต้นแล้ว ยังมีการนิยาม Soft Skill ไว้จากมุมมองที่หลากหลาย ยกตัวอย่างเช่น

Doyle (2022) อธิบายถึง Soft Skill ว่าเป็นทักษะที่ไม่เกี่ยวกับความสามารถเชิงเทคนิค แต่เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากสามารถช่วยเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาและการจัดการกับงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการฟัง การบริหารเวลา การรู้จักเข้าอกเข้าใจผู้อื่น เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานแทบทุกประเภท จึงส่งผลให้ Soft Skill เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่นายจ้างมองหาจากผู้สมัครงาน เพราะหากมีทักษะเหล่านี้ จะช่วยให้เกิดความสำเร็จกับงานมากขึ้นและสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ในขณะที่บางคนแม้มีความสามารถด้านเทคนิค หรือมีความรู้ความสามารถทักษะเฉพาะของงานอย่างยอดเยี่ยม แต่ถ้าไม่สามารถจัดการเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือไม่สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ ก็อาจจะไม่สามารถประสบความสำเร็จในงานที่ทำหรือไม่มีความสุขในการทำงานได้เช่นกัน

Indeed Editorial Team (2018) ให้มุมมองที่คล้ายคลึงกันโดยบอกว่า Soft Skill เป็นนิสัยและลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวกำหนดรูปแบบวิธีการทำงานของคนคนนั้น ไม่ว่าจะเป็นการทำงานคนเดียวหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติตัวให้มีความน่าเชื่อถือ การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และความสามารถด้านการฟังที่ดี เป็นทักษะที่สำคัญที่นายจ้างหลายคนมองหา แม้ว่าส่วนใหญ่แล้วนายจ้างย่อมต้องการลูกจ้างที่มีทักษะครอบคลุมทั้ง Hard Skill และ Soft Skill เนื่องจากทั้งคู่ต่างมีความสำคัญต่อการทำงาน แต่นายจ้างบางส่วนอาจให้ความสำคัญกับ Soft Skill มากกว่าเนื่องจาก Soft Skill มีแนวโน้มใช้เวลาในการเพิ่มพูนหรือพัฒนาเป็นเวลานานกว่ามาก ตัวอย่างเช่น เมื่อกำลังมองหางานเกี่ยวกับงานทรัพยากร

บุคคลโดยไม่มีความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล แต่ถ้ามีข้อมูลอ้างอิงที่สามารถพิสูจน์ว่าตนมี Soft Skill ที่เกี่ยวข้องในระดับที่ดีได้ เช่น มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีน้ำใจให้แก่ผู้อื่น มีทักษะการสื่อสารที่ดี ก็มีโอกาสนายจ้างจะรับเข้าทำงานมากกว่าผู้สมัครรายอื่นที่อาจมี Hard Skill แข็งแกร่ง แต่ขาด Soft Skill ที่จำเป็นซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้าน MBO Partner (2021) มองว่า Soft Skill มักถูกเรียกว่าทักษะของบุคคลหรือความฉลาดทางอารมณ์ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ การสื่อสารและการมีสัมพันธไมตรีที่ดีกับผู้อื่น เพราะเป็นตัวกำหนดความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ทั้งนี้ ทักษะดังกล่าวอาจพัฒนาและวัดค่าเชิงปริมาณได้ยากกว่า Hard Skill แต่เป็นทักษะที่มีความจำเป็นอย่างมากในการทำงาน คนทำงานทุกคนจึงควรทราบถึง Soft Skill ที่ตัวเองมีและที่ควรพัฒนาเพื่อการพัฒนาตนเองอย่างเหมาะสม

นอกเหนือจากความหมายของ Soft Skill ว่าเป็นความสามารถของบุคคลในเรื่องงานที่ไม่เกี่ยวกับความสามารถเชิงเทคนิค เช่น การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การแก้ไขปัญหา หรือการบริหารจัดการ เออร์บินเนอร์ (2564) ให้นิยาม Soft Skill ว่าเป็น ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะรับรู้ ตำนินการ ประมวลผล และตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ซึ่งรวมไปถึงการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา การจัดการ ความขัดแย้ง และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น แม้จะไม่ใช่ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรง แต่ก็ส่งผลกระทบต่อการทำงานทางอ้อม และเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานมาก

ตัวอย่างสุดท้ายคือนิยามของ Lippman et al. (2015) ที่บอกว่า Soft Skill หมายถึงชุดรวมของกลุ่มทักษะ ความสามารถ ทักษะคิด และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ช่วยให้คนสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี บรรลุเป้าหมายการทำงาน และสามารถส่งเสริมทักษะอื่น ๆ เช่น ทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ และทักษะทางด้านวิชาการ เป็นต้น

จากนิยามทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า Soft Skill คือ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะ หรือคุณสมบัติเฉพาะของแต่ละบุคคลในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกในการตอบสนองกับปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับจากผู้อื่น อาจเกิดจากการบ่มเพาะเลี้ยงดู การฝึกฝน หรือการฝึกอบรมที่เหมาะสมเป็นระยะเวลาจนกลายเป็นนิสัยส่วนบุคคลที่ดี หรือบางทักษะอาจจะต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง หรือเรียนรู้ใหม่จากการทำงาน เพราะจำเป็นในการทำงานเฉพาะในแต่ละสถานที่ และ Soft Skill ยังช่วยเสริมทักษะอื่น ที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น เช่น ทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะทางด้านวิชาการ และทักษะในการประกอบอาชีพ เป็นต้น ซึ่งทุกทักษะล้วนมีส่วนช่วยให้บุคคลมีความสุขกับชีวิตการทำงาน และสามารถประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคง

2.2.2 ความแตกต่างระหว่าง Hard Skill และ Soft Skill

ทั้ง Hard Skill และ Soft Skill ล้วนเป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อการทำงานและสามารถช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตามการประกอบอาชีพและการทำงานในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งเต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) มีความซับซ้อนและไม่แน่นอนสูง ผู้จ้างงานส่วนใหญ่จึงเริ่มให้ความสำคัญกับ Soft Skill มากกว่า เนื่องจากสามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคง แข็งแรง และยั่งยืน (มนตรี อินตา, 2562)

มนตรี อินตา (2562) ได้สรุปความแตกต่างระหว่าง Hard Skill และ Soft Skill เพื่อความเข้าใจที่ง่ายและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ดังนี้

1) Hard Skill สามารถบอกถึงความฉลาด (Smart) หรือความสามารถทางสติปัญญา (IQ) ได้ เป็นสมองซิกซายที่รวมทักษะเชิงตรรกะ เช่น ฟิสิกส์ ชีววิทยา เคมี คณิตศาสตร์ สถิติ การบัญชี การเงิน การและเขียนโปรแกรม เป็นต้น ส่วน Soft Skill จะบอกถึงความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) เป็นสมองซิกซายที่รวมทักษะเกี่ยวกับอารมณ์ ได้แก่ ทักษะการจัดการตนเอง เช่น ความมั่นใจในตนเองและการจัดการความเครียด และทักษะเกี่ยวข้องกับบุคคล เช่น การติดต่อสื่อสารและทักษะการสร้างเครือข่ายทางสังคม

2) Hard Skill เป็นทักษะที่มีกฎหรือหลักเกณฑ์คงที่ ไม่ผันแปรตามองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ยกตัวอย่างเช่น การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ซึ่งถือเป็น Hard Skill เนื่องจากมีการยึดกฎหรือหลักเกณฑ์ในการสร้างรหัสทำฟังก์ชันของโปรแกรมได้ ไม่ว่าจะทำที่ไหนก็จำเป็นต้องใช้ทักษะความรู้เป็นฐานในการสร้างโปรแกรม แต่ Soft Skill จะเป็นทักษะที่กฎหรือหลักเกณฑ์สามารถเปลี่ยนแปลงยืดหยุ่นได้ ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรและบุคคลที่ทำงานด้วย เช่น ทักษะการสื่อสารเป็น Soft Skill ที่ยึดกฎหรือหลักเกณฑ์ว่าด้วยวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยขึ้นอยู่กับผู้ฟังหรือเนื้อหาที่ใช้ในการสื่อสาร ความสำเร็จในการสื่อสารคือความสามารถสื่อสารเนื้อหาให้ผู้ฟังอย่างชัดเจนและเข้าใจตรงกันทั้งสองฝ่าย

3) Hard Skill สามารถเรียนรู้ได้จากโรงเรียนหรือผ่านการอ่านหนังสือ โดยส่วนใหญ่จะมีการกำหนดตำแหน่ง เส้นทางความก้าวหน้าทางอาชีพ หรือการยอมรับความเชี่ยวชาญในทักษะนั้น ๆ อย่างชัดเจน เช่น การบัญชี หากบุคคลสามารถใช้ความรู้พื้นฐานการบัญชีและมีความรู้เกี่ยวกับบัญชีขั้นสูงก็สามารถทำงานเพื่อหาประสบการณ์และเข้าร่วมการสอบจนได้รับการรับรองเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตได้ เป็นต้น ในทางกลับกัน Soft Skill จะไม่มีเส้นทางการเรียนรู้ที่ชัดเจน อีกทั้งโรงเรียนส่วนใหญ่ยังไม่มีการสอน แต่จะเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงาน การเปิดรับ และการลองผิดลองถูกด้วยตนเอง

ความแตกต่างข้างต้นสอดคล้องกับคุณลักษณะเฉพาะ 3 ประการของ Soft Skill ซึ่ง Han (2011) ได้นำเสนอไว้ ดังนี้

1) Soft Skill ไม่เหมือนกับ Hard Skill ที่มีกฎตายตัว มีถูกผิดชัดเจน สามารถนำกฎมาใช้ ปฏิบัติ และประยุกต์ได้โดยได้ผลลัพธ์ที่แน่นอนออกมา อีกทั้งยังมีความผิดพลาดคลาดเคลื่อนน้อยมาก ขณะที่ Soft Skill จะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะหรืออารมณ์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานการณ์ภายนอกและประเภทของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วยมีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงของ Soft Skill

2) Soft Skill เป็นทักษะติดตัวและมีค่ามากในการทำงานและประกอบอาชีพ เนื่องจากมีส่วนทำให้เกิดความแข็งแกร่งจากภายใน และจะส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น トラบใดที่ยังทำงาน Soft Skill ย่อมยังมีคุณค่าอยู่เสมอ

3) Soft Skill ต้องเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ แม้สามารถบรรลุความสามารถได้ระดับหนึ่ง แต่เมื่อประสบกับสถานการณ์ใหม่หรือพบกับคนใหม่ที่เข้ามาทดสอบ Soft Skill ก็เปรียบเสมือนการชกมวย ผลักดันให้ต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา

2.2.3 ความสำคัญของ Soft Skill

ดังที่กล่าวไปข้างต้นบ้างแล้วว่า Soft Skill เป็นทักษะที่สามารถช่วยสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการทำงานและผลลัพธ์ของงานที่ทำ จากรายงานการสำรวจความคิดเห็นของผู้จัดการและลูกจ้างจำนวน 800 คน ใน 17 กลุ่มอุตสาหกรรมโดย Porath และ Pearson (2013) แสดงให้เห็นผลเสียของสภาพแวดล้อมการทำงานที่ไม่ดี เช่น การต้องทำงานร่วมกับพนักงานที่ไม่มีทักษะในการสื่อสาร ไม่มีความเห็นใจผู้อื่น หัวหน้ามีภาพลักษณ์ใจร้าย หรือมีเพื่อนร่วมงานที่หยาบคาย ไม่มีความสุขพออ่อนน้อม ซึ่งสามารถส่งผลให้ประสิทธิภาพของงานลดลงและเกิดผลเสียอื่น ๆ ตามมา โดยส่วนใหญ่กล่าวว่าทำให้สูญเสียเวลางานไปกับการกังวลเรื่องที่เกิดขึ้น (ร้อยละ 80) และทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง (ร้อยละ 78) เกินกว่าครึ่งมองว่าประสิทธิภาพการทำงานลดลง (ร้อยละ 66) และต้องสูญเสียเวลาการทำงานไปกับการหลบเลี่ยงคนที่ทำให้เกิดปัญหา (ร้อยละ 63) นอกจากนั้น เกือบครึ่งตั้งใจลดความพยายามและเวลาในการทำงานรวมถึงคุณภาพงานลง (ร้อยละ 48 ร้อยละ 47 และร้อยละ 38 ตามลำดับ) ขณะเดียวกันกว่า 1 ใน 4 ยอมรับว่าเอาความหงุดหงิดที่เกิดจากที่ทำงานไปลงกับลูกค้าและร้อยละ 12 กล่าวว่าเคยลาออก

จากงานด้วยเหตุผลดังกล่าว นอกเหนือจากผลสำรวจความคิดเห็นแล้ว Porath และ Pearson (2013) ยังนำเสนอผลการทดลองที่สะท้อนให้เห็นผลเสียต่อความคิดสร้างสรรค์ของผู้ที่เคยถูกกระทำอย่างหยาบคาย ว่าน้อยกว่าคนอื่นในการทดลองถึงร้อยละ 30 โดยสามารถผลิตความคิดได้น้อยกว่าคนอื่นร้อยละ 25 ขณะเดียวกันความคิดที่ผลิตได้นั้นก็มีความแปลกใหม่น้อยกว่าอย่างเห็นได้ชัด

นอกเหนือจากผลเสียในการทำงานเมื่อขาด Soft Skill แล้ว จากการศึกษาของ Watts และ Watts (2009) ยังแสดงให้เห็นความสำคัญของ Soft Skill ด้วย โดยพบว่าความรู้เชิงวิชาการ เทคนิคความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ หรือ Hard Skill นั้น มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานเพียงร้อยละ 15 ส่วนร้อยละ 85 ที่เหลือนั้นล้วนเกิดขึ้นจาก Soft Skill ทั้งสิ้น และจากการสำรวจการพัฒนา Soft Skill ในผู้เรียนจำนวน 150 คน และผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอนจำนวน 50 พบว่าผู้ตอบที่เป็นผู้เรียนส่วนใหญ่มองว่า Soft Skill สามารถเพิ่มความมั่นใจซึ่งมีส่วนช่วยในการสัมภาษณ์งานได้ดี ขณะที่กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมองว่า Soft Skill มีประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะ รวมถึงช่วยในการปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้สอนมองว่า Soft Skill มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้เรียนแบบรอบด้าน ทั้งในมิติส่วนบุคคล ทางสังคม และการทำงาน

ในโลกปัจจุบัน ความต้องการทักษะในตลาดแรงงานมีความหลากหลายขึ้นอย่างมาก แตกต่างจากในอดีตที่คุณวุฒิทางวิชาชีพเพียงอย่างเดียวก็เพียงพอต่อการทำงาน Soft Skill เป็นช่องว่างทักษะที่เห็นได้อย่างชัดเจนในการจ้างงาน ทำให้ผู้ที่มีคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของลักษณะงานและวัฒนธรรมองค์กรกลายเป็นที่ต้องการและได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดแรงงานอย่างยิ่ง ด้วยเป็นทักษะที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การเติบโตก้าวหน้าในเส้นทางการทำงานอย่างมืออาชีพ สนับสนุนให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร มีความตั้งใจมุ่งมั่นในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีที่บุคลากรในองค์กรมีความรักความสามัคคี และร่วมกันเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างมั่นคง (มนตรี อินตา, 2562)

2.2.4 ประเภทและตัวอย่าง Soft Skill ที่สำคัญ

ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มักเน้น Soft Skill ในมิติของทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นหลัก แต่ Han (2011) มองว่า Soft Skill มีมิติของการจัดการความสัมพันธ์ภายในตัวเองด้วย ดังนั้นจึงได้จำแนก Soft Skill ออกเป็น 2 ประเภท คือ ทักษะในการจัดการตัวเอง (Self Management Skill) และทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (People Skill) โดยทักษะในการจัดการตัวเอง หมายถึง ทักษะที่ช่วยให้รู้จักตัวเองมากขึ้น สามารถจัดการกับนิสัยและอารมณ์ส่วนตัวให้อยู่ในระดับที่ไม่มีผลกระทบต่อการใช้ชีวิต สังคม และการทำงาน ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้อย่างเหมาะสม ช่วยสร้างพื้นฐานทางจิตใจและอารมณ์ที่เข้มแข็งเพื่อความสำเร็จในการประกอบอาชีพและการใช้ชีวิต ประกอบด้วย 10 ทักษะ ดังนี้

1) ทักษะคติแบบเติบโต (Growth Mindset) คือ การมีความคิดที่มุ่งมั่นพร้อมเติบโตและพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ มองเหตุการณ์รอบตัวโดยเฉพาะสถานการณ์ยากลำบากเป็นโอกาสในการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี ให้ความสนใจกับการพัฒนาตนเองมากกว่าการเปลี่ยนแปลงหรือโทษคนอื่น

2) ความตระหนักรู้ในตัวเอง (Self-awareness) คือ การรู้จักและเข้าใจสิ่งที่เป็นแรงผลักดัน แรงกระตุ้น หรือแรงจูงใจของตน สามารถรู้เท่าทันอารมณ์ของตนได้ ในสถานการณ์ยากลำบาก และเข้าใจและรับรู้ได้ว่าพฤติกรรมของตนเกิดจากปัจจัยใดในตนเอง ผู้อื่นและสถานการณ์

3) การควบคุมอารมณ์ (Emotion Regulation) คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเองโดยเฉพาะอารมณ์ด้านลบในการทำงาน ให้มีสติในการคิดและประพฤติตัวได้อย่างเหมาะสม

4) ความมั่นใจในตัวเอง (Self-confidence) คือ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองในการประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด

5) การจัดการความเครียด (Stress Management) คือ ความสามารถในการรักษาความคิดและความรู้สึกให้อยู่ในภาวะสมดุลและสงบได้ในทุกสถานการณ์ การรู้วิธีลดความเครียดสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วยเตรียมความพร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ และช่วยส่งเสริมสุขภาพทั้งทางร่างกายและจิตใจให้ดีขึ้น ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นมากสำหรับการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

6) ความยืดหยุ่น (Resilience) คือ ความสามารถในการพาตัวเองออกมาจากความผิดหวังหรือความเสียใจไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ได้อย่างรวดเร็ว และสามารถก้าวต่อไปข้างหน้าได้

7) การให้อภัยและการลืม (Forgive and Forget) คือ ความสามารถในการให้อภัยตัวเองเมื่อเกิดความผิดพลาด ให้อภัยผู้อื่นที่ทำผิดต่อตน และเดินหน้าต่อไปได้ โดยปราศจากภาระทางอารมณ์และจิตใจ ปลดปล่อยตัวเองจากเรื่องในอดีต สามารถมุ่งความสนใจไปยังเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาวได้อย่างเต็มที่

8) ความอดสาหัส (Persistence) คือ ความสามารถในการรักษาพลังงานและความทุ่มเทเช่นเดิมในการเรียนรู้ กระทำ หรือดำเนินการสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน แม้พบเจอกับความยากลำบาก ความล้มเหลว หรือการถูกปฏิเสธต่อต้าน

9) ความอดทน (Patience) คือ ความสามารถในการสงบสติอารมณ์ เมื่อพบเจอกับสถานการณ์เร่งรีบหรือวิกฤต เพื่อคิดและดำเนินการอย่างเหมาะสมตอบโต้ภัยเป้าหมายระยะยาวของชีวิต

10) การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness) คือ การสนใจสังเกตในรายละเอียด เข้าใจใส่ใจสถานการณ์และความคิดของผู้อื่น ด้วยบ่อยครั้งที่คนเรามักให้ความสำคัญกับความคิดและคำพูดของตัวเองมากกว่าพยายามทำความเข้าใจการกระทำและความตั้งใจของผู้อื่น ซึ่งอาจนำไปสู่ความเข้าใจผิดและปัญหาในการปฏิบัติงานร่วมกันได้

อีกประเภทของ Soft Skill ที่ Han (2011) กล่าวถึงคือทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (People Skill) ซึ่งหมายถึงทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหมายในที่ทำงาน มีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่ผู้อื่นมองตัวเองและงานของตน รวมถึงสามารถเป็นแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นในการทำงานให้แก่ผู้อื่น ทั้งนี้ Han (2011) ยังแบ่งทักษะประเภทนี้ออกเป็นทักษะทั่วไป (Conventional) ซึ่งจำเป็นในการทำงานส่วนใหญ่เกือบทุกประเภท โดยมักเป็น Soft Skill ที่ระบุไว้ในรายละเอียดลักษณะงานหรือใช้ในการประเมินการทำงานของพนักงาน กับทักษะเฉพาะกลุ่ม (Tribal) ซึ่งมีลักษณะคล้าย “ความรู้่วงใน” เฉพาะในแต่ละสถานที่ทำงาน ไม่ปรากฏในรายละเอียดลักษณะงานแต่จะได้รับการประสบการณ์ทำงานหรือการถ่ายทอดจากผู้สอนงาน ทั้งหมดครอบคลุม 18 ทักษะ แบ่งเป็นทักษะทั่วไป 10 ทักษะ ดังนี้

1) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) คือ ความสามารถในการรับฟังผู้อื่นอย่างกระตือรือร้นและถ่ายทอดความคิดของตนผ่านการพูดและการเขียนได้อย่างดี สามารถบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารนั้น ซึ่งอาจรวมถึงทักษะทางภาษาด้วยหากภาษาที่ใช้ในที่ทำงานนั้นไม่ใช่ภาษาแม่ของผู้ทำงาน

2) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Skill) คือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทุกคนที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งคนที่มีทักษะ บุคลิกภาพ ลักษณะการทำงาน หรือแรงจูงใจที่แตกต่างกันได้โดยมีประสิทธิภาพเพื่อผลลัพธ์การทำงานที่ดีของทีม

3) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Relationship Skill) คือ ความสามารถในการสร้างความไว้วางใจ การค้นหาจุดร่วมในความสัมพันธ์ การมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทุกคน ทักษะนี้มักถูกเรียกว่าทักษะทางสังคมซึ่งมักควบคู่ไปกับทักษะการสื่อสาร

4) ทักษะการนำเสนอ (Presentation Skill) คือ ความสามารถในการนำเสนอผลงานและความคิดที่เป็นทางการแก่ผู้ฟังได้อย่างน่าสนใจและน่ารับฟัง กระตุ้นให้ผู้ฟังคล้อยตามและเห็นด้วยกับสิ่งที่ต้องการนำเสนอ ถึงแม้การนำเสนอจะเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง แต่ในที่นี้แยกออกมาเนื่องจากการนำเสนอมีบทบาทสำคัญต่อการประกอบอาชีพ การดำเนินธุรกิจ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

5) ทักษะการจัดประชุม (Meeting Management Skill) คือ ความสามารถในการนำการประชุมให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

6) ทักษะการนำกระบวนการ (Facilitating Skill) คือ ความสามารถในการประสานงาน ร้องขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากกลุ่มผู้ฟังที่มีมุมมองหลากหลาย เพื่อให้ได้มาซึ่งหนทางในการแก้ปัญหาที่ตีร่วมกัน

7) ทักษะการขาย (Selling Skill) คือ ความสามารถในการทำให้ผู้อื่นซื้อหรือยอมรับความคิด การตัดสินใจ การกระทำ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของตน โดยทักษะนี้ไม่จำกัดอยู่เพียงกลุ่มคนทำงานด้านการขายโดยเฉพาะเท่านั้น

8) ทักษะการจัดการ (Management Skill) คือ ความสามารถในการสร้างทีมและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับทีมซึ่งประกอบด้วยบุคลากรที่มีทักษะ บุคลิกภาพแรงจูงใจ และรูปแบบการทำงานที่หลากหลาย เพื่อการทำงานที่มีผลสัมฤทธิ์สูง

9) ทักษะการเป็นผู้นำ (Leadership Skill) คือ ความสามารถในการกำหนดและสื่อสารแนวคิดและวิสัยทัศน์ ซึ่งสามารถกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นทำตามด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเทได้

10) ทักษะการให้คำปรึกษา (Mentoring/Coaching Skill) คือ ความสามารถในการถ่ายทอดองค์ความรู้ การให้คำแนะนำ และการให้ข้อเสนอแนะที่สามารถช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงานและการเติบโตในสายอาชีพต่อไป

ทักษะเฉพาะกลุ่มอีก 8 ทักษะ ดังนี้

1) การบริหารหัวหน้า (Managing Upward Skill) คือ ความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะจะเป็นความคาดหวังในผลงานและทัศนคติต่อศักยภาพในการทำงาน เนื่องจากโอกาสและความท้าทายส่วนใหญ่ที่คนงานจะได้รับขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสาร จัดการความคาดหวัง และการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน

2) ทักษะความก้าวหน้าด้วยตนเอง (Self-promotion Skill) คือ ความสามารถในการแสดงทักษะ ความสามารถและผลงานทั้งทางตรงและทางอ้อมไม่เพียงแต่ต่อผู้บังคับบัญชา แต่รวมถึงเพื่อนร่วมงาน โดยเฉพาะกับกลุ่มที่มีอิทธิพลหรือเป็นผู้นำเครือข่ายต่าง ๆ ในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินการทำงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

3) ทักษะการจัดการกับคนที่มีบุคลิกเข้าถึงยาก (Skill in Dealing with Difficult Personalities) คือ ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานที่มีบุคลิกเข้าถึงยากให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น การทำงานประสบความสำเร็จผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

4) ทักษะในการรับมือกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด (Skill in Dealing with Difficult/Unexpected Situations) คือ ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือไม่คาดคิดให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดีโดยที่งานยังคงมีประสิทธิภาพเช่นเดิม ซึ่งครอบคลุมความสามารถในการตั้งสติ รวบรวมความคิดให้เป็นระบบ มีระเบียบเป็นขั้นเป็นตอน แม้ในสถานการณ์ที่ไม่ทันได้ตั้งตัวหรือเตรียมพร้อม

5) ทักษะการรู้เท่าทันการเมืองในสำนักงาน (Savvy in Handling Office Politics) คือ ความสามารถในการเข้าใจและจัดการกับการเมืองในสำนักงานให้ดี เพื่อปกป้องตัวเองจากความไม่เป็นธรรมภายในองค์กร

6) ทักษะการมีอิทธิพลและการโน้มน้าวใจ (Influence/Persuasion Skill) คือ ความสามารถในการสร้างอิทธิพลต่อมุมมอง ความคิด และการตัดสินใจของผู้อื่นได้โดยที่ไม่ได้ใช้วิธีการบังคับ แต่เป็นการโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเห็นด้วยด้วยตนเอง

7) ทักษะการเจรจาต่อรอง (Negotiation Skill) คือ ความสามารถในการเข้าใจแรงจูงใจและอำนาจในการต่อรองของอีกฝ่าย เพื่อพูดคุยต่อรองจนได้ผลประโยชน์ที่น่าพอใจทั้งสองฝ่าย และสามารถรักษาความสัมพันธ์ที่ดีสำหรับการติดต่อทำงานร่วมกันอีกในอนาคต

8) ทักษะการสร้างเครือข่าย (Networking Skill) คือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้คนสนใจในการทำความรู้จัก พูดคุย และเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายตนด้วย ยังมีเครือข่ายขนาดใหญ่และแข็งแกร่ง ก็จะมีประโยชน์ต่อการทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จได้ง่ายขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการหางาน การได้รับข้อเสนอแนะจากผู้อื่น การหาพันธมิตรทางธุรกิจ การหาลูกค้า เป็นต้น

นอกจากการจัดประเภทของ Han (2011) แล้ว การจำแนกประเภท Soft Skill ของ IONOS (2019) ก็มีความน่าสนใจเช่นกัน โดยได้ต่อยอดการจัดทักษะจาก 2 ประเภทเป็น 3 ประเภทให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้น โดยแบ่งออกเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ทั้งนี้ IONOS (2019) ยอมรับว่า Soft Skill มีหลากหลายทักษะและสามารถจัดหมวดหมู่ทักษะได้หลายรูปแบบ แต่ไม่อาจจัดประเภทโดยแยกทักษะออกจากกันอย่างเด็ดขาดได้ เนื่องจากทักษะแต่ละประเภทมีความทับซ้อนและเชื่อมโยงต่อกันและกันอยู่ IONOS (2019) ได้ขยายความทักษะแต่ละประเภท ดังนี้

ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) หมายถึง ทักษะและคุณลักษณะภายในของบุคคล เป็นทักษะที่บ่งบอกความเป็นตัวตนและเกี่ยวข้องกับการควบคุมตัวเองเป็นสำคัญ ประกอบด้วย 8 ทักษะ ดังนี้

1) การฟื้นตัว (Resilience) คือ ความสามารถในการจัดการกับงานได้ดี สามารถเป็นที่พึ่งพา และตัวอย่างที่ดีแก่ผู้ร่วมงาน และอดทนต่อความเครียดได้แม้กำลังประสบกับงานปริมาณมาก ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้น หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดก็ไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ไม่รู้สึกว่าเป็นภาระที่เกินรับไหว และสามารถเผชิญหน้ากับอุปสรรคเหล่านั้นได้ด้วยความมุ่งมั่น

2) ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความสามารถในการทำงานได้ด้วยตนเอง สามารถประเมินผลการกระทำของตนอย่างถูกต้อง รวมถึงการยอมรับและนำผลจากการกระทำดังกล่าวไปปรับใช้เพื่อพัฒนาต่อยอดหรือแก้ไขข้อผิดพลาด คนที่มีความรับผิดชอบจะยอมรับภาระรับผิดชอบในการกระทำของตน มีวุฒิภาวะ สามารถตัดสินใจได้ด้วยตัวเอง ขณะเดียวกันก็คิดถึงส่วนรวมด้วย

3) ความมุ่งมั่น (Commitment) คือ การพร้อมเผชิญหน้ากับสิ่งที่ไม่คุ้นเคย สามารถจัดการกับความท้าทายใหม่ ๆ ได้ ใช้ทักษะความสามารถของตนในเรื่องที่อาจไม่ได้รับผลประโยชน์โดยตรง กล่าวคือ คนที่มีความมุ่งมั่นนั้น จะสามารถทุ่มเทเวลาและพลังของตนในการช่วยเหลือผู้อื่น ในบริบทการทำงานอาจหมายถึงการทำงานได้เกินความคาดหวังไม่เพียงแต่ทำหน้าที่ของตนเพียงอย่างเดียว ซึ่งสามารถส่งผลต่อบรรยากาศการทำงานที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ

4) การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) คือ ความสามารถในการสร้างแรงจูงใจจากภายในได้ เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้ตนเองมีและผลักดันให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้สำเร็จ การสร้างแรงจูงใจดังกล่าวอาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะ

การตั้งเป้าหมายที่เป็นไปได้กับตัวเอง การให้สัญญาหรือรางวัลแก่ตัวเองเมื่อทำบางสิ่งสำเร็จ การได้รับคำชื่นชมจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงทางการเงิน หรือแม้แต่การดื่มด่ำกับช่วงเวลาหลังเลิกงานก็สามารถเป็นปัจจัยขับเคลื่อนให้พึงพอใจกับกับงานที่ทำและกลายเป็นบุคลากรที่พึงพาได้

5) ความอยากรู้อยากเห็น (Inquistiveness) คือ ลักษณะภายในของบุคคลที่ปรารถนาจะได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ ได้รู้จักสิ่งที่ไม่เคยรู้มาก่อน ความอยากรู้อยากเห็นที่ดีจะสามารถเป็นแรงจูงใจให้ค้นหาความท้าทายใหม่และพร้อมค้นคว้าในสาขาที่ไม่คุ้นเคย ซึ่งในบริบทการทำงานนั้นหมายรวมถึงการให้ความสนใจเรียนรู้ในงาน หรือทักษะอื่นที่อาจดูเหมือนไม่เกี่ยวข้องกับสาขาของตน

6) ความมีระเบียบวินัยในตนเอง (Self-discipline) คือ ความสามารถในการควบคุมความประพฤติของตนเองได้ มีสมาธิกับงานที่ทำ แม้ในสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดก็สามารถตอบสนองได้อย่างมั่นใจไม่สูญเสียเป้าหมายของตน รวมถึงมีการตั้งคำถามต่อการกระทำของตนเพื่อปรับปรุงลำดับความสำคัญให้ถูกต้องอยู่เสมอ ถือเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของการควบคุมตัวเองและมีประโยชน์ต่อการทำงาน เพราะหมายถึงความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของงานอย่างเหมาะสมและการควบคุมสิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่อาจจะเข้ามาได้

7) การทบทวนตัวเอง (Self-reflection) คือ ความสามารถในการประเมินตัวเองและงานของตนเองได้อย่างมีวิจารณ์ญาณ ตระหนักและเรียนรู้จากทั้งความผิดพลาดและความสำเร็จ คนที่สามารถทบทวนตัวเองได้อย่างสามารถเป็นผู้เรียนรู้เร็ว พัฒนาการทำงานของตนได้ ขณะเดียวกันก็ตระหนักในความสามารถของตัวเอง ไม่ทำงานเกินตัวทำให้สามารถลดความเสี่ยงและความสูญเสียจากการประเมินตัวเองสูงเกินไปได้

8) ความมั่นใจ (Confidence) คือ ความตระหนักในคุณค่าของตนเอง รู้และสามารถใช้งานจุดแข็งของตัวเองได้ การมีความมั่นใจสามารถเสริมสร้างบุคลิกภาพที่ชัดเจน ไม่เกรงกลัวความท้าทายใหม่ และกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นของตน

Soft Skill ประเภทถัดมา คือ ทักษะทางสังคม (Social Skills) ซึ่งหมายถึง ทักษะและคุณลักษณะสำคัญในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตในสังคม ประกอบด้วย 7 ทักษะ ดังนี้

1) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) คือ การนำตัวเองไปอยู่ในฐานะและบทบาทของผู้อื่น ไม่ว่าจะในสถานการณ์ดีหรือแย่ก็สามารถรับรู้ความรู้สึกได้ไว แสดงความเห็นอกเห็นใจและความเคารพได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานยังเป็นมิตรอยู่แม้ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

2) การบูรณาการ (Integrability) คือ ความสามารถในการเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในสิ่งคนนั้น ๆ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายถึงต้องหลอมรวมเป็นหนึ่งเดียวกับสังคม แต่การบูรณาการที่ดีคือยังสามารถเป็นตัวของตัวเองได้ขณะที่สามารถเข้ากับผู้อื่นและเสริมสร้างสภาพสังคมให้ดีขึ้นไปพร้อมกัน

3) การสื่อสาร (Communication) คือ ความสามารถในการสื่อชุดความคิด ความกังวลของตนได้อย่างรวบรัดชัดเจนด้วยความมั่นใจ ขณะเดียวกันก็สามารถเป็นคู่สนทนาที่ดี และตีความหมายความของผู้พูดได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้ ครอบคลุมการสื่อสารในแพลตฟอร์มที่แตกต่างกัน เช่น การใช้ภาษาที่เหมาะสมในการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัล เป็นต้น

4) ความสามารถในการรับคำวิพากษ์ (Ability to Receive Criticism) คือ ความสามารถในการจัดการกับคำวิพากษ์วิจารณ์ได้อย่างเหมาะสม ไม่ตอบสนองด้วยอารมณ์หุนหันหรือทำให้สูญเสียความมั่นใจในตัวเอง แต่รับคำวิพากษ์เหล่านั้นมาปรับปรุงตน

5) ความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ (Knowledge of Human Nature) คือ ความสามารถในการประเมินคนได้อย่างถูกต้องโดยอาศัยความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ ทำให้สามารถคาดการณ์การกระทำหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้อื่นได้อย่างแม่นยำและเลือกปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมจนประสบผลตามที่มุ่งหวัง ซึ่งเป็นทักษะที่เป็นประโยชน์อย่างมากโดยเฉพาะในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับคน เช่น ลูกค้าหรือคนไข้

6) การเป็นผู้เล่นทีม (Team Player) คือ ความสามารถในการจัดการ การแบ่งงานและภาระหน้าที่ การสื่อสารเป็นกลุ่ม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับผู้อื่นและเข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างเหมาะสม ถือเป็นหนึ่งในทักษะทางสังคมที่สำคัญเป็นต่อการทำงานในปัจจุบันซึ่งเน้นการทำงานเป็นทีมเป็นหลักในหลากหลายแห่ง

7) การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) คือ ความสามารถในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถนำเสนอความจริงจังและความสนุกสนานได้อย่างสมดุล สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายขณะที่ไม่สูญเสียเป้าหมายของการสื่อสาร รวมถึงรักษาภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ ฟังพาได้ขณะเดียวกันก็ไม่ถูกมองเป็นคนที่น่าเบื่อหรือเคร่งเครียดจนเกินไป

ทักษะประเภทสุดท้าย คือ ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ซึ่งหมายถึง ทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานที่สามารถช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิค หรือ Hard Skill ได้ โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและ กระบวนการเป็นสำคัญ ประกอบด้วย 6 ทักษะ ดังนี้

1) การวิเคราะห์ (Analytical Skills) คือ ความสามารถในการจำแนก แยกแยะ ข้อเท็จจริงที่ซับซ้อนให้เหลือเพียงองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีส่วนช่วยทำให้กลายเป็น คนช่างสังเกต มีความแม่นยำ สามารถนำความรู้ที่วิเคราะห์ได้ โดยเฉพาะข้อผิดพลาดมาปรับใช้ เพื่อพัฒนาตัวเอง วิธีการ หรือการทำงานของกลุ่ม

2) พรสวรรค์ด้านการจัดการ (Organisational Talent) คือ ความสามารถในการจัดการงานหลาย ๆ อย่างที่ถาโถมเข้ามาพร้อมกัน โดยการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม บริหารจัดการให้การทำงานมีระเบียบขั้นตอน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะดังกล่าวจะยังมีความสำคัญเมื่อรับผิดชอบงานหลากหลายด้านและมีอิสระในการทำงาน มากขึ้น

3) การนำเสนอ (Presentation Skills) คือ ความสามารถในการนำเสนอ ได้อย่างมั่นใจและน่าสนใจไม่ว่าในสถานการณ์ใด เช่น การนำเสนอโครงการ หรือการสรุป ความก้าวหน้าในการประชุมกลุ่ม ก็สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นที่ต้องการจะสื่อสารได้ดี

4) การแก้ปัญหา (Problem-solving Skills) คือ ความสามารถในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจปัญหาและสาเหตุของปัญหาได้อย่างชัดเจน ตระหนักถึงผลที่จะตามมา และ เลือกใช้กลวิธีในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทำให้พร้อมเผชิญกับการพัฒนาที่ท้าทายได้อย่าง มีสติและสร้างสรรค์

5) ภูมิต้านทานความเครียด (Stress Resistance) คือ ความสามารถในการ จัดการกับความเครียด ซึ่งเป็นทักษะที่อาศัยทักษะส่วนบุคคลจำพวกการฟื้นตัว ความรับผิดชอบ และการสร้างแรงจูงใจ ทำให้สามารถจัดการกับความท้าทายที่ไม่คาดคิดในแต่ละวันได้ รวมถึง สามารถกำจัดโอกาสในการเกิดความเครียดตั้งแต่ต้นโดยใช้ความมีระเบียบวินัย การจัดการตนเอง และการทบทวนตัวเอง

6) การจัดการกับสื่อใหม่ (Dealing with New Media) คือ ความสามารถในการใช้สื่อใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายสังคม แพลตฟอร์มออนไลน์ ฯลฯ ได้อย่างเชี่ยวชาญและ รู้เท่าทัน ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน หรือองค์กร

2.3 การพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)

ในส่วนนี้จะเป็นการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ครอบคลุมการทบทวนเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ และการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ รวมถึงกรณีศึกษาการจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในปัจจุบัน

2.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้

การเรียนรู้ คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือศักยภาพที่ค่อนข้างถาวร เกิดจากประสบการณ์ การฝึกฝนหรือฝึกหัด จนกลายเป็นพฤติกรรมที่ปรากฏขึ้นมีผลระยะยาว ซึ่งสิ่งที่เราได้เรียนรู้ ทำให้เกิดการเพิ่มสมรรถนะ และความสามารถของการเรียน แต่ในบางครั้ง ยังไม่มีโอกาสได้ออกมาใช้โดยทันที อาจถูกนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ในอนาคต การเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วคราวจะไม่จัดว่าเกิดจากการเรียนรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวในช่วงระยะหนึ่งซึ่งเกิดจากการมีสิ่งเร้ามากระตุ้น เช่น ความเหน็ดเหนื่อย การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากวุฒิภาวะ เป็นต้น (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2553; จิราภา เต็งไตรรัตน์, 2554; สิริอร วิชชาวุธ, 2554; วิจารณ์ พานิช, 2556; อัครา เอ็บสุขศิริ, 2556)

การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านกิจกรรมการเรียนการสอน โดยเชื่อมโยงองค์ประกอบของการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม สามารถนำความรู้ ทักษะ และเจตคติไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหา หรือการสร้างงานอย่างมีประสิทธิภาพ (ต่างพักตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563) รูปแบบการจัดการเรียนรู้ เป็นแบบแผนการดำเนินการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดกระบวนการสอนที่มีลักษณะเฉพาะ และได้รับการพิสูจน์ว่ามีประสิทธิภาพที่จะช่วยพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้ ซึ่งผู้สอนสามารถนำไปใช้เป็นแบบแผนหรือแบบอย่างในการดำเนินการสอนอื่น ๆ ที่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเช่นเดียวกันได้ (ทีศนา แชมมณี, 2545)

นอกจากนั้นแล้วยังมีทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivism) เป็นปรัชญาการศึกษาที่ตั้งอยู่บนฐานความเชื่อที่ว่า ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ได้ด้วยตนเอง และความรู้จะฝังติดอยู่กับคนสร้าง ดังนั้น ความรู้ของแต่ละคนเป็นความรู้เฉพาะตัวเป็นสิ่งที่ตนสร้างขึ้นเองเท่านั้น ในปัจจุบันทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ มีชื่อเรียกแตกต่างกันไป อาทิเช่น ทฤษฎีสร้างสรรค์ความรู้ ทฤษฎีเสริมสร้างความรู้ ทฤษฎีรังสรรค์นิยาม เป็นต้น

ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ อ้างถึงหลักการสำคัญ 2 ข้อ คือ (1) ความรู้ไม่ได้เกิดจากการรับรู้เพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการสร้างความรู้ขึ้นมาด้วยบุคคลที่มีความรู้ความเข้าใจ และ (2) หน้าที่ของการรับรู้ คือ การปรับตัว และใช้ประโยชน์จากการประมวลประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับ (Von Glasersfeld, 1991, Wheatley, 1991: อ้างถึงใน วิชิตา มาลาสาย, 2561) ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ เชื่อว่าการเรียนรู้เป็นการพัฒนาหรือเปลี่ยนความคิดที่มีอยู่แล้วของผู้เรียน เป็นการสร้างมากกว่าการรับความรู้ รวบรวมและตกแต่งความรู้ ยอมรับความคิดใหม่ ๆ โดยอาศัยประสบการณ์เดิมตามโครงสร้างทางปัญญาที่มีอยู่ความสนใจและแรงจูงใจภายในเป็นพื้นฐาน โดยมีแรงจูงใจจากความขัดแย้งทางปัญญาทำให้เกิดการไตร่ตรอง นำไปสู่การสร้างโครงสร้างใหม่ทางปัญญา (Cognitive Restructuring) กระบวนการเรียนการสอนจึงมักเป็นลักษณะที่ผู้เรียนสร้างความรู้จากการร่วมมือกันแก้ปัญหา ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางปัญญา คือ ความรู้เดิมไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จึงต้องมีการคิดค้นเพิ่มเติมที่เรียกว่า การปรับโครงสร้างทางปัญญา หรือการสร้างโครงสร้างใหม่ทางปัญญา (Bell, 1993; Cobb, 1994; Willson, 1996; ทิศนา แคมมณี, 2542; สุมาลี ชัยเจริญ, 2547 อ้างถึงใน วิชิตา มาลาสาย, 2561)

2.3.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ที่นำมาสนับสนุนการพัฒนาารูปแบบการจัดการเรียนรู้

2.3.2.1 ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์

ทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ ไม่ใช่ทฤษฎีการสอน แต่เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ (Knowledge and Learning) (Brooks, 1993) ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา ของ Bandura (Bandura's Social Cognitive Learning Theory) เห็นว่าพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้ส่วนหนึ่งของบุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งจากการสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น ซึ่งถือว่าการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเรียนรู้จากตัวแบบ (Observational Learning or Modeling) การเรียนรู้เป็นผลมาจากตัวแปรที่มีการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 3 องค์ประกอบ คือ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล (2) ปัจจัยพฤติกรรม และ (3) ปัจจัยสิ่งแวดล้อม ที่มีอิทธิพลต่อกันและกัน โดยองค์ประกอบทั้งสามนี้จะทำหน้าที่พึ่งพาซึ่งกันและกันแทนที่จะเป็นปัจจัยที่เป็นอิสระ (ต่างพัคตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Bandura, 1986 อ้างถึงใน ต่างพัคตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563) ประกอบด้วยแนวคิด 3 ประการ คือ

1) แนวคิดการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการเรียนรู้ (Learning) กับ การกระทำ (Performance) ว่า คนเราอาจจะเรียนรู้อะไรหลายอย่าง แต่ไม่จำเป็นต้องแสดงออกทุกอย่าง Bandura

เชื่อว่า การเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนมาก เป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) ผู้เรียนต้องสามารถที่จะประเมินได้ว่าตนเลียนแบบ ได้ดีหรือไม่ดีอย่างไร และจะต้องควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ด้วย

ต่างพิกตร์ ตะกรุดแก้ว (2563) กล่าวว่า ผู้เรียนจะสามารถเข้าสู่ กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกตได้นั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้ (1) ผู้เรียนต้องมีความใส่ใจ (Attention) ที่จะสังเกตตัวแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงโดยตัวแบบจริงหรือตัวแบบสัญลักษณ์ ถ้าเป็นการอธิบายด้วยคำพูดผู้เรียนก็ต้องตั้งใจฟังและถ้าต้องอ่านคำอธิบาย ก็ต้องมีความตั้งใจที่จะอ่าน (2) ผู้เรียนต้องเข้ารหัสหรือบันทึกสิ่งที่สังเกตหรือสิ่งที่รับรู้ไว้ใน ความจำระยะยาว (3) ผู้เรียนต้องมีโอกาสแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ และควรจะทำซ้ำ เพื่อให้จำได้ (4) ผู้เรียนต้องรู้จักประเมินพฤติกรรมของตนเองโดยใช้เกณฑ์ (Criteria) ที่ตั้งขึ้น ด้วยตนเองหรือโดยบุคคลอื่น

2) แนวคิดการกำกับตนเอง (Self-Regulation) การกำกับตนเอง ในการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในการเรียนรู้ทางอภิปัญญา แรงจูงใจ และการปฏิบัติ การกำกับตนเองประกอบด้วย 3 กระบวนการย่อย คือ (1) การสังเกต ตนเอง (Self-Observation) ผู้เรียนจะต้องทราบว่ามีอะไรเกิดขึ้นกับตน จึงจะคิดเปลี่ยน พฤติกรรมนั้น (2) การตัดสินตนเอง (Judgment Process) สังเกตและบันทึกพฤติกรรม ของตนเอง และนำข้อมูลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ เพื่อและ (3) การแสดงปฏิกิริยาต่อตนเอง (Self-Reaction)

3) แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความเชื่อมั่นต่อความสามารถ ของตนเองที่มีอยู่ในการที่จะกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเองมาจากแนวคิดที่ว่า มนุษย์เป็นผู้ที่ปรับพฤติกรรม ของตนเองมากกว่าที่จะให้ธรรมชาติเป็นตัวกำหนด

คนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง (High Self-efficacy) จะมีความเชื่อมั่นว่าตนทำได้ ทำให้เกิดแรงผลักดันและมีแรงจูงใจ ตรงกันข้ามกับคนที่มีการรับรู้ ความสามารถของตนเองต่ำ (Low Self-efficacy) การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นสิ่งสำคัญ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ อย่างไรก็ตามการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงนั้นอาจไม่เกิดผลสำเร็จ หากขาดทักษะความรู้ที่จำเป็น รวมถึงความเชื่อและความคาดหวังของผู้เรียน เนื่องจากปัจจัย เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986 อ้างถึงใน ต่างพักตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563) ได้เสนอแนะวิธีการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองไว้ 4 วิธี ดังนี้ (1) ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) ในการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเอง ให้เกิดกับผู้เรียนนั้น จำเป็นต้องฝึกให้ผู้เรียนมีทักษะเพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้ไปพร้อม ๆ กับการทำให้ผู้เรียนรับรู้ว่ามีความสามารถจะกระทำสิ่งนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนใช้ทักษะที่ได้รับการพัฒนามาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (2) การใช้ตัวแบบ (Modeling) การที่ผู้เรียนได้สังเกตต้นแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน สามารถแสดงออกมาได้ถูกต้อง และได้รับผลที่พึงพอใจ ก็จะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกล่ามว่าสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ หากพยายามจริงและไม่ย่อท้อ (3) การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Persuasion) ควรใช้ร่วมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของความสำเร็จ ซึ่งอาจต้องค่อย ๆ สร้างความสามารถให้แก่บุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไปและให้เกิดความสำเร็จตามลำดับขั้นตอน พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกัน ก็ย่อมที่จะได้ผลดีในการพัฒนาการรับรู้ ความสามารถของตน (4) การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) ซึ่งหากการกระตุ้นที่รุนแรงทำให้การกระทำไม่ค่อนได้ผลดี ผู้เรียนจะคาดหวังความสำเร็จเมื่อไม่ได้อยู่ในสภาพการณ์ที่ถูกกระตุ้นด้วยสิ่งที่ไม่พึงพอใจ และมีแนวโน้มว่า ความกลัวก็จะกระตุ้นให้เกิดความกลัวมากขึ้น จนนำไปสู่ประสบการณ์ของความล้มเหลว ซึ่งมีผลทำให้การรับรู้ที่เกี่ยวกับความสามารถของผู้เรียนต่ำลง

2.3.2.2 ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจต์

ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจต์ (Piaget Cognitive Development Theory) ครอบคลุมกระบวนการคิดทางด้านสติปัญญาของเด็กแรกเกิดจนถึงวัยรุ่น โดยเด็กเป็นผู้ที่พยายามศึกษาสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ทั้งที่เป็นวัตถุสิ่งของ เหตุการณ์ และบุคคล จากการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้น ทำให้เด็กเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม และพัฒนาจนสามารถเรียนรู้สิ่งที่เป็นนามธรรมได้ การเรียนรู้ของเด็กเกิดจากกระบวนการภายในตัวเด็ก 2 กระบวนการหลัก คือ การจัดโครงสร้างทางความคิดภายใน (Organisation) และการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม (Adaptation) ซึ่งการปรับตัว คือ การที่เด็กมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ เด็กจะพยายามทำความเข้าใจจากประสบการณ์เดิม แต่เมื่อไม่สามารถทำความเข้าใจได้สำเร็จ เด็กจะเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ใหม่ด้วยกระบวนการปรับโครงสร้างทางสติปัญญา (Accommodation) เกิดคู่ไปกับกระบวนการซึบซับประสบการณ์ (Assimilation) (สิริมา ภิญโญอนันตพงษ์, 2556: 49) ทฤษฎีดังกล่าวเชื่อว่า

เด็กมีความพร้อมที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมมาตั้งแต่แรกเกิด และผลจากการมีปฏิสัมพันธ์นี้ ทำให้เด็กมีพัฒนาการทางสติปัญญา ซึ่งองค์ประกอบที่มีส่วนเสริมสร้างพัฒนาการทางสติปัญญา ตามแนวคิดของเพียเจท์มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (สรวงศ์ ใคว์ตระกูล, 2556: 49-50)

1) วุฒิภาวะ (Maturation) เป็นสภาพร่างกายที่มีความพร้อมต่อการพัฒนาทางสติปัญญา ดังนั้นครูผู้สอนควรจัดประสบการณ์หรือสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับวัยและวุฒิภาวะของผู้เรียน

2) ประสบการณ์ (Experience) ทุกครั้งที่มีการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมก็จะเกิดประสบการณ์ซึ่งประสบการณ์แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ (1) ประสบการณ์ที่เนื่องมาจากปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมตามธรรมชาติ (2) ประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการคิดหาเหตุผลทางตรรกศาสตร์ ซึ่งมีความสำคัญในการแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเฉพาะทางวิทยาศาสตร์

3) การถ่ายทอดความรู้ทางสังคม (Social Transmission) หมายถึง การที่บุคคลรอบข้างถ่ายทอดความรู้แก่เด็ก โดยผ่านกระบวนการซึมซับหรือการดูซึมรับประสบการณ์และกระบวนการปรับโครงสร้างทางสติปัญญา

4) กระบวนการพัฒนาความสมดุล (Equilibration) หรือการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง (Self-regulation) ซึ่งอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล เพื่อปรับความสมดุลของพัฒนาการเขาวัวปัญญาขั้นต่อไปให้สูงขึ้น โดยใช้กระบวนการซึมซับหรือการดูซึมรับประสบการณ์และกระบวนการปรับโครงสร้างทางสติปัญญา

2.3.3 องค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการจัดการเรียนรู้ไว้หลากหลาย สามารถสรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้ไม่ว่าจะระดับชั้นใด จะมีองค์ประกอบ 3 ประการดังนี้

1) ผู้เรียน เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก ผู้เรียนแต่ละคน มีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความสามารถของผู้เรียน ความถนัด ความสนใจ พัฒนาการทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ ความต้องการพื้นฐาน หรือเรียกรวมๆ ได้ว่า ศักยภาพผู้เรียน ผู้เรียนควรมีโอกาสร่วมคิด ร่วมวางแผนในการจัดการเรียนการสอน และมีโอกาสเลือกวิธีเรียนได้อย่างหลากหลาย ตามความเหมาะสมภายใต้คำแนะนำของผู้สอน การได้ทราบสภาพพื้นฐานของผู้เรียนก่อนการจัดการเรียนรู้ ก็จะทำให้สามารถจัดกิจกรรมในการเรียนการสอนให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างเต็มที่ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่เป็นไปตามจุดประสงค์ของการสอนที่ตั้งไว้

2) ผู้สอน ต้องเป็นผู้ที่รู้หลักสูตรและเนื้อหาสาระที่ต้องการจะสอน ต้องสามารถแปลมาตรฐานการเรียนรู้และสาระการเรียนรู้ต่าง ๆ ให้เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับวัยของผู้เรียน มีความน่าสนใจ กำหนดจุดมุ่งหมายของการสอนอย่างชัดเจน ในรูปแบบของจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรม (Behavioral Objectives) ซึ่งสามารถสังเกตได้และวัดได้ มีกระบวนการเรียนรู้หลากหลายวิธีอย่างอิสระ รู้จักเลือกปรับปรุงเทคนิค วิธีการเรียนรู้ และกิจกรรมการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้เรียนโดยไม่ใช้วิธีการเดียว ควรมีการดัดแปลงและเลือกใช้วิธีการให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาในแต่ละเรื่อง มีความสามารถในการใช้สื่อประกอบการสอน และสอนให้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ทำให้การสอนดำเนินไปได้อย่างราบรื่น เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้

3) สภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ในการสอนที่ต้องการให้เกิดผลที่ดีที่สุดต่อผู้สอนและผู้เรียนนั้น สภาพแวดล้อมทั้งในและนอกห้องเรียนก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องคำนึงถึง ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกสบายของสีในห้องเรียน การถ่ายเทของอากาศ ทิศทางลม เสียงรบกวนจากภายนอกห้องเรียน เช่น เสียงรถยนต์วิ่งผ่านไปมา กลิ่นเหม็นจากตลาดสด เป็นต้น นอกจากนี้แล้วผู้สอนต้องมีทักษะ ประสบการณ์และจิตวิทยาในการสร้างบรรยากาศ โดยสามารถเลือกรูปแบบ (Model) วิธีการ (Innovation) เครื่องมือ (Media) ตลอดจนเทคโนโลยี (Technology) เพิ่มเสริมสร้างบรรยากาศที่เร้าให้ผู้เรียน ใฝ่รู้ใฝ่เรียนมากยิ่งขึ้น เช่น จัดห้องชวนคิด ห้องกิจกรรม วิทยาศาสตร์ จัดระบบนิเวศจำลอง จัดบริเวณโรงเรียนเป็นแหล่งเรียนรู้ทางชีววิทยา ธรณีวิทยา ฯลฯ มีการดัดแปลงห้องเรียนให้นักเรียนทำกิจกรรมการเรียนรู้ที่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กันได้ดี สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนทุกกลุ่มที่มีศักยภาพแตกต่างกัน ด้วยความเอื้ออาทร เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในการเรียนรู้ของผู้เรียนที่จะก้าวอย่างมั่นคงเต็มศักยภาพของผู้เรียนแต่ละบุคคลให้สูงยิ่งขึ้น และจัดกิจกรรมที่เอื้อให้ผู้ปกครองและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้วย (ประไพ ฉลาดคิด, 2548; ไพศาล หวังพานิช, 2558; ต่างพักตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563)

2.3.4 การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้

การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เป็นผลมาจากกระบวนการคิดวิเคราะห์ ออกแบบ และประเมิน ซึ่งมาจากหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญในการเรียนการสอนที่จะส่งผลให้การจัดการเรียนรู้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งไปสู่เป้าประสงค์ของการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ และด้วยเป้าประสงค์ที่ต่างกัน ทำให้การออกแบบรูปแบบการจัดการเรียนรู้มีความหลากหลาย (ต่างพักตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563) ตัวอย่างเช่น

1) รูปแบบระบบการเรียนการสอน UNESCO (2015) ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 6 ด้าน ดังนี้ (1) องค์ประกอบของการสอนจะประกอบด้วย ผู้สอน ผู้เรียน สื่อการเรียนการสอน วิธีสอน ซึ่งมีความสัมพันธ์กัน กลมกลืนกับเนื้อหาวิชา (2) กิจกรรมการเรียนการสอน ต้องมีสื่อการเรียนการสอนและแหล่งที่มาของสื่อเหล่านั้น (3) ผู้สอนต้องหาแนวทาง แนะนำช่วยเหลือผู้เรียนให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีที่สุด (4) การเสริมกำลังใจ เสริมสร้างความสนใจให้การเรียนการสอนมีคุณภาพ (5) การประเมินผล เป็นการนำข้อมูล ข้อเท็จจริงมาเปรียบเทียบกับประสิทธิผลของระบบ เพื่อการแก้ไขปรับปรุงต่อไป (6) ผลที่ได้รับ ประเมินผลในการปรับปรุงและเปรียบเทียบกับการลงทุนในทางการศึกษา

ทั้ง 6 องค์ประกอบมีความเกี่ยวพันกัน และมุ่งเน้นให้มีการจัดการเรียนการสอน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ผ่านการทำกิจกรรมต่าง ๆ มีการสร้างแรงจูงใจ และการประเมินผลผู้เรียน ทั้งระบบเพื่อเปรียบเทียบกับการลงทุนทางการศึกษา

2) รูปแบบการออกแบบระบบการเรียนการสอนโดย Joyce, Weil และ Calhoun (2009: 21-37) ได้เสนอรูปแบบการจัดการเรียนการสอน โดยมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน ตลอดทั้งระบบ ดังนี้ (1) องค์ประกอบของรูปแบบ 4 ด้าน ได้แก่ กระบวนการเรียนการสอน ระบบสังคม หลักการตอบสนอง และระบบสนับสนุน (2) การนำรูปแบบการสอนไปใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด (3) สารความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและสิ่งที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ซึ่งก็คือ การสอนของครูที่จัดขึ้นตามขั้นตอนและสภาพแวดล้อม ในการเรียนสมรรถนะสำหรับที่ผู้เรียน ต้องมีและต้องให้มีการพัฒนาตลอดผู้เรียนต้องมีในการพัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ

3) รูปแบบระบบการเรียนการสอน ADDIE เป็นแบบจำลองสำหรับการออกแบบและพัฒนานวัตกรรมการเรียนการสอนที่ได้รับความนิยมมานาน เนื่องจากมีความยืดหยุ่น และให้อิสระแก่ผู้สอนในการออกแบบและพัฒนาสื่อ มีขั้นตอนการลงมือปฏิบัติที่ชัดเจนและรวดเร็ว (McGriff, Steven J., 2000 อ้างถึงใน ต่างพักตร์ ตะกรุดแก้ว, 2563) มี 5 ขั้นตอน คือ (1) การวิเคราะห์ (Analysis) ผู้สอนจะต้องวิเคราะห์ความจำเป็น ปัญหา หรืออุปสรรคในการเรียนการสอน วิเคราะห์เนื้อหาหรือกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น วิเคราะห์ผู้เรียน เพื่อจัดการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับผู้เรียน วิเคราะห์วัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน จุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ สามารถประเมินผลได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม และวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการสอน (2) การออกแบบ (Design) ออกแบบกระบวนการ การเรียนการสอน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ชัดเจน มีลำดับขั้นตอนของการเรียน เลือกสื่อที่เหมาะสมและกำหนดวิธีประเมิน (3) การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการเตรียมการจัดการเรียนการสอน

เลือกใช้ หรือปรับปรุงสื่อ และทำการประเมินผลขณะดำเนินการพัฒนาเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพ (4) การนำไปใช้ (Implementation) การนำไปใช้เป็นขั้นตอนการดำเนินการเรียนการสอนตามที่ได้ออกแบบและพัฒนาไว้แล้วในสภาพจริง และ (5) การประเมินผล (Evaluation) เพื่อประเมินขั้นตอนต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และทำการปรับปรุงแก้ไขให้ได้ระบบการสอนที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้นแล้ว ยังมีแนวคิดการนำเสนอรูปแบบการเรียนการสอน จากงานวิจัยของจิตติมา เขียวพันธุ์ (2563) ที่ได้นำแนวคิดการออกแบบระบบการสอนต่างๆ มาสรุปได้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การวิจัย (Research: R1) เป็นการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Analysis: A): การศึกษาข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนารูปแบบการสอน ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนา (Development: D1) เป็นการออกแบบและพัฒนา (Design and Development: D and D):การพัฒนาแบบการสอน การอ่านภาษาอังกฤษตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึ่มร่วมกับกลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ ขั้นตอนที่ 3 การวิจัย (Research: R2) เป็นการนำไปใช้ (Implementation: I): การทดลองใช้รูปแบบการสอนการสอนการ อ่านภาษาอังกฤษตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึ่มร่วมกับกลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณเพื่อส่งเสริม ความสามารถด้านการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ และขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development: D2) เป็นการประเมินผล (Evaluation: E): การประเมิน และรับรองรูปแบบการสอน

2.3.5 แนวคิดการจัดการเรียนรู้

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย พบว่า การจัดการเรียนรู้ (Learning Management) มีอยู่หลากหลายวิธี ซึ่งอาจมีมากกว่า 600 รูปแบบ ที่มีดำเนินการจัดการเรียนรู้โดยหลากหลายองค์กรและสถาบันต่าง ๆ (Hu et al., 2020) และไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้เรียนและผู้สอนเท่านั้น ที่จะเลือกใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้ได้ (Walker, D. S. et al., 2016) ซึ่งการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อาจพัฒนามาจากแนวคิดที่เหมือนกัน หรือแตกต่างกันก็ได้ ดังที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามา อาทิ แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ และแนวคิดหลักการเรียนรู้แบบร่วมมือ มีรายละเอียดดังนี้

2.3.5.1 แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning)

การเรียนรู้จากประสบการณ์ จะมีความหมายครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้เรียนได้สร้างความรู้ ทักษะ และค่านิยมจากประสบการณ์ตรง เป็นการเรียนรู้โดยการลงมือทำ หรือการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลไม่เพียงแต่ในด้านสติปัญญา แต่รวมถึงอารมณ์ ความรู้สึก ค่านิยม และแง่คิดระหว่างบุคคล (Zuber, 1989 อ้างถึงใน สุนีย์ ละกำป็น, 2541) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดแนวคิดของการเรียนรู้จากประสบการณ์ คณะผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากการกระทำจริง ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความรู้ใหม่ หรือปรับเปลี่ยนตนเองในการปฏิบัติตามบทบาทใหม่ โดยเริ่มจากการรับรู้ปัญหา เผชิญกับเหตุการณ์จริง หรือประสบกับประสบการณ์ใหม่ แล้วเริ่มหาทางแก้ปัญหาอย่างสนใจ จากการสังเกต บันทึกสิ่งที่เกิดขึ้น การสะท้อนความคิด ทบทวนอย่างมีวิจารณญาณ และการสรุปความคิดรวบยอดเป็นความรู้สู่การนำไปใช้ จากนั้นลองทำงานเกิดประสบการณ์ ในที่สุดผู้เรียนจะสร้างความรู้ด้วยตนเอง การสร้างความรู้ในรูปของการปรับเปลี่ยนความรู้ กลายเป็นการเรียนรู้ที่มีความหมาย มีคุณค่าและนำไปใช้ประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวัน (Dewey, 1983; Kolb, 1984; Jaques, 1993 อ้างถึงใน กันตภา สุธธิดา, 2561)

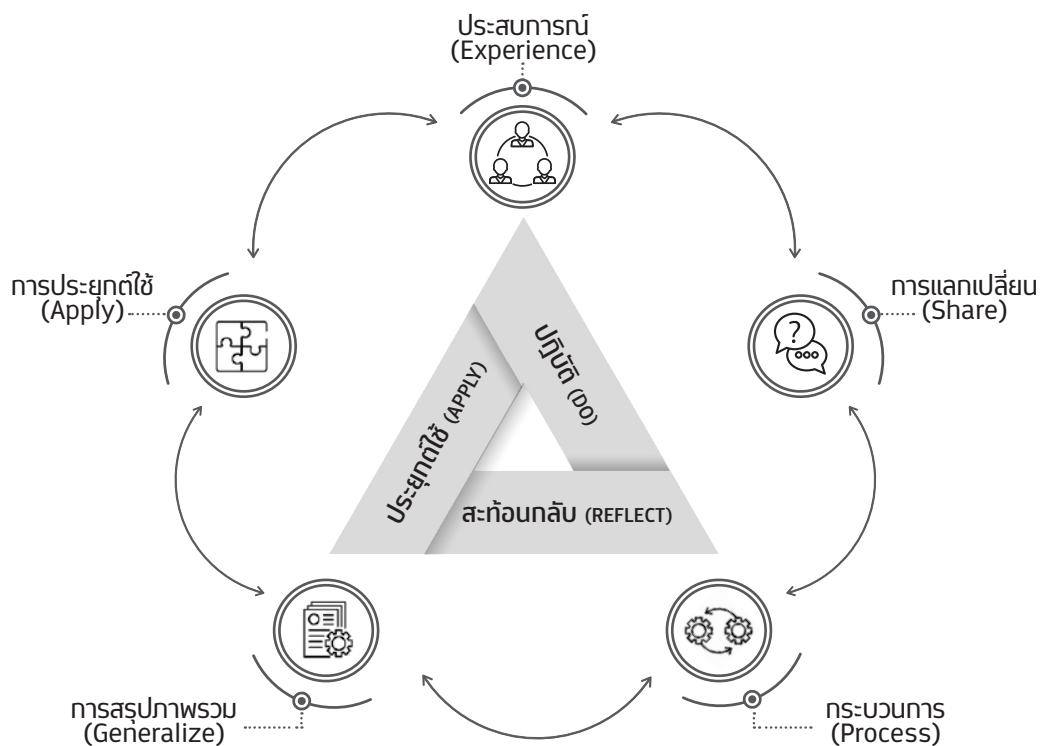
2) การเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นวงจรการเรียนรู้ มีการจัดการเรียนการสอนโดยทั้งผู้สอนและผู้เรียนสามารถจัดการเรียนการสอนได้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นเรื่องปกติของกระบวนการในชีวิตประจำวัน เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม ไปยังประสบการณ์อื่น ๆ มีระบบและขั้นตอนสำคัญคือ เป็นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความรู้เป็นการจดจำ เป็นการเพิ่มทักษะและวิธีการได้รับข้อเท็จจริงและสามารถใช้ได้ตามความจำเป็น เป็นการสื่อสารการให้ความหมายและเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตลอดทุกวันของชีวิต และเป็นการเข้าใจในโลกและแปลความรู้ (Juch, 1983; Saljo, 1979 อ้างถึงใน กันตภา สุธธิดา, 2561)

3) การเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ในการกระตุ้นผู้เรียนให้มีความรู้สึกที่ดีในการเรียนรู้ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเกี่ยวข้องกับกิจกรรม มีการวิเคราะห์ ทบทวนอย่างมีวิจารณญาณเห็นประโยชน์ และมีเหตุผลในการทำงาน การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นความรู้และทักษะที่ได้รับจากประสบการณ์การทำงาน การปฏิบัติ หรือการศึกษาทุกประเภท เป็นวิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย ทั้งจากหนังสือ จากการบรรยาย การทดลอง (Pfeiffer and Balle, 1988; Evan, 1994 อ้างถึงใน กันตภา สุธธิดา, 2561)

รูปแบบการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ มี 2 ลักษณะ คือ (1) การเรียนรู้ที่มีการจัดการ ให้ผู้เรียนมีโอกาสได้รับความรู้ ทักษะ หรือความรู้ใหม่ (2) การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นชีวิตประจำวัน ไม่เป็นทางการ เป็นการเรียนรู้จากการสะท้อนประสบการณ์ที่ได้รับ (Brookfield, 1983)

Ester Goh (1996) ได้เสนอรูปแบบการเรียนรู้จากประสบการณ์ มีวงจรการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน มีความครอบคลุมแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์หลายแนวคิด สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ได้ใช้ทดลองกับผู้เรียนในมหาวิทยาลัย พบว่า ได้ผลดีมาก โดยมีกระบวนการพื้นฐานจำนวน 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย การปฏิบัติ (Do) การสะท้อนกลับ (Reflect) และการประยุกต์ใช้ (Apply) ซึ่งรายละเอียดวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ ประกอบด้วย

- 1) ประสบการณ์ (Experience) เป็นการรับรู้ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง จากการเข้าร่วมกิจกรรม หรืออาจเป็นการกำหนดประสบการณ์ใหม่
- 2) การแลกเปลี่ยน (Share) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูล การสังเกต การไตร่ตรอง และนำเสนอข้อมูล
- 3) กระบวนการ (Process) เป็นการถกเถียงอภิปรายผลข้อมูล การค้นหาประสบการณ์ การวิเคราะห์ และสะท้อนกลับข้อมูล
- 4) การสรุปภาพรวม (Generalize) เป็นการสรุปภาพรวมและกำหนดเป็นประสบการณ์ใหม่ และทดสอบ/ทดลองปฏิบัติจริง
- 5) การประยุกต์ใช้ (Apply) เป็นการนำผลการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นการนำไปปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน



รูปภาพที่ 6: วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Ester Goh (1996)

2.3.5.2 แนวคิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning)

การเรียนรู้แบบร่วมมือ มีนักวิชาการหลายท่านได้กำหนดแนวคิดของการเรียนรู้แบบร่วมมือไว้หลากหลาย คณะผู้วิจัยรวบรวมและสรุปได้ คือ การเรียนรู้แบบร่วมมือเป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ หรือจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนเป็นกลุ่มขนาดเล็ก แต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิกที่มีความสามารถแตกต่างกัน แต่ละคนในกลุ่มมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในการเรียนรู้ ช่วยเหลือเพื่อนที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น แบ่งปันทรัพยากรความรู้ รวมทั้งเป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน รับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง และการเรียนรู้ของสมาชิกภายในกลุ่ม เพื่อความสำเร็จของกลุ่มตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดผลการเรียนรู้ทั้งด้านความรู้และทางด้านจิตใจ ช่วยให้นักเรียนเห็นคุณค่าในความแตกต่างระหว่างบุคคล รู้จักเคารพความคิดเห็นและความสามารถของผู้อื่นที่แตกต่างกัน ตลอดจนรู้จักช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Slavin, 1987: 4; Olsen & Kagan, 1992; Johnson & Johnson, 1994; อารี สัมหลวี, 2539; วัฒนาพร ระงับทุกข์, 2545; ทิศนา แคมณี, 2553 อ้างถึงใน อรรถัญญา กุฎจอมศรี, 2557)

องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบร่วมมือมี 5 ประการ ดังนี้

1) การพึ่งพาอาศัยกันทางบวก (Positive Interdependent) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) การพึ่งพากันเชิงผลลัพธ์ คือ การพึ่งพากันในด้าน การได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน อาจเป็นผลงานหรือผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของกลุ่ม โดยจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียน มีเป้าหมายร่วมกัน จึงจะเกิดแรงจูงใจให้มีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน และสามารถร่วมมือกันทำงาน ให้สำเร็จได้ และ (2) การพึ่งพาในเชิงวิชาการ คือ การพึ่งพากันในด้านกระบวนการทำงาน เพื่อให้ กลุ่มสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมาย ซึ่งต้องทำให้ผู้เรียนในกลุ่มได้รู้ว่าตนเองมีความสำคัญต่อ ความสำเร็จของกลุ่ม โดยการทำให้เกิดการพึ่งพาทรัพยากรหรือข้อมูลของทุกคนในกลุ่ม มารวมกัน เพื่อให้งานนั้นสำเร็จได้ และกำหนดบทบาทในการทำงานของสมาชิกในกลุ่ม เพื่อให้เกิดการพึ่งพา เชิงภาระงาน คือ แบ่งงานให้แต่ละบุคคลมีความเกี่ยวข้องกัน หากงานของตนไม่เสร็จ จะทำให้สมาชิก คนอื่นไม่สามารถทำงานในส่วนที่ต่อเนื่องต่อไปได้

2) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ส่งเสริมกันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม (Face to Face Promotive Interdependent) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความคิด รับฟังเหตุผลของสมาชิกในกลุ่ม ก่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการ คิดของผู้เรียน ให้ผู้เรียนรู้จักการทำงานร่วมกันจากการช่วยเหลือสนับสนุนกัน รู้จักและคุ้นเคย กับเพื่อนสมาชิกในกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

3) ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละบุคคล (Individual Accountability) หมายถึง ความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของสมาชิกแต่ละคน โดยต้องทำงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ รับผิดชอบการเรียนรู้ของตนและเพื่อนสมาชิก มีการประเมินผลงานของสมาชิก แต่ละคน ให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างทั่วถึง ตรวจสอบและสรุปผลเป็นรายบุคคล เพื่อประกันว่าสมาชิกทุกคนในกลุ่มรับผิดชอบทุกอย่างร่วมกัน

4) การใช้ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะการทำงาน กลุ่มย่อย (Interpersonal and Small Group Skills) หมายถึง การมีทักษะทางสังคม เช่น การเป็นผู้นำ การรู้จักตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร และความสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ เพื่อให้สามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

5) กระบวนการทำงานของกลุ่ม (Group Processing) หมายถึง กระบวนการ เรียนรู้ของกลุ่ม โดยผู้เรียนจะต้องเรียนรู้จากกลุ่มให้ได้มากที่สุด ร่วมมือกันคิด ร่วมทำงาน และ ความรับผิดชอบร่วมกัน จนสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ต้องมีหัวหน้ากลุ่มที่ดี สมาชิกดี และกระบวนการ ทำงานดี เข้าใจเป้าหมายการทำงานร่วมกัน โดยประเมินทั้งวิธีการทำงาน พฤติกรรมของสมาชิก และผลงานของกลุ่ม ประเมินคะแนนของผู้เรียนแต่ละคน มาเป็นคะแนนของกลุ่ม เพื่อตัดสินความสำเร็จ ของกลุ่มด้วย (อริญญา กุฎจอมศรี, 2557)

นอกจากนั้น การเรียนรู้แบบร่วมมือยังส่งผลดีต่อผู้เรียนในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (ทีศนา เขมมณี, 2553 อ้างถึงใน อรรถญา กุฎจอมศรี, 2557)

- 1) มีความพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายมากขึ้น (Greater Efforts to Achieve)
- 2) มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนดีขึ้น (More Positive Relationships among Students)
- 3) มีสุขภาพจิตดีขึ้น (Greater Psychological Health)

2.3.5.3 แนวคิดการเรียนรู้รูปแบบอื่น

นอกจากแนวคิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์และการเรียนรู้แบบร่วมมือแล้วนั้น ยังมีการจัดการเรียนรู้รูปแบบอื่นอีก สามารถจำแนกได้เป็นกลุ่มดังนี้ (1) การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ (2) การจัดการเรียนรู้พัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และการเรียนรู้โดยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง และ (3) การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด สรุปได้ดังนี้

1) การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ คือ กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้สอนมุ่งเน้นให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และมีทักษะ ด้วยวิธีการต่าง ๆ กัน อาทิ การบรรยาย การสนทนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็น การจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ คิดแก้ปัญหาและตัดสินใจ การสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น หรืออาจนำเทคนิคการเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้ และได้ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ด้วยตนเองและสามารถเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่นได้ (สุวิทย์ มูลคำ และ อรทัย มูลคำ, 2545)

2) การจัดการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม และค่านิยม และการเรียนรู้โดยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง คือ กระบวนการที่ผู้สอนจัดประสบการณ์หรือสร้างบทเรียนไว้ล่วงหน้า อาจอาศัยเทคโนโลยี หรือแหล่งเรียนรู้ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้เรียนคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้า และลงมือปฏิบัติตามความสนใจ (สุวิทย์ มูลคำ, 2546ก)

3) การจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด คือ กระบวนการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้ใช้ความสามารถทางสมองในการประมวลข้อมูลความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ให้เป็นความรู้ใหม่ เพื่อนำไปใช้จริง ได้อย่างเหมาะสม เน้นให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ มีความคิดสร้างสรรค์ ไตร่ตรองและมีวิสัยทัศน์ผ่านรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ (สุวิทย์ มูลคำ, 2546ข)

2.3.6 กรณศึกษาการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต และการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน

ในปัจจุบัน มีนักวิจัย นักการศึกษาหลายท่าน ได้ศึกษาและพัฒนาการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน จึงมีรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลาย ซึ่งการเลือกการจัดการเรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ ต้องขึ้นอยู่กับบริบทที่แตกต่างกัน ทั้งผู้เรียน ผู้สอน และสภาพแวดล้อม คณะผู้วิจัยจึงขอ ยกตัวอย่างผลงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการจัดการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็น ต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน รายละเอียดดังนี้

2.3.6.1 การจัดการเรียนรู้แบบ SMILE

การจัดการเรียนรู้แบบ SMILE เป็นผลงานวิจัยของ อรัญญา กุฎจอมศรี (2557) เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัย เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่ม ตัวอย่างอายุ 5 - 6 ปี โดยเครื่องมือที่ใช้คือ รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ SMILE สร้างขึ้นจาก การนำแนวคิดทฤษฎีพัฒนาทางสติปัญญาของเพียเจท์ ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของโคลเบอร์ก ทฤษฎีพัฒนาการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูรา เป็นทฤษฎีพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการจัดการ เรียนรู้และศึกษาแนวคิดจิตพิสัยของบลูม แนวคิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ และแนวคิดการเรียนรู้ อย่างมีความสุข มาสร้างเป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ SMILE โดยแบ่งการจัดการเรียนรู้ ออกเป็น 5 ขั้นตอน (1) ขั้นร้องเพลง (Singing: S) (2) ขั้นกระตุ้นความรู้ (Motivation: M) (3) ขั้นปฏิสัมพันธ์ (Interaction: I) (4) ขั้นเรียนรู้ร่วมกัน (Learning together: L) และ (5) ขั้นประเมินผล (Evaluation: E)

การจัดการเรียนรู้รูปแบบ SMILE มีผลการประเมินความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรวม 4.70 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.32 และได้มีการทดลองนำไปใช้พบว่า หลังได้รับการจัดการเรียนรู้แบบ SMILE ทำให้เด็กมีพัฒนาการ ความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งรายด้าน ทุกด้าน คือ ด้านความฉลาดทางอารมณ์ ภายในตนเอง และด้านความฉลาดทางอารมณ์ในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และโดยรวม มีขนาดส่งผล (effect sizes) ต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์รายด้านและโดยรวม อยู่ในระดับมาก (Cohen's d = 3.98, 4.51 และ 5.08) ในขณะที่หลังการจัดการเรียนรู้แบบปกติในกลุ่มควบคุม ทำให้เด็กมีพัฒนาการ ความฉลาดทางอารมณ์สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทั้งรายด้านทุกด้านและโดยรวมเช่นเดียวกัน แต่มีขนาด ส่งผล (effect sizes) ต่อคะแนนความฉลาดทางอารมณ์รายด้านและโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ถึงระดับมาก (Cohen's d = .61, .78 และ .84) และหลังได้รับการจัดการเรียนรู้กลุ่มที่ได้รับ

การจัดการเรียนรู้ตามรูปแบบ SMILE มีพัฒนาการความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบปกติอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งรายด้านทุกด้านและโดยรวมซึ่งแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ SMILE มีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยได้อย่างมั่นใจ

2.3.6.2 การจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE

การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE เป็นผลงานวิจัยของฉวีวรรณ เศษพุดชา (2561) เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย ซึ่งรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ได้แก่ ทฤษฎีการคิดแก้ปัญหาของบลูม (Bloom) และทฤษฎีของโพลยา (Polya) ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การทบทวนปัญหา (Review: R) (2) การวิเคราะห์ปัญหา (Analysis: A) (3) การเชื่อมโยงความรู้ (Join: J) (4) การประยุกต์วิธีการแก้ปัญหา (Apply: A) (5) การลงมือแก้ปัญหา (Set in: S) (6) การตรวจสอบผลการแก้ปัญหา (Evaluate: E) และ (7) การแสดงผลการแก้ปัญหา (Exposition: E) และเมื่อนำไปทดลองใช้พบว่ามีประสิทธิภาพเท่ากับ 85.11/84.33 นอกจากนั้นแล้วรูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE ยังส่งผลให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสามารถในการคิดแก้ปัญหา หลังจากทดลองใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE สูงก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3.6.3 การจัดการเรียนรู้แบบ ESQSE Model

รูปแบบการสอนการอ่านภาษาอังกฤษตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึ่มร่วมกับกลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณ มีชื่อเรียกว่าเอสคิวเซ (ESQSE Model) มี 5 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ (1) หลักการของรูปแบบการสอน (2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบการสอน (3) กระบวนการเรียนการสอน มีขั้นตอนการดำเนินงาน 5 ขั้น ได้แก่ ขั้นที่ 1 ขั้นกระตุ้นและเชื่อมโยงความรู้เดิม (Engaging Stage: E) ขั้นที่ 2 ขั้นฝึกอ่านด้วยตนเอง (Self-Reading Stage: S) ขั้นที่ 3 ขั้นตั้งคำถาม (Questioning Stage: Q) ขั้นที่ 4 ขั้นแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing Stage: S) และขั้นที่ 5 ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage: E) (4) การวัดและการประเมินผล และ (5) เงื่อนไขการนำรูปแบบไปใช้ ผลการตรวจสอบความสอดคล้องและความเหมาะสมของรูปแบบการสอนการอ่านภาษาอังกฤษ โดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า ความเหมาะสมของรูปแบบการสอนการอ่านภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สามารถนำไปใช้จริงได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Joyce และ Weil (2000: 9) และรวมทุกด้าน

อยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการสอนอ่านภาษาอังกฤษตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึมร่วมกับ กลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณ ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบ และตามหลักการทฤษฎี คอนสตรัคติวิซึม (Constructivism Theory) ที่เน้นให้นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริง จัดกิจกรรม การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมให้นักเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในการเปิดโอกาส ให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการทำงานร่วมกัน (จิตติมา เขียวพันธ์, 2563)

2.3.6.4 การจัดการเรียนรู้แบบแผนจำลอง

รูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ของ ศักดิ์นคร สีหอแก้ว (2558) มีลักษณะเป็นแบบ แผนจำลอง มีองค์ประกอบสำคัญ 7 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) คำชี้แจง (2) หลักการแนวคิด (3) มาตรฐานตัวชี้วัด (4) หน่วยการเรียนรู้ (5) กิจกรรมการเรียนการสอน (6) การวัดและ ประเมินผล และ (7) คู่มือการใช้รูปแบบการสอน ในภาพรวมมีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา มีคุณภาพด้านความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากรูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาทักษะชีวิต ได้พัฒนาตามแนวคิดทฤษฎี หลักการการสร้างความรู้ตามทฤษฎีพุทธิปัญญานิยม (Cognitive Constructivism) ซึ่งผู้เรียนเป็นผู้กระทำ (Active) ผู้เรียนมีการปรับความรู้เข้าใจเต็มที่มืออยู่ ให้เข้ากับความรู้ใหม่จนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้น เน้นกิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการ และมีเนื้อหาวิชาที่เชื่อมโยงกันกับกิจกรรมการเรียนการสอน มีการสะท้อนความคิด การเชื่อมโยง ความรู้การประยุกต์ใช้ความรู้ในอนาคต และการประเมินตนเอง จึงทำให้ผลการพัฒนานักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษามีพัฒนาการทักษะชีวิตสูงขึ้น

2.3.6.5 การจัดการเรียนรู้ด้วยมัลติมีเดีย

จากงานวิจัยเรื่อง Skill Development in Multimedia Based Learning Environment in Higher Education: An Operational Model ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยมัลติมีเดียในระดับอุดมศึกษา มีปัจจัยที่สำคัญ 6 ประการ ได้แก่ (1) ความง่ายในการเรียนรู้ (Ease of Learning) มีตัวแปรคือ ความสัมพันธ์ (Association) การรับรู้ (Recognition) การเก็บรักษา (Retention) การกระตุ้น (Stimulation) และ การยอมรับ (Acceptance) (2) ความง่ายในการเข้าใจ (Ease of Understanding) ประกอบด้วย ความเข้าใจ (Comprehension) แรงบันดาลใจ (Inspiration) ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) ความประทับใจ (Impressive) และการตีความ (Interpretation) (3) ความง่ายในการพัฒนา ทักษะ (Ease of Skill Development) มีตัวแปรคือ ความคิดสร้างสรรค์ (Inventiveness)

การเพิ่มประสิทธิภาพ (Enhancement) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) และประสิทธิภาพ (Performance) (4) การมีวิจารณญาณที่ถูกต้อง (Amended Attentiveness) ประกอบด้วย ตัวแปรคือ การปฐมนิเทศ (Orientation) ความตื่นตัว (Alertness) และความเข้มข้น (Concentration) (5) การมีปฏิสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (Increased Interaction) ได้แก่ การโต้ตอบ (Interaction) การสาธิต (Demonstration) และการมีส่วนร่วม (Involvement) และ (6) ความสะดวก (Convenience) ประกอบด้วย การมีทางเลือก (Alternatives) มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประหยัดเวลา (Time Savings) ซึ่งปัจจัยทั้ง 6 ประการข้างต้น มีผลกระทบต่อ การพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างมาก และในรูปแบบนี้ครูจะมีบทบาทสำคัญในกระบวนการสอน และเรียนรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ เจตคติ และการสอนของครู จะช่วยในการออกแบบเนื้อหาที่เป็นประโยชน์สำหรับหลักสูตรนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Nazir, Rizvi & Pujeri, 2012)

03

วิธีดำเนินการวิจัย



การศึกษาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน: ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษา สังเคราะห์ ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน (2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน โดยวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 ขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน: ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา เป็นการวิจัยเชิงผสมวิธี (Mixed Method) ซึ่งในช่วงแรกของการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และนำผลที่ได้มาเข้าสู่การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อยืนยันและสามารถนำไปใช้ในวงกว้าง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อศึกษา สังเคราะห์ ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน ด้วยการสืบค้นบทความทางวิชาการ ผลการวิจัย และวารสารความรู้ต่าง ๆ จากในประเทศและต่างประเทศที่วิจัยเกี่ยวกับ Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน โดยแยกเป็น 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ และนำ Soft Skill ที่ได้มาจัดกลุ่มเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) (2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และ (3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) พร้อมทั้งจัดชุด Soft Skills ทั้ง 3 ประเภท จำแนกตามภาคเศรษฐกิจหลัก

ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยนำชุดของ Soft Skills แต่ละภาคเศรษฐกิจหลักที่ได้จากการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) มาจัดทำแบบสอบถามโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยมีผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก่ หน่วยงานภาครัฐจำนวน 24 หน่วยงาน ภาคเอกชนจำนวน 9 หน่วยงาน และสถาบันการศึกษาจำนวน 13 หน่วยงาน รวมเป็น 46 หน่วยงาน เพื่อพิจารณาและจัดอันดับความสำคัญของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน จำแนกตามภาคเศรษฐกิจหลัก ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ ซึ่งเมื่อได้ Soft Skill ที่จำเป็นและผลการจัดอันดับความสำคัญของ Soft Skill ในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลักมาแล้ว จึงนำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปรายผลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการจัดกระบวนการเรียนรู้ให้เกิดทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน โดยนำผลที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้จากขั้นตอนที่ 2 ในส่วนของข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนาทักษะดังกล่าวของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และอภิปรายผลการวิจัย

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ในส่วนของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในขั้นตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ซึ่งมีลักษณะทั้งที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Question) และแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Question) ซึ่งโครงสร้างแบบสอบถามทั้งหมดประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การพิจารณาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก ลักษณะแบบสอบถามแยกเป็นประเภทของ Soft Skill คือ 1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และ 3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ซึ่งในแต่ละประเภทจะมีชุดของ Soft Skill โดยแบบสอบถามส่วนนี้จะให้ผู้ตอบพิจารณาว่าแต่ละ Soft Skill นั้นมีความจำเป็นต่อภาคเศรษฐกิจหลักใด โดยให้ใส่เครื่องหมายลงในช่องของภาคเศรษฐกิจหลักนั้น ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ แต่หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต่อภาคเศรษฐกิจหลักใด ให้ใส่เครื่องหมายลงในช่องเห็นว่าไม่จำเป็น

ส่วนที่ 2 การจัดอันดับความสำคัญของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน มีลักษณะแบบสอบถามแยกเป็นประเภทของ Soft Skills คือ (1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) (2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และ (3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) โดยในแต่ละประเภทของ Soft Skills จะแบ่งเป็น 3 ภาคเศรษฐกิจหลักเช่นเดิม ซึ่งแบบสอบถามในส่วนนี้ จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาจัดอันดับความสำคัญของ Soft Skill ในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก โดยพิจารณาเลือกอันดับของ Soft Skills ที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับที่ 1 และจนถึง Soft Skills ที่มีสำคัญเป็นอันดับที่ 5 ของภาคเศรษฐกิจหลักนั้น

ส่วนที่ 3 แนวทางการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-end Question) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ในทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจหลักดังกล่าวข้างต้น

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.3 ขอบเขตการศึกษา

คณะผู้วิจัยวิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน เพื่อจัดจำแนก Soft Skill ตามขอบเขตที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

1) **ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)** คือ ทักษะและคุณลักษณะภายในของผู้เรียน ที่บ่งบอกความเป็นตัวตนและเกี่ยวข้องกับการควบคุมตัวเอง

2) **ทักษะทางสังคม (Social Skills)** คือ ทักษะและคุณลักษณะสำคัญในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตในสังคม

3) **ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)** คือ ทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานที่สามารถช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิค หรือ Hard Skill ได้ โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการ

โดยเป็นการศึกษาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน เพื่อเตรียมผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงานใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลักของไทย ได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เพื่อสืบค้นบทความทางวิชาการหรือบทความวิจัยที่มีการวิจัยเกี่ยวกับ Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลักสำหรับผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 2 การนำ Soft Skill ทั้งหมดที่ได้มาจำแนกประเภทของแต่ละ Soft Skill ออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ (1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) (2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และ (3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)

ขั้นตอนที่ 3 การจัดทำชุดของ Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลักสำหรับผู้เรียนก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำแบบสอบถามโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ซึ่งได้รับการพิจารณากลับกรองโดยผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษา

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อยกร่างรายงานทักษะที่จำเป็นต่อการ
ใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน: ผลการศึกษาและแนวทางการพัฒนา

หลักการวิเคราะห์ข้อมูล

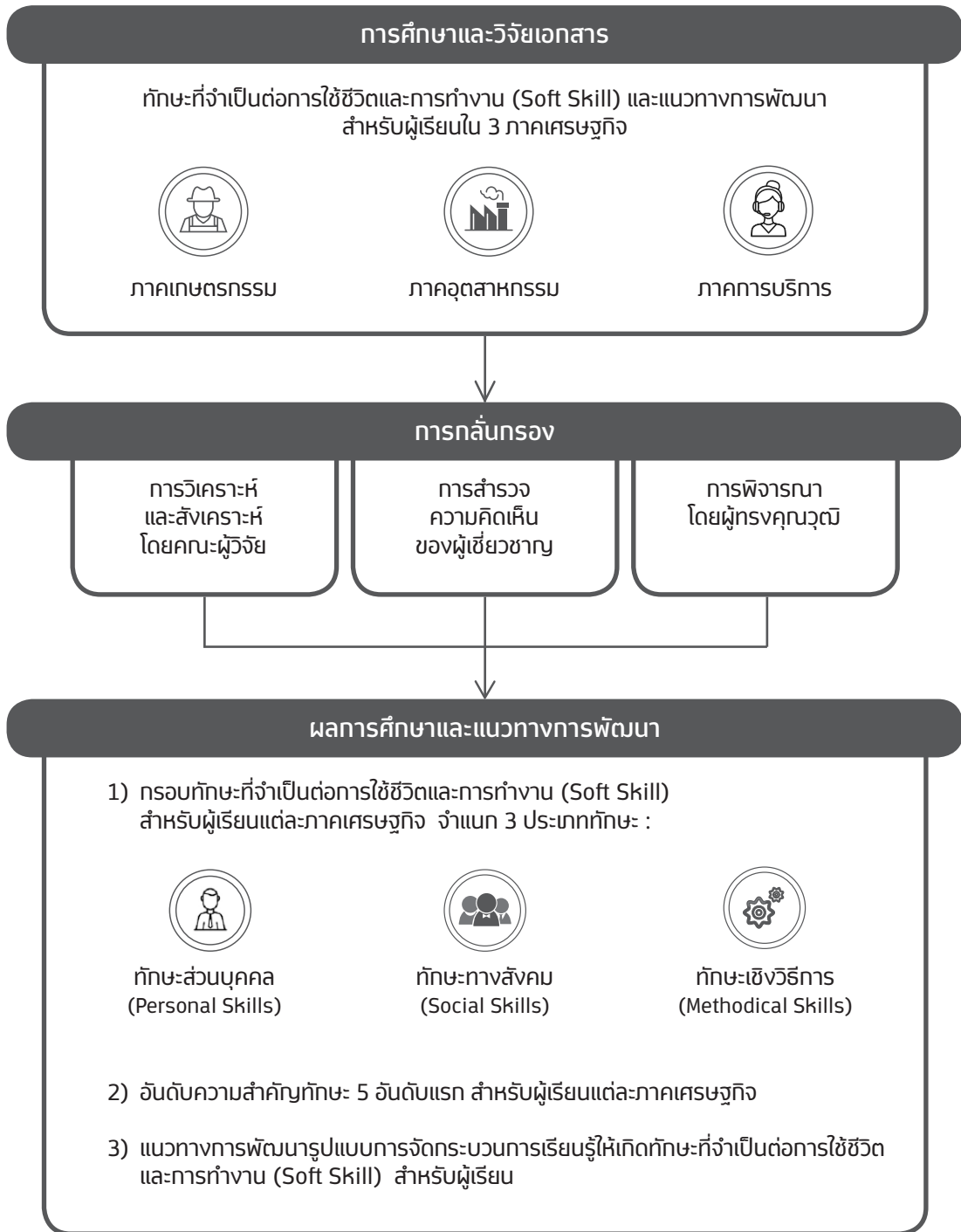
ขั้นตอนที่ 1-3 ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยขั้นตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาจากบทความทางวิชาการหรือบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ได้ Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก
ขั้นตอนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความสอดคล้องของความหมายของ Soft Skills กับความหมายของแต่ละประเภทของ Soft Skill เพื่อจัดจำแนกประเภทของ Soft Skill และขั้นตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ถึงลักษณะของ Soft Skill ร่วมกับลักษณะงานในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก เพื่อจัดทำชุดของ Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานในภาคเศรษฐกิจหลักของผู้เรียน
ในส่วน of ขั้นตอนที่ 4 และ 5 หลักการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) การพิจารณาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก เพื่อนำผลของการพิจารณากลับกรองมาดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของ Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อแต่ละภาคเศรษฐกิจหลักที่ได้จากแบบสอบถาม กับ Soft Skill ที่ได้จากการวิจัยเอกสาร และจัดทำกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจหลัก

2) การจัดอันดับความสำคัญของทักษะ Soft Skill ที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงานสำหรับผู้เรียน ตามประเภทของ Soft Skill 3 ประเภท ได้แก่ (1) ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) (2) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และ (3) ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ เพื่อนำผลของการจัดอันดับความสำคัญจากแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์อันดับของแต่ละ Soft Skill โดยการนำ Soft Skill ที่ถูกพิจารณาว่าเป็นอันดับที่ 1 ถึง อันดับที่ 5 มาแปลงเป็นระดับคะแนน เพื่อให้ได้ผลการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) 5 อันดับแรกในภาพรวม การแปลผลจึงมีเกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนนทักษะที่ได้รับการจัดอันดับ คือ (1) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 1 (5 คะแนน) (2) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 2 (4 คะแนน) (3) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 3 (3 คะแนน) (4) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 4 (2 คะแนน) (5) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 5 (1 คะแนน) และ (6) ทักษะที่ไม่ได้รับการจัดเป็น 5 อันดับแรก (0 คะแนน)

เมื่อประมวลผลจากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว จะได้ผลการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน อันดับที่ 1 ถึง อันดับที่ 5 ของ Soft Skill ทั้ง 3 ประเภท ในแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก และดำเนินการอภิปรายสรุปผลการจัดอันดับความสำคัญ

3) การจัดทำแนวทางการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ของแต่ละภาคเศรษฐกิจหลัก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาข้อสรุป หาความเชื่อมโยงและการจัดกลุ่มของข้อมูล ร่วมกับการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแนวทางการส่งเสริม Soft Skills จากแบบสอบถามกับแนวทางการส่งเสริมที่ได้จากการวิจัยเอกสาร แล้วสังเคราะห์แนวทางการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลัก และนำแนวทางการส่งเสริมดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการพิจารณากลับกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิ



รูปภาพที่ 7: กรอบการวิจัย

04

การวิเคราะห์
และข้อค้นพบ



บทนี้จะเป็นการวิเคราะห์และรายงานข้อค้นพบจากการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ได้แก่ (1) กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ซึ่งคณะผู้วิจัยได้จากการวิจัยเอกสารโดยจำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (2) การจัดอันดับความสำคัญทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจ และ (3) แนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน

4.1 กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน โดยจำแนกตามการประกอบอาชีพใน 3 ภาคเศรษฐกิจหลักอันประกอบด้วย ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ อ้างอิงตามโครงสร้างเศรษฐกิจในงานเขียนของ Pettinger (2021) ประกอบกับการจัดประเภทขององค์การสหประชาชาติ (อ้างอิงในสมศักดิ์ ตัมมบุญเลิศชัย, 2559) และการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมของประเทศไทยโดยกรมการจัดหางาน (2552) ได้ผลการศึกษาจากการวิจัยเอกสารดังต่อไปนี้

4.1.1 ทักษะในภาคเกษตรกรรม

ภาคเกษตรกรรมประกอบด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซื้อขายสินค้าที่เป็นวัตถุดิบเป็นหลัก ครอบคลุมการเกษตร การประมง และการป่าไม้ รวมถึงการเหมืองแร่ก็สามารถมองเป็นการสกัดวัตถุดิบจากธรรมชาติเช่นกัน (Pettinger, 2021) อย่างไรก็ตาม ตำราเศรษฐศาสตร์บางเล่มมองว่ากิจกรรมเหมืองแร่จัดอยู่ในภาคอุตสาหกรรมเช่นเดียวกับอุตสาหกรรมการผลิต

ซึ่งมีลักษณะการผลิตและแปรรูปวัตถุดิบเพื่อเพิ่มมูลค่า (สมศักดิ์ แต่мбуญเลิศชัย, 2559) สอดคล้องกับการจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมของประเทศไทยซึ่งมองกิจกรรมเหมืองแร่ว่าอยู่นอกภาคเกษตรกรรม (กรมการจัดหางาน, 2552) นอกจากนี้ตามนิยามของราชบัณฑิตยสถาน (2554) “เกษตรกรรม” หมายถึง การปลูกพืช การเลี้ยงสัตว์ การประมง และการป่าไม้

ปัจจุบันเกษตรกรรมในประเทศไทยยังประสบปัญหาหลายด้าน โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการต้นทุนทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและรายได้เกษตรกรมีอัตราเฉลี่ยต่ำภาครัฐจึงจำเป็นต้องกำหนดนโยบายเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและโอบอุ้มเกษตรกรเป็นการสะท้อนว่าอาชีพเกษตรกรยังขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องเริ่มจากการพัฒนาตัวเกษตรกรเอง โดยเฉพาะการสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรสามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว จึงเกิดแนวคิด Smart Farmer ขึ้น กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้ให้ความหมายของคำว่า “Smart Farmer” ว่าหมายถึง เกษตรกรที่มีความภูมิใจในความเป็นเกษตรกร มีความรอบรู้ในระบบการผลิตด้านการเกษตรแต่ละสาขา มีความสามารถในการวิเคราะห์ เชื่อมโยง และบริหารจัดการการผลิตและการตลาด โดยใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ คำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นผู้ประกอบอาชีพด้านปศุสัตว์ตามรายชนิดสัตว์แต่ละสาขา จำแนกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (1) Smart Farmer ต้นแบบ คือ เกษตรกรที่มีคุณสมบัติด้านรายได้และคุณสมบัติพื้นฐานครบทั้ง 6 ข้อ โดยผ่านตัวบ่งชี้ครบทุกข้อ (2) Existing Smart Farmer คือ เกษตรกรที่มีคุณสมบัติด้านรายได้และคุณสมบัติพื้นฐานครบ 6 ข้อ โดยผ่านตัวบ่งชี้อย่างน้อย 1 ตัวในแต่ละคุณสมบัติ (3) Developing Smart Farmer คือ เกษตรกรที่ขาดคุณสมบัติด้านรายได้และด้านคุณสมบัติพื้นฐานไม่ครบ 6 ข้อ (ห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย, 2560) และในมุมมองของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ได้นำเสนอ Smart Farm Flagship ในภาคการเกษตร โดยแนวคิดหลักคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ รวมถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนา เพื่อยกระดับผลผลิตการผลิต ลดต้นทุน และพัฒนามาตรฐานสินค้า (ฤทัยชนก จริงจิตร, 2556)

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารบทความวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวถึง ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ในภาคเกษตรกรรม Indeed Editorial Team (2021) และ Juhász and Horváth-Csikós (2021) ได้กล่าวถึงทักษะของเกษตรกรไว้ว่า หมายถึง ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ ที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ประจำวันของเกษตรกรได้ ซึ่งมีทั้ง

ทักษะ Hard Skills และทักษะ Soft Skills ตัวอย่างทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ที่สำคัญของเกษตรกรที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่

1) การแก้ปัญหา (Problem-Solving) เกษตรกรเป็นอาชีพที่ต้องลองผิดลองถูก การทำฟาร์มต้องใช้ทักษะการแก้ปัญหาอย่างมาก เช่น เมื่อเกิดสภาพอากาศที่ไม่คาดคิด อาจทำให้การเก็บเกี่ยวล่าช้า เกษตรกร ต้องรู้วิธีตอบสนองและวิธีตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์นั้น ๆ ด้วยทักษะการแก้ปัญหาที่ดี จึงจะสามารถรับประกันผลผลิตได้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นสถานการณ์ที่คาดเดาไม่ได้ก็ตาม

2) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal) ในทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องการทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เกษตรกรควรมีการสื่อสารและความเห็นอกเห็นใจกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเข้าใจผู้อื่น ทำงานเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ ได้เถียง สนับสนุน และแบ่งปันความรู้ได้ และยังช่วยให้เกษตรกรมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ซื้อ ทำให้สามารถต่อรองราคาได้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยให้สามารถสร้างหรือยืดหยุ่นอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการทำงานได้อีกด้วย

3) การจัดการเวลา (Time Management) เกษตรกรอาจทำงานตั้งแต่พระอาทิตย์ขึ้นจนถึงพระอาทิตย์ตก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฤดูกาล หากใช้เวลาว่างไม่เหมาะสม อาจทำให้พลาดโอกาสในการเก็บเกี่ยวที่ดี เกษตรกรที่ดีต้องการทักษะการบริหารเวลา เพื่อดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด

4) การจัดองค์กร (Organisational) เกษตรกรต้องการทักษะการจัดองค์กรที่ดี เพื่อเก็บบันทึกเอกสารที่หลากหลายอย่างถูกต้อง รวมถึงใบแจ้งหนี้ การรับประกัน สัญญาจ้างงาน และการจ่ายเงินเดือน โดยเฉพาะการติดตามเอกสารการรับรองต่าง ๆ และจะต้องสามารถรับมือกับงานประจำวันได้อย่างดี เช่น ต้องตรวจสอบวัตถุดิบ ว่าได้รับการขนส่งและจัดเก็บอย่างเหมาะสมจากแหล่งผลิตไปยังผู้ค้าส่งและผู้บริโภค

5) การบริหารจัดการ (Management) ทักษะการจัดการช่วยให้สามารถจัดการ และดูแลฝ่ายต่าง ๆ ในฟาร์มได้อย่างประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6) การปรับตัว (Adaptability) ความสามารถในการปรับและใช้ความรู้ทางทฤษฎีและเชิงปฏิบัติได้ในสถานการณ์จริง เกษตรกรต้องมีความยืดหยุ่นและปรับตัวได้ เมื่อเผชิญกับสภาวะหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด การปรับตัวจะช่วยให้รู้วิธีเผชิญกับอุปสรรคใหม่ ๆ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการใหม่และคาดการณ์ความท้าทายที่จะเกิดขึ้น และสามารถปรับตัวกับธรรมชาติของการเกษตรที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งวิธีการทำเกษตร และความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้บริโภค

ในการสำรวจผู้บริหารมากกว่า 900 คนของ Wall Street Journal พบว่า ร้อยละ 92 ของผู้ตอบแบบสอบถามรายงานว่าทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) ความอยากรู้ (Curiosity) และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) และร้อยละ 89 ของผู้จัดการที่สำรวจ กล่าวว่า เป็นเรื่องยากที่จะหาพนักงานที่มีทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) เพราะทักษะเหล่านี้ยากต่อการวัดมากกว่าพวกทักษะทางเทคนิคอื่น ๆ (Juhász and Horváth-Csikós, 2021)

ในเว็บไซต์ Farm Credit of the Virginias (2022) ได้กล่าวถึง 10 สุดยอด Soft Skills สำหรับอาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ (1) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หรือ การคิดนอกกรอบ คือ ความสามารถในการมองปัญหาจากหลายมุมช่วยในการสร้างแนวคิด เพื่อให้ธุรกิจสามารถก้าวไปข้างหน้าได้ (2) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) คือ ความสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นเพื่อก้าวไปสู่เป้าหมายร่วมกัน สามารถเป็นส่วนหนึ่งของทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ความน่าเชื่อถือ (Dependability) คือ การที่จะได้รับความไว้วางใจให้ทำงานให้เสร็จและตรงตามกำหนดเวลาได้ (4) ความกล้าแสดงออก (Assertiveness) คือ การแสดงออกให้เห็นว่าคุณมีความมั่นใจในความสามารถในการทำงานและไม่กลัวที่จะรับผิดชอบ กล้าแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมได้ (5) การแก้ปัญหาที่ดี (Problem-Solving) นายจ้างมองว่าการแก้ปัญหาเป็นความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือไม่คาดคิด นักแก้ปัญหาที่ดีสามารถวิเคราะห์สถานการณ์อย่างละเอียดและระบุแนวทางแก้ไขที่เป็นไปได้ (6) ทักษะการสื่อสารที่ดี (Communication) เป็นทักษะที่นายจ้างเห็นว่ามีสำคัญในลำดับต้น ๆ หมายถึง ความสามารถในการให้ข้อมูล (พูด) และรับ (ฟัง) ข้อมูล ซึ่งต้องมีความสามารถทั้งสองด้านที่สมดุลกัน มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร (7) ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง ความสามารถก้าวต่อไปได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ไม่คาดคิด และอาจต้องทำงานนอกเหนือหน้าที่การทำงานปกติ หรือเปลี่ยนทิศทางใหม่ และหมายรวมถึง การยินดีที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ด้วย (8) การบริหารเวลาที่ดี (Time Management) ความสามารถในการจัดการงานหลายอย่างพร้อมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญของเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จทันเวลา (9) ความรับผิดชอบ (Accountability) คือ ความเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่องานและการกระทำของตนเอง และ (10) ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ความสามารถจัดการงานได้ด้วยตนเอง สามารถแสดงความเป็นผู้นำในงานที่ทำอยู่ได้

คล้ายคลึงกับบทความของ Judy Stuart (n.d.) ที่ได้กล่าวถึง Soft Skill สำหรับการทำฟาร์มไว้ว่า ในการทำฟาร์ม ไม่เพียงแต่ต้องใช้ทักษะทางเทคนิค เช่น วิธีขับรถ ฉีดวัคซีน รดน้ำต้นไม้ หรือตัดแต่งกิ่ง เท่านั้น แต่ยังต้องใช้ทักษะด้านอารมณ์ เช่น การสื่อสารที่ชัดเจน ทักษะการเชิงบวก และความซื่อสัตย์ด้วย ซึ่งทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ที่ได้กล่าวถึงมีดังนี้ (1) การจัดการเวลา (Manage Your Time) การทำเกษตร การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญ เป็นการฝึกตนเองให้มีความรับผิดชอบและอาจเตรียมตัวสำหรับตำแหน่งผู้บริหาร ที่ควรตรงต่อเวลาสำหรับการนัดหมายเสมอ (2) การมีทัศนคติที่ดี (Have a Positive Attitude) หมายถึง ความกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจที่จะทำงาน ทักษะการเชิงบวกเป็นเรื่องที่ดีเมื่ออยู่กับคนอื่น ๆ (3) แสดงจรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Show Good Work Ethics) หมายถึง การทำงานด้วยความใส่ใจในรายละเอียด มีสมมุติฐานที่หนักและปากกาไว้ติดตัวเสมอ เพื่อจดบันทึกและจดคำถาม มองหาโอกาสในการเรียนรู้ (4) ซื่อสัตย์อยู่เสมอ (Always Be Honest) ความซื่อสัตย์และความน่าเชื่อถือมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด แต่ก็ไม่ใช้สิ่งเดียวกัน หากมีความซื่อสัตย์อยู่เสมอ จะทำให้นายจ้างและคนรอบข้างเชื่อใจ เมื่อทำผิดพลาด ต้องรู้วิธีที่จัดการกับความผิดพลาดนั้นแล้วแสดงความรับผิดชอบ และความกล้าหาญที่จะขอโทษในสิ่งที่ทำผิดพลาดไป (5) ทำงานให้ถูกต้อง (Do the Job Right) ต้องเข้าใจรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมายให้ชัดเจน ตรวจสอบให้แน่ใจว่างานนั้นทำถูกต้องและเหมาะสม หากต้องมอบหมายงานให้ผู้อื่น ต้องแน่ใจว่าพวกเขารู้จักรายละเอียดของงานและไว้วางใจได้ และ (6) เป็นประโยชน์ (Be Helpful) หมายถึง เมื่อเห็นผู้อื่นต้องการความช่วยเหลือในการทำงาน ควรให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ไม่สำคัญว่างานคืออะไร หรือคนนั้นเป็นใคร ต้องแสดงความใส่ใจและมีน้ำใจ

ในรายงานการวิจัยของ Sharon Marie Freeman (2017) ได้ศึกษา Soft Skill ที่เป็นมาตรฐานสำหรับหลักสูตรรูปแบบการศึกษาด้านเทคนิคอาชีพของแคลิฟอร์เนีย ของเกษตรกรแห่งอนาคตในอเมริกา (Future Farmers of America; FFA) ไว้ 8 ทักษะ โดยทักษะ Soft Skills ที่วัดได้ ได้แก่ (1) ความสามารถทางสังคม (Social Competence) (2) การจัดการเวลา (Time Management) (3) การมีแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จ (Achievement Motivation) (4) ความคิดริเริ่มเชิงรุก (Active Initiative) (5) ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) (6) การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) (7) ความยืดหยุ่นทางปัญญา (Intellectual Flexibility) และ (8) ความเป็นผู้นำในงาน (Task Leadership)

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Mayor et al. (2022) ที่ได้ศึกษาความต้องการทักษะและความสามารถที่จำเป็นในระดับต่าง ๆ โดยมีส่วนร่วมของเกษตรกร สหกรณ์ บริษัทอาหาร เกษตร ป่าไม้ อุตสาหกรรมป่าไม้ ที่ปรึกษา และผู้ให้บริการการศึกษา เพื่อระบุทักษะที่จำเป็นในภาคเกษตรอาหารและป่าไม้ มี Skill Lists ของ Soft Skills ที่ศึกษาทั้งหมด 22 ทักษะ รายละเอียดดังนี้

กลุ่มที่ 1 ทักษะพื้นฐาน ได้แก่ (1) การสื่อสาร (Communication) รวมไปถึงการสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงานและในชีวิตประจำวัน ภาษา การรายงานและการบรรยายสรุป การพูดในที่สาธารณะ และข่าวประชาสัมพันธ์ (2) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และ (3) การคิดเชิงวิเคราะห์ การวิพากษ์วิจารณ์ และความคิดสร้างสรรค์ (Analytical, Critical, and Creative Thinking)

กลุ่มที่ 2 ทักษะการจัดการตนเอง ได้แก่ (1) การแสดงทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวก (Demonstrating Positive Attitudes and Behaviors) (2) การมีความยืดหยุ่นปรับตัวได้ และเชิงรุก (Being Resilient, Adaptable, and Proactive) (3) การจัดการองค์การ การวางแผน วิสัยทัศน์ และการคิดเชิงกลยุทธ์ (Organization, Planning, Visioning, and Strategic Thinking) (4) ทักษะความเท่าเทียม (Equality Skills) ระหว่างวัฒนธรรม เพศ การเพิ่มอำนาจ การล่วงละเมิด (5) ความตระหนักด้านความปลอดภัย (Safety Awareness) และ (6) สะท้อนผลงานของตัวเอง (Reflecting on own Performance)

กลุ่มที่ 3 ทักษะการทำงานเป็นทีมและมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ (1) การสร้างทีม (Team Building) รวมไปถึงการแก้ไขข้อขัดแย้ง การเจรจา และความยืดหยุ่น (2) คุณลักษณะการทำงานเป็นทีม (Teamwork Character) รวมไปถึงความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ และความเห็นอกเห็นใจ (3) การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management) และ (4) การจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

กลุ่มที่ 4 ทักษะทางธุรกิจ ได้แก่ (1) ความเป็นผู้นำ (Providing Leadership) (2) การจัดการบุคลากร (Managing Personnel) รวมไปถึงการมอบหมาย การจูงใจ และการประเมิน (3) ระบบเครือข่าย (Networking) (4) ความคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)

กลุ่มที่ 5 ทักษะการศึกษา ได้แก่ (1) เครื่องมือดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการเรียนทางไกล (Digital Tools to Support Learning and Distance Learning) (2) การเรียนรู้ในที่ทำงาน (Learning at Work) รวมไปถึงการเรียนรู้โดยการลงมือ การเรียนรู้จากผู้อื่น (การให้คำปรึกษา การสะท้อนการเรียนรู้ ฯลฯ) และการสอนซึ่งกันและกัน (3) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (การเรียนรู้ตลอดชีวิต) (Learning Continuously) (4) การอบรมผู้อื่น (Training Others) รวมไปถึงทักษะ

การฝึกอบรม เครื่องมือการฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตร การประเมิน ฯลฯ และ (5) ความรู้ STEM (STEM Knowledge) ประกอบด้วยวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิศวกรรมศาสตร์ และคณิตศาสตร์ เพื่อทำความเข้าใจและให้ความร่วมมือผ่านห่วงโซ่คุณค่าอาหาร/ผลิตภัณฑ์ชีวภาพทั้งหมด

นอกจากนั้นแล้ว Holmes (2014) (อ้างถึงใน Helene E. Dondero, 2019) ยังพูดถึง Soft Skills ที่นักศึกษาที่เรียนด้านเกษตรต้องการพัฒนา ได้แก่ (1) ทักษะการทำงานร่วมกัน (Collaboration Skills) (2) ทักษะการสื่อสารและการตีความ (Communicating and Interpreting Skills) (3) ทักษะการแก้ปัญหา (Problem-solving Skills) (4) ทักษะการบริหารเวลา (Time Management Skills) และ (5) ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skills) และ Patel (2017) (อ้างถึงใน Helene E. Dondero, 2019) กล่าวว่า Soft Skills ได้แก่ (1) ความสามารถในการจัดการตนเอง (Self-manage) (2) การกระทำในลักษณะเชิงกลยุทธ์ (Acting in a Strategic Way) (3) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectively Communicating) (4) ความรับผิดชอบ (Being Accountable and Responsible) (5) การมีเป้าหมายและยืนหยัดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ (Having Goals and Persisting to Achieve them) (6) การมีวิสัยทัศน์สำหรับอนาคต (Having a Vision for the Future) (7) การจัดการความซับซ้อน (Managing Complexity) (8) ความสามารถส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ (Being Able to Foster Creativity) และ (9) การทำงานเป็นทีม (Team Work)

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (ม.ป.ป) ร่วมกับสำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ร่วมกันจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม สาขาเกษตรกรปราดเปรื่อง ประกอบด้วย 6 หน่วยสมรรถนะ ซึ่งแต่ละหน่วย ได้ระบุทักษะและความรู้ที่ต้องการไว้หลากหลาย ตัวอย่างเช่น (1) ทักษะการรับรู้และเข้าใจ (2) ทักษะการสังเกต (3) ทักษะการคิดวิเคราะห์ (4) ทักษะการสื่อสาร (5) ทักษะการแก้ปัญหา (6) ทักษะการตัดสินใจ (7) ทักษะการวางแผน (8) ทักษะการสร้างแรงจูงใจการสืบสานปฏิบัติ (9) ทักษะการประเมินผล (10) ทักษะการบริหารจัดการ (11) ทักษะการประสานงาน (12) ทักษะการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น และ (13) ทักษะการสร้างวัฒนธรรมของการแบ่งปันเครือข่าย เป็นต้น รวมไปถึงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (2563) ได้กำหนด ทักษะพื้นฐานทางการเกษตรไว้ในหมวดที่ 4 การพัฒนาผลการเรียนรู้ของนักศึกษา มีทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ที่ต้องพัฒนาดังนี้ (1) มีมนุษยสัมพันธ์และมารยาทสังคมที่ดี (2) มีภาวะผู้นำและผู้ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) สามารถทำงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม และ (4) สามารถใช้ความรู้ในศาสตร์มาช่วยเหลือสังคมในประเด็นที่เหมาะสม (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, 2563)

ไม่เพียงเท่านั้น Indeed Editorial Team (2022a) ของประเทศอังกฤษ ได้ยกตัวอย่าง ทักษะการทำประมงเพื่อการค้าไว้ ทั้งทักษะ Hard Skills และทักษะ Soft Skills เช่นกัน ซึ่งตัวอย่างทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ที่สำคัญของชาวประมง ได้แก่ (1) การวิเคราะห์อุตุนิยมวิทยา (Meteorological Analysis) ใช้เพื่อวิเคราะห์และทำนาย สภาพอากาศทางทะเลได้อย่างเหมาะสม หลีกเลี่ยงสภาวะที่เป็นอันตรายได้ และสามารถกำหนด ตำแหน่งในการตกปลาที่เหมาะสมได้อีกด้วย (2) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี จึงมีระบบที่สามารถนำทางเรือ หรือตรวจสอบกิจกรรมของ สิ่งมีชีวิตในทะเล หรือสื่อสารกับสถานีบนบก รวมถึงการใช้ทักษะด้านไอทีเพื่อพัฒนาและปรับปรุง งานได้ (3) ความปลอดภัยและเหตุฉุกเฉิน (Safety and Emergency) ในทะเลอาจเผชิญ เหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ การมีทักษะนี้จะช่วยให้สงบสติอารมณ์ รับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ และ ลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุได้ (4) การตีความกฎหมาย (Law Interpretation) เช่นเดียวกับ ธุรกิจอื่น ๆ ที่มีกฎหมายควบคุม ชาวประมงต้องเข้าใจกฎหมายต่าง ๆ เพื่อป้องกันการสูญพันธ์ ของสัตว์ทะเล และความเหมาะสมของการใช้เรือได้ (5) การแก้ปัญหา (Problem-solving) ช่วยให้สามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในกรณีฉุกเฉินได้ (6) การจัดองค์กร (Organisation) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายของการทำงาน มีการจัดระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ (7) การสื่อสาร (Communication) การทำประมงต้องให้ความร่วมมือกับบุคคลและทีมต่าง ๆ ต้องสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และคำแนะนำแก่ทีมซ่อมบำรุง ทีมเดินเรือ หรือลูกเรือได้ เพื่อประสานงานและทำงานให้ได้ผลลัพธ์เดียวกัน เข้าใจบทบาทของตน เพื่อการดำเนินงาน ที่ราบรื่น (8) การวิจัย (Research) ศึกษาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อติดตามแนวโน้มและกำหนดการปรับปรุง งานของตนได้ และ (9) ความเป็นผู้นำ (Leadership) ช่วยให้ตัดสินใจ จัดการกับสถานการณ์ และจัดการผู้คนได้ สามารถสอนและมอบหมายหน้าที่ให้กับสมาชิกได้

ในบทความของ WE Space (ม.ป.ป) ได้กล่าวถึงทักษะและความรู้ที่ชาวประมง ต้องใช้ในการทำงานไว้คล้ายคลึงกัน ได้แก่ (1) การควบคุมการปฏิบัติงานของระบบ เช่น การควบคุมการบิน การผลิต (2) การกำกับดูแลงาน ติดตามงาน และประเมินผลการปฏิบัติงาน ของตัวเอง ผู้อื่น หรือองค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไขได้อย่างถูกต้อง (3) การเจรจาต่อรอง การพูดคุย เพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน และยอมรับความแตกต่างได้ (4) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การใช้เหตุผล หรือตรรกะในการระบุจุดแข็ง และจุดอ่อนของทางเลือกต่าง ๆ ที่มี เพื่อหาข้อสรุปของแนวคิด ในการแก้ไขปัญหา (5) การกำกับกรปฏิบัติงาน การอ่านค่าตัวเลขหรือตัวบ่งชี้อื่น ๆ บนหน้าปัด ของมาตรวัด เพื่อประเมินว่าเครื่องมือทำงานได้ตามปกติ และ (6) การประสานงาน การรวบรวม ข้อมูลข่าวสาร และติดต่อประสานงาน เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

ซึ่งเป็นไปในทางเดียวกันกับด้านป่าไม้ ZIPPIA (2021) ได้รวบรวมความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับตลาดแรงงานของผู้สำเร็จการศึกษาด้านป่าไม้ ตัวอย่างเช่น John Bailey ซึ่งเป็น FERM Professor จากมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอเรกอน ได้กล่าวว่า ทักษะที่โดดเด่นสำหรับชาวป่าไม้ (Forester) นอกจากต้องมีความรู้ด้านเนื้อหาแล้ว ควรแสดงถึงจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethic) และมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ (Ability to Critically Think) และการสื่อสาร (Communication) และ Soft Skills ที่ชาวป่าไม้ทุกคนควรมีคือ ต้องเป็นนักคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinker) เป็นสมาชิกในทีมที่ดี (Good Team Member) และเป็นนักสื่อสารที่ดี (Good Communicators) Sam Cook กรรมการบริหารทรัพยากรป่าไม้ รองประธานคณะกรรมการมูลนิธิทรัพยากรธรรมชาติ มหาวิทยาลัยแห่งรัฐนอร์ทแคโรไลนา กล่าวว่า ชาวป่าไม้ทุกคนควรมี Soft Skills คือ การอ่านเพื่อความเข้าใจ (Reading Comprehension) การเขียน (Writing) การพูด (Speaking) การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active Listening) การเฝ้าติดตาม (Monitoring) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การบริหารเวลา (Time Management) การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน (Complex Problem Solving) และการรับรู้ทางสังคม (Social Perceptiveness) เป็นต้น

จากการศึกษาข้อมูลทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ในภาคเกษตรกรรม คณะผู้วิจัยได้รวบรวมและสังเคราะห์ทักษะออกมาได้ 61 ทักษะ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม	
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)	
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)	
4	การปรับตัว (Adaptability)	
5	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)	
6	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	
7	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	
8	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	
9	ความซื่อสัตย์ (Honesty)	
10	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	
11	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)	
12	ความช่างสังเกต (Observance)	
13	การเปิดใจกว้าง (Openness)	
14	การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness)	
15	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)	
16	การทำงานเชิงรุก (Proactive)	
17	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	
18	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)	
19	การจัดการตนเอง (Self-management)	
20	การชื่นชมผู้อื่น (Admiration)	
21	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	
22	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	
23	การสื่อสาร (Communication)	
24	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)	

ตารางที่ 3: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม	
25	การประสานงาน (Coordination Skills)	
26	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)	
27	การบริการลูกค้า (Customer Services)	
28	การมอบหมาย (Delegating Skills)	
29	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	
30	การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership)	
31	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	
32	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)	
33	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)	
34	การสร้างเครือข่าย (Networking)	
35	การโน้มน้าวใจ (Persuasion)	
36	ความไว้วางใจ (Reliability)	
37	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	
38	ความตระหนักทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness)	
39	การสร้างทีม (Team Building)	
40	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	
41	ความโปร่งใส (Transparency)	
42	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	
43	การประเมิน (Assessing Skills)	
44	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	
45	การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management)	
46	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	
47	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	
48	การตัดสินใจ (Decision-making)	

ตารางที่ 3: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม
49	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)
50	การตีความ (Interpretation)
51	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)
52	การบริหารจัดการ (Management)
53	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)
54	การจัดการบุคลากร (Personnel Management)
55	การวางแผน (Planning)
56	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)
57	การแก้ปัญหา (Problem-solving)
58	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)
59	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)
60	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)
61	การมีวิสัยทัศน์ (Visionary)

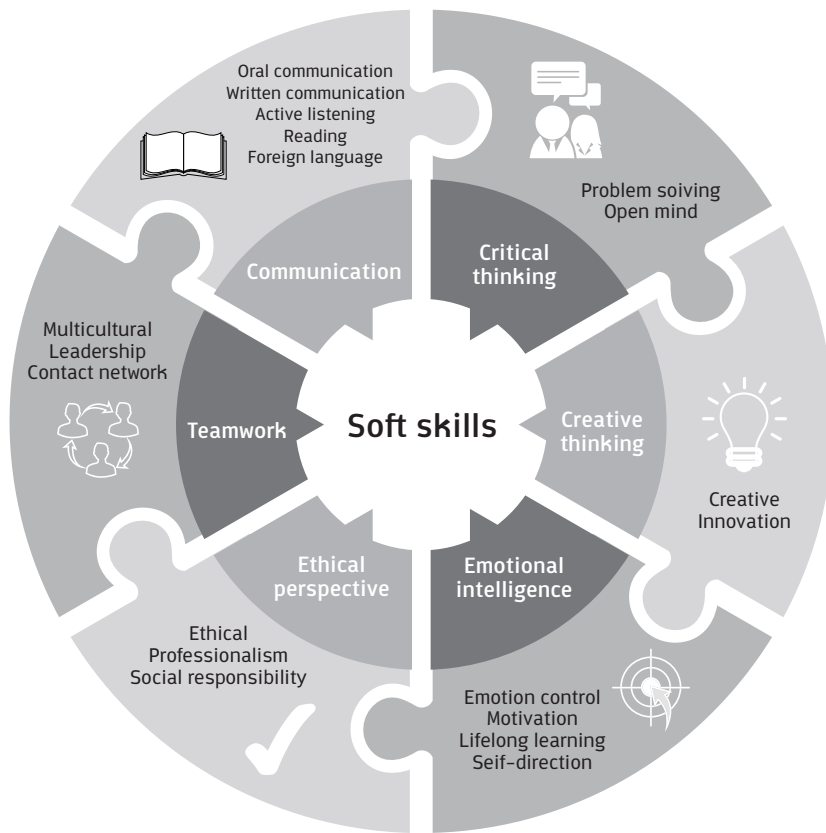


4.1.2 ทักษะในภาคอุตสาหกรรม

ภาคอุตสาหกรรมประกอบด้วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซื้อขายสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์เป็นหลัก เช่น อุตสาหกรรมการผลิต สาธารณูปโภค และการก่อสร้าง (Pettinger, 2021) สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2550) ให้ความหมายของคำว่า “อุตสาหกรรม” ว่าหมายถึง กิจกรรมที่ใช้ทุนและแรงงานเพื่อผลิตสิ่งของ มักเป็นการประกอบธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องใช้แรงงานและเงินทุนมาก เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมสิ่งทอ หรือการผลิตสิ่งของจำนวนมากเพื่อการค้า วรรสิทธิ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา (2015) แบ่งประเภทภาคอุตสาหกรรมที่สำคัญไว้ดังนี้ (1) อุตสาหกรรมสกัดจากธรรมชาติ (2) อุตสาหกรรมการผลิต (3) อุตสาหกรรมการก่อสร้าง (4) อุตสาหกรรมสาธารณูปโภค และ (5) อุตสาหกรรมการค้าและการขนส่ง

สำหรับประเทศไทยภาคอุตสาหกรรมมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก การพัฒนาบุคลากรในภาคอุตสาหกรรมจึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นอันดับต้น ๆ คือ ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถและ Soft Skill ของบุคลากรที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมอยู่แล้ว รวมถึงผู้ที่กำลังศึกษาอยู่และกำลังจะเข้าสู่ภาคอุตสาหกรรมต่อไปในอนาคต จากการวิเคราะห์แรงงานที่สำเร็จการศึกษาด้านอาชีวศึกษา Prihatiningsih (2018) พบว่า Soft Skill ที่มีความสำคัญทางด้านเทคนิคในภาคอุตสาหกรรม คือ (1) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) (2) ความซื่อสัตย์ (Honesty) (3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) (4) ความมีระเบียบวินัย (Discipline) (5) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (6) ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) (7) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (8) การจัดการข้อมูล (Information Management) (9) จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) (10) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) (11) ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness) (12) การเคารพผู้อื่น (Respectfulness) (13) ความอดทนอดุสาหะ (Persistency and Patience) (14) การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy) (15) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) (16) การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว (Quick Learner) และ (17) สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)

นอกจากนี้สายงานหนึ่งที่มีความสำคัญในภาคอุตสาหกรรมคือสายงานทางด้านวิศวกรรม เนื่องจากวิศวกรรมมีความสำคัญต่อการดำเนินงานในแทบทุกด้านของภาคอุตสาหกรรม De Campos, De Resende และ Fagundes (2020) กล่าวว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการศึกษาในด้านวิศวกรรมต้องทำการพัฒนาและบรรจุเนื้อหาเกี่ยวกับ Soft Skill เข้าไปในหลักสูตร การศึกษาวิศวกรรม เพื่อให้วิศวกรที่จบใหม่มีความสามารถตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน โดย Soft Skill สำหรับวิศวกร แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มการทำงานเป็นทีม (Teamwork) (2) กลุ่มการสื่อสาร (Communication) (3) กลุ่มการคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ (Critical Thinking) (4) กลุ่มการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (5) กลุ่มความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) และ (6) กลุ่มมุมมองทางจริยธรรม (Ethical Perspective) ดังรูปภาพที่ 8



รูปถ่ายที่ 8: Soft Skill สำหรับวิศวกร
(De Campos, De Resende & Fagundes, 2020)

การศึกษาของคณะผู้วิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษา Soft Skill สำหรับอุตสาหกรรมแต่ละประเภท ไว้ดังนี้

1) อุตสาหกรรมสกัดจากธรรมชาติหรืออุตสาหกรรมเชิงสกัด (Extractive Industry) คือ การสกัดเอาทรัพยากรธรรมชาติมาใช้ประโยชน์และให้มูลค่าของทรัพยากรชนิดนั้นเพิ่มสูงขึ้น เช่น อุตสาหกรรมการสกัดน้ำมันจากปาล์ม น้ำมัน อุตสาหกรรมการหมักอ้อยและมันสำปะหลังเพื่อนำมาผลิตเป็นเอทานอล อุตสาหกรรมการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ อุตสาหกรรมการประมง อุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นต้น ซึ่งอุตสาหกรรมประเภทนี้จัดเป็นอุตสาหกรรมขั้นปฐมภูมิ (วรสิทธิ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา, 2015)

จากตัวอย่างของอุตสาหกรรมเชิงสกัดที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าหลายอุตสาหกรรมที่จัดอยู่ในประเภทอุตสาหกรรมเคมี ซึ่งมีสายงานสำคัญที่ทำหน้าที่ควบคุมระบบการทำงานของอุตสาหกรรมดังกล่าว คือ สายงานทางด้านวิศวกรรมเคมี Tsalaporta (2021) ได้ทำการศึกษาถึงระดับ

Soft Skill ที่สำคัญของนักศึกษาวิศวกรรมเคมี เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาวิศวกรรมอย่างยั่งยืน โดย Soft Skill ที่ใช้ในการวัดระดับ ได้แก่ (1) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) (2) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (3) การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) (4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) (5) ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) (6) สำนึกู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) และ (7) การรับรู้ไว (Sensitivity) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าแต่ละทักษะมีบทบาทสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการศึกษาด้านวิศวกรรมเคมีอย่างยั่งยืน และควรพัฒนาให้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรทางด้านวิศวกรรมต่อไป

อีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่สำคัญของอุตสาหกรรมเชิงสกัด คือ การขุดเจาะน้ำมัน และก๊าซธรรมชาติ Gayatri (2019) ได้กล่าวในบทความถึง Soft Skill ที่มีค่าที่สุดสำหรับผู้เรียน นักศึกษา ที่ต้องการทำงานในสายงานอุตสาหกรรมการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ ได้แก่ (1) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (2) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) (3) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) (4) การสื่อสาร (Communication) (5) การบริหารจัดการเวลา (Time management) (6) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) (7) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และ (8) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)

2) อุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing Industry) คือ การนำเอาวัตถุดิบจาก อุตสาหกรรมเชิงสกัดมาผลิตเพื่อให้เป็นวัตถุดิบสำเร็จรูปหรือผลิตภัณฑ์อื่น เช่น การผลิตกระดาษ การผลิตเสื้อผ้า การทำอาหารกระป๋อง การสีข้าว อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซอฟต์แวร์ และระบบคอมพิวเตอร์ อุตสาหกรรมเครื่องกลและยานยนต์ เป็นต้น ซึ่งอุตสาหกรรมประเภทนี้จัดเป็นอุตสาหกรรมขั้นทุติยภูมิ (วรสิทธิ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา, 2015)

จากตัวอย่างของอุตสาหกรรมการผลิตที่ได้กล่าวมาข้างต้น อุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญ คือ การผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ Gero และ Mano-Israeli (2010) จึงทำการศึกษถึงการวัดระดับมุมมองการให้ความสำคัญของนักศึกษาและอาจารย์ด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อ Soft Skill โดยมี Soft Skill ที่สำคัญต่อการศึกษาด้านอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการวัดระดับ ได้แก่ (1) ความทุ่มเท (Dedication) (2) การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) (3) จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) (4) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (5) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ (6) การสื่อสาร (Communication) ซึ่งผลของการศึกษานี้ให้ความสำคัญต่อระดับทักษะของนักศึกษาและมุมมองของอาจารย์ผู้สอนในทุกมิติ

อีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่สำคัญของอุตสาหกรรมการผลิต คือ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ Ahmed, Capretz, Bouktif และ Campbell (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาทางด้านอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์พบว่ามี Soft Skill ที่มีความสำคัญ ดังนี้ (1) การเปิดใจกว้าง

(Openness) (2) การปรับตัว (Adaptability) (3) การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency) (4) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (5) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) (6) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) (7) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (8) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) และ (9) การสื่อสาร (Communication)

ในส่วนของการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ผู้ที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากต่อการพัฒนาระบบ คือ วิศวกรคอมพิวเตอร์ Rashid (2015) ได้ออกแบบหลักสูตรโดยมีการเพิ่มการพัฒนา Soft Skill บางทักษะเข้าไปในหลักสูตรวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ ได้แก่ (1) การสื่อสาร (Communication) (2) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (3) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) (4) จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) (5) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) และ (6) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งเมื่อดำเนินการปรับปรุงการเรียนการสอนตามหลักสูตรแล้ว ทำการประเมินผลผ่านทางการแสดงความคิดเห็นของผู้เรียน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ผลลัพธ์หลังจากปรับปรุงหลักสูตรไปในทิศทางที่ดีขึ้น

อุตสาหกรรมการผลิตที่สำคัญมากของประเทศไทยอีกประเภทหนึ่ง คือ อุตสาหกรรมเครื่องกลและยานยนต์ Ayyakkannu (2018) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ Soft Skill ที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาเครื่องกลและยานยนต์ และ Soft Skill ที่สำคัญที่ได้จากการศึกษามีดังนี้ (1) การสื่อสาร (Communication) (2) การนำเสนอ (Presentation Skills) (3) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) (4) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (5) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) (6) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) (7) การปรับตัว (Adaptability) (8) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) (9) การตัดสินใจ (Decision-making) (10) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (11) ความทุ่มเท (Dedication) และ (12) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)

3) อุตสาหกรรมก่อสร้าง หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีกิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้เกิดการประกอบหรือการติดตั้ง ให้เกิดเป็นอาคาร โครงสร้าง ระบบสาธารณูปโภค หรือส่วนประกอบของสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น (เอเอ็มเอ็มเค, 2563) โดยสายงานที่สำคัญอันดับต้น ๆ ของการพัฒนาอุตสาหกรรมก่อสร้าง คือ วิศวกรโยธา Gomez, Herrera, Atencio และ Muñoz-La Rivera (2021) ได้ศึกษา Soft Skill ที่สำคัญของนักศึกษาวิศวกรรมโยธา และสามารถสรุป Soft Skill ออกมาได้ดังนี้ (1) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) (2) ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) (3) การปรับตัว (Adaptability) (4) การตัดสินใจ (Decision-making) (5) การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)

- (6) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (7) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)
(8) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และ (9) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)

ขณะที่ยังมีสายงานสำคัญในส่วนของการออกแบบโครงสร้างสิ่งปลูกสร้างหรือสถานที่ปฏิบัติงานของภาคอุตสาหกรรมอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ทำงานมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย และลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม นั่นคือ สายงานสถาปัตยกรรม ซึ่งในบทความของ ไอเดียมโฮม (2565) ได้สรุปความหมายของสถาปัตยกรรมอุตสาหกรรมไว้ หมายถึง การสร้างอาคารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับอุตสาหกรรม สถาปัตยกรรมอุตสาหกรรมนั้นครอบคลุมประเภทของอาคารรูปแบบต่าง ๆ ที่ผสมผสานการทำงานและการออกแบบเข้าด้วยกัน สถาปัตยกรรมอุตสาหกรรมคิดเกี่ยวกับระบบพิเศษ กระบวนการ อุปกรณ์ และข้อควรพิจารณาด้านความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานในด้านการผลิต การแปรรูป การผลิตกระแสไฟฟ้า และกิจกรรมทางอุตสาหกรรมอื่น ๆ ตัวอย่างของสถาปัตยกรรมอุตสาหกรรม เช่น โรงงาน โกดัง โรงหล่อ โรงเหล็ก อ่างเก็บน้ำ ไซโลเมล็ดพืช โรงกลั่น และโรงไฟฟ้า เป็นต้น สิ่งปลูกสร้างดังกล่าวล้วนมีความสำคัญในภาคอุตสาหกรรม จึงส่งผลให้สถาปนิกด้านสถาปัตยกรรมอุตสาหกรรมนั้นมีความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรมเป็นอย่างมาก การพัฒนาความสามารถและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ศึกษาสถาปัตยกรรมจึงมีความสำคัญต่อภาคอุตสาหกรรมตามไปด้วย ซึ่งงานวิจัยของ Suhaili, Ahmad และ Ainah (2015) ได้ศึกษา Soft Skill ที่มีความจำเป็นต่อผู้สำเร็จการศึกษาด้านสถาปัตยกรรมศาสตร์ตามข้อกำหนดของอุตสาหกรรม ซึ่งมี Soft Skill ที่มีความสำคัญ ดังนี้ (1) การสื่อสาร (Communication) (2) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) (3) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) (4) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (5) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (6) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) (7) การจัดการข้อมูล (Information Management) (8) การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption) (9) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence) (10) ภาระรับผิดชอบ (Accountability) (11) ความยืดหยุ่น (Flexibility) (12) การปรับตัว (Adaptability) (13) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) (14) ความไว้วางใจ (Reliability) (15) จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) (16) สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) (17) การออกแบบ (Design Skills) (18) การจัดการตนเอง (Self-management) (19) การตีความ (Interpretation) (20) การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) (21) การบริหารจัดการเวลา (Time management) (22) การตัดสินใจ (Decision-making) (23) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) และ (24) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)

4) อุตสาหกรรมสาธารณูปโภค หมายถึง อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะ ที่จัดทำเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในสิ่งอุปโภคที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เช่น การไฟฟ้า การประปา การระบายน้ำ การป้องกันน้ำท่วม การบำบัดน้ำเสีย การเดินรถประจำทาง โทรศัพท การกำจัดขยะ และการป้องกันอัคคีภัย เป็นต้น (อารยา ถิรมงคลจิต, 2014) อุตสาหกรรม สาธารณูปโภคหลักที่สำคัญที่สุดประเภทหนึ่ง คือ ไฟฟ้า และสายงานที่มีความสำคัญต่อการดูแล ระบบไฟฟ้า คือ วิศวกรไฟฟ้า Indeed Editorial Team (2022b) ได้กล่าวถึงทักษะต่าง ๆ ที่ นักศึกษาวิศวกรรมไฟฟ้าควรมีทั้งทักษะเฉพาะทางทางด้านเทคนิค ทักษะทางด้านซอฟต์แวร์ และที่สำคัญ คือ Soft Skill ที่จะช่วยให้นักศึกษาที่กำลังหางานได้รับความสนใจจากผู้ว่าจ้างมากขึ้น ซึ่ง Soft Skill ที่สำคัญต่อนักศึกษาวิศวกรรมไฟฟ้า ดังนี้ (1) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (2) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) (3) การสื่อสาร (Communication) (4) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) (5) การรับรู้ไว (Sensitivity) (6) การวางแผน (Planning) (7) การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) และ (8) การคิด เชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)

อีกหนึ่งอุตสาหกรรมสาธารณูปโภคที่สำคัญ คือ การประปา การระบายน้ำ และ การบำบัดน้ำเสีย ซึ่งมีสายงานที่มีความจำเป็นเนื่องจากต้องดูแลการทำงานของระบบดังกล่าว คือ วิศวกรสิ่งแวดล้อม Korolyova, Voyakina และ Zherebayeva (2021) ได้ดำเนินการศึกษา เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมุ่งเน้นทางการพัฒนา Soft Skill ที่มีความสำคัญต่อนักศึกษา วิศวกรรมสิ่งแวดล้อม ซึ่งมี Soft Skill ที่สำคัญ ดังนี้ (1) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) (2) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (3) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) (4) การสื่อสาร (Communication) (5) การบริหารจัดการเวลา (Time management) และ (6) การจัดการ ความเครียด (Stress Management)

5) อุตสาหกรรมการค้า หมายถึง อุตสาหกรรมที่มีการซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้า หรือบริการ (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2011) ซึ่งทักษะหนึ่งที่มีความสำคัญกับภาคอุตสาหกรรม การค้าเป็นอย่างมาก นั่นคือ ทักษะการเป็นผู้ประกอบการที่ดี (Entrepreneurial Skills) ซึ่งทักษะดังกล่าวนี้มีทักษะย่อยอีกหลายทักษะที่ช่วยสนับสนุนให้ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ ที่ดีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เออาเวอร์ กรีนพิซ (2564) ได้นำเสนอ 3 ทักษะทางธุรกิจ ของการ เป็นผู้ประกอบการที่ดี (Entrepreneurial Skills) ได้แก่ (1) ทักษะการนำเสนออย่างมืออาชีพ (Professional Presentation Skills) (2) ทักษะการบริหารจัดการเวลา (Time Management) และ (3) ทักษะการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ (Business Negotiation Skills) สอดคล้องกับ รัสรินทร์

(2558) ที่นำเสนอ 8 ทักษะของการเป็นเจ้าของกิจการที่ดี ซึ่งสามารถสรุป Soft Skill ที่ช่วยสนับสนุนการเป็นผู้ประกอบการที่ดีได้ดังนี้ (1) การนำเสนอ (Presentation Skills) (2) การขาย (Selling Skills) (3) การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) (4) ความยืดหยุ่น (Flexibility) (5) การตัดสินใจ (Decision-making) (6) การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation) (7) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) (8) การวางแผน (Planning) (9) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) (10) การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) (11) การสร้างเครือข่าย (Networking) (12) การจัดการการเงิน (Financial Management) (13) การฟื้นตัว (Resilience) (14) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) (15) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) (16) ความอดทนอดสาหัส (Persistency and Patience) (17) ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) (18) ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence) (19) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) และ (20) ทศนคติเชิงบวก (Positive Attitude)


สำหรับอุตสาหกรรมการขนส่ง หมายถึง อุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่ผลิตไปยังสถานที่บริโภคสินค้านั้น ซึ่งการเคลื่อนย้ายสินค้านี้ระหว่างสถานที่ดังกล่าวก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่สินค้า ซึ่งมูลค่าเพิ่มนี้เรียกว่า อรรถประโยชน์ด้านสถานที่ (Place Utility) นอกจากนี้การขนส่งยังก่อให้เกิดอรรถประโยชน์ด้านเวลา (Time Utility) ซึ่งเกิดขึ้นจากการเก็บรักษาสินค้าไว้จนกระทั่งเกิดความต้องการในการบริโภคสินค้านั้น (เดากัลลัส แลมเบอร์ต, เจมส์ สตีล และ ลิซ่า เอลลรัม, 2547)

การขนส่งที่สำคัญที่ได้รับความนิยมจากภาคอุตสาหกรรมมากที่สุดทางหนึ่งคือ ทางน้ำ หรือการขนส่งทางเรือ เนื่องจากมีต้นทุนการขนส่งที่ถูก และสามารถขนส่งต่อครั้งได้ในปริมาณที่มาก Torre, Giannoni และ Colzi ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นทั้ง Hard Skill และ Soft Skill สำหรับผู้เรียน นักศึกษาที่ต้องการจะทำงานในสายงานของนักเดินเรือหรืออุตสาหกรรมขนส่งทางเรือ โดยในบทความได้กล่าวถึง Soft Skill ที่มีความสำคัญ ดังนี้ (1) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) (2) ความทุ่มเท (Dedication) (3) จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) (4) การรับรู้ไว (Sensitivity) (5) การตัดสินใจ (Decision-making) (6) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) (7) การวางแผน (Planning) (8) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (9) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (10) ภาระรับผิดชอบ (Accountability) (11) การมีวิสัยทัศน์ (Visionary) (12) การจัดการความเครียด (Stress Management) (13) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) และ (14) การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)

อีกหนึ่งสายงานที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมการขนส่ง ซึ่งปัจจุบันเป็นสายงานที่มีผู้เรียนสนใจเป็นจำนวนมาก เนื่องจากมีความจำเป็นต่อภาคอุตสาหกรรมและมีค่าตอบแทนที่สูง คือ การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน Sanish Matthews (2021) ได้เขียนบทความเกี่ยวกับ Soft Skill ที่มีความสำคัญต่ออุตสาหกรรมจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทาน โดยมี Soft Skill ที่สำคัญดังนี้ (1) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) (2) การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener) (3) การรับรู้ไว (Sensitivity) (4) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (5) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) (6) การประสานงาน (Coordination Skills) (7) การวางแผน (Planning) (8) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) (9) การตัดสินใจ (Decision-making) (10) การบริหารจัดการเวลา (Time management) และ (11) การทำงานเป็นทีม (Teamwork)

จากการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในภาคอุตสาหกรรม รวมทั้งสิ้น 74 ทักษะ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม	
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)	
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)	
4	การปรับตัว (Adaptability)	
5	ความทะเยอทะยาน (Ambition)	
6	การมีสมาธิ (Concentration)	
7	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)	
8	ความทุ่มเท (Dedication)	
9	ความมีระเบียบวินัย (Discipline)	
10	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	

ตารางที่ 4: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม	
11	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	
12	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	
13	ความซื่อสัตย์ (Honesty)	
14	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	
15	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)	
16	การเปิดใจกว้าง (Openness)	
17	ความอดทนอดสาหะ (Persistency and Patience)	
18	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)	
19	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	
20	การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว (Quick Learner)	
21	การฟื้นตัว (Resilience)	
22	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	
23	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)	
24	การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy)	
25	การจัดการตนเอง (Self-management)	
26	การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency)	
27	การรับรู้ไว (Sensitivity)	
28	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	
29	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	
30	การสื่อสาร (Communication)	
31	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)	
32	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)	
33	การมอบหมาย (Delegating Skills)	

ตารางที่ 4: รอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคเกษตรกรรม	
34	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	
35	สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	
36	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	
37	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	
38	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)	
39	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)	
40	การสร้างเครือข่าย (Networking)	
41	ความไว้วางใจ (Reliability)	
42	การเคารพผู้อื่น (Respectfulness)	
43	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	
44	การขาย (Selling Skills)	
45	ความตระหนักทางสังคมและวัฒนธรรม	
46	การสร้างทีม (Team Building)	
47	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	
48	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	
49	การประยุกต์ (Applicability)	
50	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	
51	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	
52	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	
53	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)	
54	การตัดสินใจ (Decision-making)	
55	การออกแบบ (Design Skills)	
56	การจัดการการเงิน (Financial Management)	

ตารางที่ 4: ทรรศนะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคอุตสาหกรรม	
57	การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)	
58	การจัดการข้อมูล (Information Management)	
59	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	
60	การตีความ (Interpretation)	
61	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)	
62	การบริหารจัดการ (Management)	
63	ความสามารถรอบด้าน (Multipotentiality)	
64	การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking)	
65	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)	
66	การวางแผน (Planning)	
67	การนำเสนอ (Presentation Skills)	
68	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)	
69	การแก้ปัญหา (Problem-solving)	
70	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)	
71	การจัดการความเครียด (Stress Management)	
72	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)	
73	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	
74	การบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)	

4.1.3 ทักษะในภาคการบริการ

ภาคการบริการจะแตกต่างจากภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม เนื่องจากไม่มีการผลิตสินค้าแต่เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ซื้อขายบริการซึ่งจับต้องไม่ได้ มีหลากหลายประเภทครอบคลุมตั้งแต่การค้าปลีก ธุรกิจการต้อนรับและการบริการ เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจบันเทิง บริการทางการเงิน อสังหาริมทรัพย์ ข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร ตลอดจนเทคโนโลยีสารสนเทศ (สมศักดิ์ เต็มบุญเลิศชัย, 2559; Pettinger, 2021) นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมเศรษฐกิจที่เป็นบริการสาธารณะ เช่น การศึกษา การวิจัยและการพัฒนา รวมถึงบริการและกิจกรรมของภาครัฐและภาคประชาสังคมต่าง ๆ ที่แม้จะมีบางบริบทที่แตกต่างแต่ในภาพรวมก็ถือว่าอยู่ในภาคเศรษฐกิจนี้เช่นกัน (กรมการจัดหางาน, 2552; สมศักดิ์ เต็มบุญเลิศชัย, 2559; Pettinger, 2021)

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ในภาคการบริการประเภทต่าง ๆ ซึ่งพบว่ามีความสอดคล้องกันอยู่ โดยเฉพาะทักษะหลักที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นการทำงานในภาคการบริการประเภทใด รายละเอียดดังต่อไปนี้

งานวิจัยเชิงปริมาณของ Scott-Knight (2021) ซึ่งได้สำรวจความคิดเห็นของหัวหน้างานในอุตสาหกรรมค้าปลีกและบริการอาหารในรัฐเดลาแวร์ สหรัฐอเมริกา จำนวน 200 คน เกี่ยวกับความสามารถด้าน Soft Skill สำหรับเด็กใหม่ที่เข้ามารับตำแหน่งระดับเริ่มต้น (Entry-level Position) พบว่า 5 ทักษะ Soft Skill ที่จำเป็นที่สุด ได้แก่ (1) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) (2) เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) (3) การสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) (4) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) และ (5) การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Self-motivation) นอกจากนี้ หัวหน้างานยังพบข้อสังเกตว่าเด็กรุ่นใหม่ซึ่งอยู่ใน Generation Z ที่เข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมดังกล่าว ยังมีช่องว่างทักษะด้าน Soft Skill ที่สำคัญอยู่ โดยบางทักษะเป็นหนึ่งในทักษะที่หัวหน้างานมองว่าจำเป็นที่สุดอีกด้วย เช่น การบริหารจัดการเวลา (Time Management) การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Self-motivation) การสื่อสารด้วยวาจาและด้วยการเขียน (Verbal and Written Communication) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และความหลงใหลในงาน (Passion)

สอดคล้องกับงานวิจัยข้างต้น งานเขียนของ Doyle (2020) ได้นำเสนอ Soft Skill 10 ทักษะที่สำคัญสำหรับงานด้านบริการลูกค้า ได้แก่ (1) การสื่อสาร (Communication) ซึ่งครอบคลุมทักษะการสื่อสารด้วยวาจา ด้วยการเขียน ความคิดเชิงบวก และความฉลาดทางอารมณ์ (2) การฟัง (Listening Skills) ซึ่งครอบคลุมการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา การเปิดใจกว้าง ความสุภาพ และการตั้งคำถามที่มีคุณภาพ (3) การควบคุมตนเอง (Self-control) หมายรวมถึงการรับรู้ปัญหาได้ไว ความอดทนอดสาหัส การจัดการความเครียด และการมีสมาธิ (4) เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) โดดเด่นเกี่ยวกับทักษะข้างต้น นอกเหนือจากความอดทนอดสาหัสและความฉลาดทางอารมณ์แล้ว เจตคติเชิงบวกยังรวมถึงความสามารถในการปรับตัว การทำงานเชิงรุก การให้กำลังใจ และการเลือกใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ (5) ความกล้าแสดงออก (Assertiveness) หมายถึง ความสามารถในการเข้าควบคุมสถานการณ์ ทำสิ่งจำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม ไม่ก้าวร้าว ซึ่งครอบคลุมคุณลักษณะทั้งความมั่นใจ ความอดทน การมีความสามารถที่รอบด้าน คิดเร็ว พุดจาคล่องแคล่ว (6) การแก้ปัญหา ความขัดแย้ง (Conflict Resolution) ซึ่งครอบคลุมทั้งการเป็นคนกลางที่ดี มีความฉลาดทางอารมณ์และความรับผิดชอบ ขณะเดียวกันก็มีความสามารถในการเจรจาต่อรองและทักษะทางการทูตเพื่อบรรเทาความไม่พอใจของลูกค้าและช่วยแก้ไขปัญหา (7) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) หมายถึง มีความฉลาดทางอารมณ์ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เปิดใจกว้าง เป็นผู้ฟังเชิงรุก และพร้อมให้กำลังใจ (8) การลดทอนความเป็นตัวเอง (Depersonalisation) แม้ว่าผู้ทำงานด้านการบริการลูกค้าจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยความเป็นมิตร แต่ไม่จำเป็นต้องตอบสนองด้วยเรื่องราวหรือปัญหาของตัวเอง เพียงตอบรับอย่างเหมาะสมตามหน้าที่ ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับการเข้าใจและพอใจก็เพียงพอ เนื่องจากสิ่งที่ลูกค้าต้องการจริง ๆ คือการแก้ไขปัญหาให้ทักษะดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับทั้งความสามารถในการจัดการความเครียด ความอดทน ความมั่นคงทางอารมณ์ การเป็นผู้นำ และความเป็นตัวเอง (9) การแสดงความรับผิดชอบ (Taking Responsibility) หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงรับผิดชอบและขอโทษในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับทักษะการเข้าใจผู้อื่น การเป็นผู้ฟังเชิงรุก ความซื่อสัตย์ ความอ่อนน้อม ถ่อมตน และการเข้าถึงได้ และ (10) การมีอารมณ์ขัน (Sense of Humour) ซึ่งทำให้ปฏิสัมพันธ์มีความผ่อนคลายและเป็นมิตรขึ้น ทั้งนี้ต้องรู้จักสถานการณ์ไม่หัวเราะหรือมีอารมณ์ขัน ในสถานการณ์ที่เคร่งเครียด ดังนั้นจึงเกี่ยวข้องกับทักษะการรับรู้ปัญหาได้ไว ทักษะทางสังคม และจินตนาการ

สำหรับธุรกิจการต้อนรับและการบริการ Rachmawati et al. (2016) ได้ศึกษา Soft Skill ที่จำเป็นในสถานที่ทำงานเปรียบเทียบระหว่างมุมมองของผู้เรียนกับองค์กร โดยทักษะที่ทั้งผู้เรียนและองค์กรมองว่ามีความสำคัญในระดับเท่า ๆ กัน ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) ความทุ่มเท (Dedication) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ส่วนทักษะที่ทั้ง 2 กลุ่มมองว่ามีความสำคัญเช่นกัน แต่ผู้แทนองค์กรมองว่ามีความจำเป็นในระดับที่มากกว่าอย่างชัดเจน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) และความรับผิดชอบ (Responsibility) อีกรงานวิจัยหนึ่งที่น่าสนใจคืองานของ Weber et al. (2013) ที่ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ให้คะแนนความสำคัญสมรรถนะด้าน Soft Skill ที่พวกเขาได้พบในการวิจัยเอกสาร ซึ่งมีมากกว่า 107 ทักษะ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 7 ประเภท ทักษะ คือ (1) การสื่อสาร (Communication) (2) การบริหารการปฏิบัติงาน (Performance Management) (3) การจัดการตนเอง (Self-management) (4) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) (5) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal) (6) การเมืองและวัฒนธรรม (Political/Cultural) และ (7) การถ่วงความก้าวหน้าที่เป็นประเภทคุณลักษณะหรือทักษะที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งจะมีการคำนวณแบบย้อนกลับก่อนนำมาวิเคราะห์ โดย 10 ทักษะที่ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด ประกอบด้วยทักษะในประเภทการบริหารการปฏิบัติงาน 5 ทักษะ ได้แก่ การทำงานด้วยความซื่อสัตย์ มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ สามารถทำให้ผู้อื่นเชื่อมั่นได้ด้วยความซื่อสัตย์ ความสามารถ และความมั่นใจของตน ทำงานด้วยความซื่อตรงโปร่งใส และมีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่นได้ ทักษะในประเภทการสื่อสาร 2 ทักษะ ครอบคลุมการฟังที่มีประสิทธิภาพกับความสามารถในการชี้แนะแนวทาง อีก 3 ทักษะสุดท้าย ได้แก่ (1) การจัดการสถานการณ์ที่อ่อนไหวหรือเป็นความลับ ซึ่งเป็นทักษะในประเภทการเมืองและวัฒนธรรม (2) การมีภาระรับผิดชอบในการกระทำของตน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทักษะด้านการเป็นผู้นำที่ดี และ (3) การปฏิบัติตนด้วยความสุภาพและเคารพผู้อื่น ซึ่งเป็นทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ธุรกิจต่อไปที่น่าสนใจคือการบริการทางการเงิน ในที่นี้ได้ยกกรณีศึกษาของงานบริการทางการเงินรายย่อยในสาธารณรัฐอินเดียและงานธนาคารในสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา จากงานของ SakthivelMurugan และ Sujatha (2020) และของ Aung (2019) ตามลำดับ ซึ่งทั้งคู่ได้ศึกษาบทบาทและผลกระทบของ Soft Skill ต่อการทำงานของพนักงาน โดยมีการยกตัวอย่าง Soft Skill ในภาคการบริการดังกล่าวที่สำคัญ ดังนี้ ทักษะการสื่อสาร (Communication) การจัดการตนเอง (Self-management) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) การบริการลูกค้า (Customer Services) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และการบริหารจัดการเวลา (Time Management) ผลการศึกษา Soft Skill สำหรับผู้เรียนด้านสาธารณสุขในประเทมาเลเซีย โดย Adnan, et al. (2012) ได้นำเสนอชุดทักษะที่น่าสนใจเพิ่มเติม โดยพบว่าความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) และจรรยาบรรณ (Ethics) เป็นมิติทักษะที่มีความสำคัญที่สุด ตามด้วยการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) และการแก้ปัญหา (Problem-solving) ซึ่งได้คะแนนน้อยกว่า 2 ทักษะแรกเพียงเล็กน้อย ทักษะมิติอื่น ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม (Teamwork) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) และการสื่อสาร (Communication) เป็นทักษะที่สำคัญรองลงมา ส่วนทักษะที่มีความสำคัญน้อยที่สุดในการศึกษาครั้งนี้ แต่ได้เพิ่มความครบถ้วนให้แก่กรอบทักษะของคณะผู้วิจัย ได้แก่ ทักษะการจัดการข้อมูล (Information Management) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship)

เช่นเดียวกับผลการศึกษาของการสำรวจเชิงภูมิภาคโดย Stevens และ Norman (2016) ซึ่งศึกษา Soft Skill ที่อุตสาหกรรมคาดหวังต่อผู้เรียนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผลการศึกษาส่วนแรกเกี่ยวกับ Soft Skill ซึ่งเป็นที่ต้องการมากที่สุดในประกาศรับสมัครงาน เปรียบเทียบระหว่างผู้เรียนจบใหม่กับพนักงานที่มีประสบการณ์ โดยทักษะที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้เรียนเรียงตามลำดับได้ดังนี้ (1) การสื่อสาร (Communication) ทั้งการสื่อสารด้วยวาจาและการเขียน (2) การทำงานเชิงรุก (Proactive) การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Self-motivation) และความมีอิสระปกครองตนเองได้ (Autonomous) (3) การเป็นผู้เล่นทีม (Team Player) และการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) (4) การทำงานโดยมุ่งการบริการ ผลลัพธ์ หรือลูกค้าเป็นสำคัญ (Service, Outcome or Client Focus) (5) การสร้างความสัมพันธ์และมนุษยสัมพันธ์ (Relationship/Intepersonal Skills) ซึ่งมีความสำคัญใกล้เคียงกับ (6) ความหลงใหลในงานด้านเทคโนโลยี (Passion for Tech/Code) สุดท้ายคือ (7) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) ซึ่งมีความสำคัญใกล้เคียงกับ (8) การบริหารผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก (Internal/ External Stakeholder Management) ทักษะดังกล่าวเป็นที่ต้องการในประกาศรับสมัครงานสำหรับพนักงานที่ประสบการณ์เช่นกัน แต่อาจมีการจัดลำดับต่างกันในบางทักษะ โดยการสื่อสาร (Communication) เป็นทักษะที่มีความสำคัญมากที่สุดเป็นอันดับแรกเช่นกัน ตามมาด้วยการเป็นผู้เล่นทีม (Team Player) และการทำงานร่วมกับผู้อื่น การทำงานเชิงรุก (Proactive) การสร้างแรงจูงใจในตนเอง (Self-motivation) และความมีอิสระปกครองตนเองได้ (Autonomous)

กับการสร้างความสัมพันธ์และมนุษยสัมพันธ์ (Relationship/Intepersonal Skills) มีความสำคัญใกล้เคียงกัน อยู่อันดับที่ 3 และ 4 ตามลำดับ ก่อนจะเป็นการทำงานโดยมุ่ง การบริการ ผลลัพธ์ หรือลูกค้าเป็นสำคัญ (Service, Outcome or Client Focus) ตามมาเป็น อันดับที่ 5 ส่วนอันดับที่ 6 คือ การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) และที่มีความสำคัญเท่ากัน คือ การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring) ซึ่งเป็นทักษะที่ไม่ได้เรียกร้อง ในระดับผู้เรียนจบใหม่ อันดับที่ 7 มีความสำคัญน้อยกว่าเพียงเล็กน้อย คือ การบริหาร ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก (Internal/External Stakeholder Management) และ สุดท้ายอันดับที่ 8 คือ ความหลงใหลในงานด้านเทคโนโลยี (Passion for Tech/Code)

นอกจากการศึกษาประกาศรับสมัครงาน Stevens และ Norman (2016) ยังมีการ สัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ได้ผลการศึกษาเป็น Soft Skill มากถึง 294 ทักษะ ซึ่งจำแนกเป็น 8 ประเภทหลัก ได้แก่ (1) การสื่อสาร (Communication) ครอบคลุมทั้ง การสื่อสารด้วยวาจา การเขียน และอวัจนภาษาที่มีประสิทธิภาพ เข้าใจความแตกต่างของ การสื่อสารในแต่ละช่องทาง และสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน ครอบคลุม และน่าสนใจ (2) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) ครอบคลุมตั้งแต่การสร้างเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ มีความตระหนักรู้ทางสังคม สามารถปรับตัวพูดคุยได้กับทั้งเพื่อนร่วมงาน ผู้อาวุโสกว่า หรือ ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม มีความมั่นใจในตนเองขณะเดียวกันก็เคารพผู้อื่น (3) การจัดการตนเอง (Self-management) ครอบคลุมการสร้างแรงจูงใจในตนเอง มีจรรยาบรรณในการทำงานที่ดี รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย บริหารจัดการเวลาได้ กล้าคิดกล้าแสดงออก พร้อมที่จะเป็น ผู้ริเริ่ม ให้ความร่วมมือ และแสดงความคิด ขณะเดียวกันก็ยอมรับว่ามีเรื่องที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม อยู่เสมอ (4) เจตคติ (Attitude) ทั้งการเป็นน้ำครึ่งแก้วพร้อมเรียนรู้อยู่เสมอ รับความคิดเห็น จากผู้อื่นได้ การมองโลกในแง่ดี มีเจตคติเชิงบวก ทำงานเชิงรุก มีความมั่นใจและความอยากรู้อยากเห็น และสามารถปรับตัวได้ (5) ทัศนคติ (Aptitude) ในการประยุกต์ทักษะ ความรู้ที่มีเพื่อหาทางเลือกอื่น ๆ เป็นคนเรียนรู้ไว และมีความสามารถในการตีความและแก้ปัญหา (6) ความเข้าใจการขับเคลื่อนธุรกิจ (Understand Business Drivers) มีการทำงานโดยมุ่งผลลัพธ์ และลูกค้าเป็นสำคัญ เข้าในต้นทุนและความจำเป็นทางธุรกิจ มีความมั่นใจในการนำเสนอมุมมอง ขณะที่ยอมรับว่าเรื่องนั้นอาจไม่อยู่ในอำนาจการตัดสินใจของตน (7) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีความรับผิดชอบต่อทีม และเคารพในความทุ่มเทของเพื่อนร่วมทีม สามารถแก้ไข ความขัดแย้งและมุ่งไปสู่ความสำเร็จของทีมได้โดยไม่สูญเสียความสัมพันธ์ และ (8) ความเหมาะสม ทางวัฒนธรรม (Cultural Fit) สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมในที่ทำงานได้ เคารพและตระหนักถึง ความสำคัญของทุกคน

ส่วนสุดท้ายที่จะกล่าวถึงทักษะในภาคการบริการ คือ การบริการของภาครัฐและภาคประชาสังคม สำหรับภาครัฐ Roboca, Carunarean และ Jimborean (2013) ได้นำเสนอทักษะของข้าราชการ ซึ่งมี Soft Skill โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ (1) ความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที (2) การแสดงความรับผิดชอบ (3) ความมีระเบียบวินัย (4) การมีสำนึกรับผิดชอบ (5) การทำงานเป็นทีม (6) ความสามารถในการแสดงจุดยืนและความคิดได้อย่างชัดเจนและมีเหตุผล (7) การสื่อสาร (8) ความสามารถในการวางแผนและบริหารจัดการเวลา (9) ความกระหายในการพัฒนาทางวิชาชีพ (10) ความใส่ใจในรายละเอียด (11) การเปิดกว้างรับสิ่งใหม่ (12) ความสามารถในการทำงานภายใต้แรงกดดัน (13) ความทะเยอทะยาน (14) ความคิดสร้างสรรค์ (15) ความสามารถในการจัดการและประสานงาน (16) การมีวิจรรย์ญาณ และ (17) ความเต็มใจในการทำงานล่วงเวลา สำหรับองค์กรนอกภาครัฐ (Non-government Organisation: NGO) ผลสำรวจจากการศึกษาของ Tabsh (2016) ได้นำเสนอทักษะ Soft Skill 17 ทักษะเช่นกัน โดยแบ่งระดับความสำคัญออกเป็น 3 ระดับ

1) ทักษะที่มีความสำคัญระดับสูง (High Priority) ประกอบด้วย 5 ทักษะ ดังนี้ (1) การจัดการทีม (Team Management) (2) การสื่อสาร (Communication) (3) การแก้ปัญหา (Problem-solving) (4) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) และ (5) การตัดสินใจ (Decision-making)

2) ทักษะที่มีความสำคัญระดับปานกลาง (Medium Priority) ประกอบด้วย 10 ทักษะ ดังนี้ (1) การวิเคราะห์ (Analytical Skills) (2) การเจรจาต่อรอง (Negotiation Skills) (3) การริเริ่ม (Taking Initiative) (4) การจัดการตนเอง (Self-management) (5) การแก้ไขความขัดแย้ง (Conflict Resolution) (6) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) (7) การสร้างเครือข่ายและการประชาสัมพันธ์ (Networking and PR) (8) ความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) (9) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) และ (10) การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)

3) ทักษะที่มีความสำคัญระดับต่ำ (Low Priority) ประกอบด้วย 2 ทักษะ ได้แก่ (1) การเป็นที่ปรึกษา (Mentorship) และ (2) การจัดการความเครียด (Stress Management)

จากการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในภาคการบริการ รวมทั้งสิ้น 69 ทักษะ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ


อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ
1	การรับผิดชอบ (Accountability)
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)
4	การปรับตัว (Adaptability)
5	ความทะเยอทะยาน (Ambition)
6	ความสุภาพนอบน้อม (Courteousness)
7	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)
8	ความทุ่มเท (Dedication)
9	ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation)
10	ความมีระเบียบวินัย (Discipline)
11	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)
12	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)
13	ความซื่อสัตย์ (Honesty)
14	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)
15	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)
16	การเปิดใจกว้าง (Openness)
17	การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness)
18	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)
19	การทำงานเชิงรุก (Proactive)
20	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)
21	การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว (Quick Learner)
22	การฟื้นตัว (Resilience)
23	ความรับผิดชอบ (Responsibility)



ตารางที่ 5: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ	
24	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)	
25	การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy)	
26	การจัดการตนเอง (Self-management)	
27	การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency)	
28	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	
29	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	
30	การสื่อสาร (Communication)	
31	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)	
32	การประสานงาน (Coordination Skills)	
33	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)	
34	การบริการลูกค้า (Customer Services)	
35	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	
36	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	
37	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)	
38	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)	
39	การสร้างเครือข่าย (Networking)	
40	การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)	
41	ความไว้วางใจ (Reliability)	
42	การเคารพผู้อื่น (Respectfulness)	
43	การขาย (Selling Skills)	
44	ความตระหนักรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness)	
45	การบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)	
46	การสร้างทีม (Team Building)	
47	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	



ตารางที่ 5: รอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนภาคการบริการ	
48	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	
49	การประยุกต์ (Applicability)	
50	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	
51	การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management)	
52	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	
53	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	
54	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)	
55	การตัดสินใจ (Decision-making)	
56	การจัดการการเงิน (Financial Management)	
57	การจัดการข้อมูล (Information Management)	
58	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	
59	การตีความ (Interpretation)	
60	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)	
61	การบริหารจัดการ (Management)	
62	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)	
63	การวางแผน (Planning)	
64	การนำเสนอ (Presentation Skills)	
65	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)	
66	การแก้ปัญหา (Problem-solving)	
67	การจัดการความเครียด (Stress Management)	
68	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	
69	การบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)	

4.1.4 สรุปรอบทักษะ

จากการศึกษาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจข้างต้น คณะผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ชุดทักษะและสรุปออกเป็นกรอบทักษะ จำนวนทั้งสิ้น 92 ทักษะ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) คือ ทักษะและคุณลักษณะภายในของผู้เรียนที่บ่งบอกความเป็นตัวตนและเกี่ยวข้องกับการควบคุมตัวเอง จำนวน 32 ทักษะ ทักษะทางสังคม (Social Skills) คือ ทักษะและคุณลักษณะสำคัญในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นในบริบทการทำงานหรือการใช้ชีวิตในสังคม จำนวน 28 ทักษะ และทักษะเชิงวิธีการ(Methodical Skills) คือ ทักษะและคุณลักษณะพื้นฐานที่สามารถช่วยส่งเสริมและต่อยอดทักษะและความรู้เชิงเทคนิคหรือ Hard Skill ได้ โดยเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการจัดการอย่างมีขั้นตอนและกระบวนการ จำนวน 32 ทักษะ ซึ่งสามารถจำแนกความจำเป็นตามภาคเศรษฐกิจได้ ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 6: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)				
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	1	1	1
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)	1	1	1
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)	1	1	1
4	การปรับตัว (Adaptability)	1	1	1
5	ความทะเยอทะยาน (Ambition)		1	1
6	การมีสมาธิ (Concentration)		1	
7	ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness)			1
8	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)	1	1	1
9	ความทุ่มเท (Dedication)		1	1
10	ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation)			1
11	ความมีระเบียบวินัย (Discipline)		1	1






ตารางที่ 6: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต และการทำงาน (Soft Skill)			
		เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	การบริการ
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)				
12	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	1	1	1
13	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	1	1	
14	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	1	1	1
15	ความซื่อสัตย์ (Honesty)	1	1	1
16	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	1	1	1
17	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)	1	1	1
18	ความช่างสังเกต (Observance)	1		
19	การเปิดใจกว้าง (Openness)	1	1	1
20	การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness)	1		1
21	ความอดทนอดกลั้น (Persistence and Patience)		1	
22	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)	1	1	1
23	การทำงานเชิงรุก (Proactive)	1		1
24	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)		1	1
25	การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว (Quick Learner)		1	1
26	การฟื้นตัว (Resilience)		1	1
27	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	1	1	1
28	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)	1	1	1
29	การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy)		1	1
30	การจัดการตนเอง (Self-management)	1	1	1
31	การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency)		1	1
32	การรับรู้ไว (Sensitivity)		1	

ตารางที่ 6: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต และการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)				
1	การชื่นชมผู้อื่น (Admiration)	1		
2	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	1	1	1
3	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	1	1	1
4	การสื่อสาร (Communication)	1	1	1
5	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)	1	1	1
6	การประสานงาน (Coordination Skills)	1		1
7	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)	1	1	1
8	การบริการลูกค้า (Customer Services)	1		1
9	การมอบหมาย (Delegating Skills)	1	1	
10	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	1	1	1
11	สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)		1	
12	การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership)	1		
13	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	1	1	1
14	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)		1	
15	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)	1	1	1
16	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)	1	1	1
17	การสร้างเครือข่าย (Networking)	1	1	1
18	การโน้มน้าวใจ (Persuasion)	1		
19	การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)			1
20	ความไว้วางใจ (Reliability)	1	1	1





ตารางที่ 6: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)				
21	การเคารพผู้อื่น (Respectfulness)		1	1
22	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	1	1	
23	การขาย (Selling Skills)		1	1
24	ความตระหนักทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness)	1	1	1
25	การบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)			1
26	การสร้างทีม (Team Building)	1	1	1
27	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	1	1	1
28	ความโปร่งใส (Transparency)	1		
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)				
1	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	1	1	1
2	การประยุกต์ (Applicability)		1	1
3	การประเมิน (Assessing Skills)	1		
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)		1	1
5	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	1		
6	การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management)	1		1
7	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	1	1	1
8	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	1	1	1
9	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)		1	1
10	การตัดสินใจ (Decision-making)	1	1	1

ตารางที่ 6: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต และการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)				
11	การออกแบบ (Design Skills)		1	
12	การจัดการการเงิน (Financial Management)		1	1
13	การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)		1	
14	การจัดการข้อมูล (Information Management)		1	1
15	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	1	1	1
16	การตีความ (Interpretation)	1	1	1
17	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)	1	1	1
18	การบริหารจัดการ (Management)	1	1	1
19	ความสามารถรอบด้าน (Multipotentiality)		1	
20	การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking)		1	
21	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)	1	1	1
22	การจัดการบุคลากร (Personnel Management)	1		
23	การวางแผน (Planning)	1	1	1
24	การนำเสนอ (Presentation Skills)		1	1
25	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)	1	1	1
26	การแก้ปัญหา (Problem-solving)	1	1	1
27	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)	1	1	
28	การจัดการความเครียด (Stress Management)		1	1
29	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)	1	1	

ตารางที่ 6: กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)				
30	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	1	1	1
31	การบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)		1	1
32	การมีวิสัยทัศน์ (Visionary)	1		
รวม		61	74	79

หมายเหตุ : 1 หมายถึง ทักษะที่จำเป็นตามผลการสังเคราะห์ของคณะผู้วิจัย

4.1.5 ความคิดเห็นต่อกรอบทักษะ

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของกรอบทักษะที่ได้จากการวิเคราะห์และประมวลผลเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ข้างต้น คณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงานในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา โดยได้รับความอนุเคราะห์ตอบกลับแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 46 คน จาก 41 หน่วยงาน จำแนกตามรายภาคและประเภทหน่วยงานดังแสดงในตารางที่ 7






ตารางที่ 7: หน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน ภาคเศรษฐกิจ	ภาครัฐ	ภาคเอกชน	สถาบันการศึกษา	รวม (คน)
 ภาคเกษตรกรรม	5	0	1	6
 ภาคอุตสาหกรรม	3	2	2	7
 ภาคการบริการ	1	5	9	15
เกี่ยวข้องกับ 3 ภาค	15	2	1	18
รวม	24	9	13	46






หมายเหตุ : หน่วยงานที่มีผู้ตอบกลับ 2 ท่าน ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมปศุสัตว์ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และวิทยาลัยนาฏศิลปสุพรรณ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เกินกว่าครึ่งมาจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนในภาพรวมครอบคลุมทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจ อาทิ หน่วยงานภายในสังกัดหรือภายใต้การกำกับของกระทรวงแรงงาน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม คิดเป็นสัดส่วนประมาณ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนหน่วยงานที่เหลือกระจายตามภาคและประเภทหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ ในบรรดา 3 ภาคเศรษฐกิจ หน่วยงานจากภาคการบริการมีการตอบกลับมากที่สุดคือ 15 หน่วยงาน ขณะที่ภาคเกษตรกรรมตอบกลับน้อยที่สุด คือ 6 หน่วยงาน ผลสรุปความคิดเห็นดังแสดงในตารางที่ 8







ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)				
		เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	การบริการ	ไม่จำเป็น
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)					
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	89.13	93.48	95.65	0.00
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)	80.43	93.48	82.61	2.17
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)	71.74	76.09	89.13	4.35
4	การปรับตัว (Adaptability)	97.83	93.48	95.65	0.00
5	ความทะเยอทะยาน (Ambition)	69.57	86.96	65.22	8.70
6	การมีสมาธิ (Concentration)	71.74	86.96	84.78	4.35
7	ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness)	60.87	63.04	95.65	2.17
8	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)	84.78	86.96	76.09	6.52
9	ความทุ่มเท (Dedication)	91.30	86.96	89.13	2.17
10	ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation)	86.96	95.65	89.13	0.00






ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ	 ไม่จำเป็น
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)					
11	ความมีระเบียบวินัย (Discipline)	84.78	91.30	95.65	2.17
12	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	65.22	73.91	95.65	0.00
13	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	84.78	86.96	89.13	0.00
14	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	84.78	93.48	93.48	0.00
15	ความซื่อสัตย์ (Honesty)	95.65	93.48	97.83	0.00
16	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	93.48	93.48	89.13	0.00
17	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)	84.78	82.61	86.96	2.17
18	ความช่างสังเกต (Observance)	82.61	86.96	89.13	2.17
19	การเปิดใจกว้าง (Openness)	76.09	76.09	89.13	6.52
20	การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness)	89.13	91.30	95.65	0.00
21	ความอดทนอดสาหะ (Persistency and Patience)	95.65	91.30	97.83	0.00
22	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)	82.61	84.78	93.48	2.17
23	การทำงานเชิงรุก (Proactive)	84.78	86.96	82.61	2.17
24	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	84.78	86.96	93.48	2.17
25	การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว (Quick Learner)	84.78	89.13	84.78	4.35







ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ	 ไม่จำเป็น
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)					
26	การฟื้นตัว (Resilience)	80.43	80.43	82.61	6.52
27	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	95.65	93.48	97.83	0.00
28	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)	78.26	84.78	84.78	4.35
29	การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy)	89.13	86.96	86.96	4.35
30	การจัดการตนเอง (Self-management)	91.30	86.96	91.30	4.35
31	การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency)	93.48	82.61	82.61	2.17
32	การรับรู้ไว (Sensitivity)	76.09	76.09	86.96	6.52
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)					
1	การชื่นชมผู้อื่น (Admiration)	65.22	65.22	91.30	4.35
2	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	80.43	82.61	86.96	0.00
3	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	91.30	93.48	97.83	0.00
4	การสื่อสาร (Communication)	80.43	89.13	95.65	0.00
5	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)	82.61	84.78	91.30	2.17
6	การประสานงาน (Coordination Skills)	76.09	89.13	95.65	0.00
7	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)	73.91	80.43	97.83	0.00






ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ	 ไม่จำเป็น
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)					
8	การบริการลูกค้า (Customer Services)	71.74	76.09	95.65	0.00
9	การมอบหมาย (Delegating Skills)	69.57	91.30	84.78	2.17
10	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	78.26	86.96	97.83	0.00
11	สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	89.13	82.61	71.74	4.35
12	การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership)	69.57	80.43	78.26	10.87
13	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	86.96	89.13	97.83	0.00
14	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	93.48	91.30	84.78	2.17
15	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)	84.78	86.96	84.78	4.35
16	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)	89.13	86.96	89.13	2.17
17	การสร้างเครือข่าย (Networking)	93.48	82.61	82.61	2.17
18	การโน้มน้าวใจ (Persuasion)	63.04	69.57	93.48	2.17
19	การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)	76.09	73.91	91.30	4.35
20	ความไว้วางใจ (Reliability)	86.96	82.61	89.13	4.35
21	การเคารพผู้อื่น (Respectfulness)	86.96	86.96	93.48	0.00
22	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	86.96	95.65	82.61	0.00






ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ	 ไม่จำเป็น
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)					
23	การขาย (Selling Skills)	76.09	71.74	86.96	6.52
24	ความตระหนักรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness)	76.09	73.91	91.30	2.17
25	การบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)	84.78	86.96	80.43	2.17
26	การสร้างทีม (Team Building)	80.43	89.13	82.61	2.17
27	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	78.26	89.13	93.48	0.00
28	ความโปร่งใส (Transparency)	84.78	95.65	89.13	0.00
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)					
1	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	82.61	93.48	86.96	0.00
2	การประยุกต์ (Applicability)	91.30	93.48	84.78	0.00
3	การประเมิน (Assessing Skills)	91.30	91.30	93.48	0.00
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	86.96	91.30	82.61	2.17
5	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	84.78	91.30	84.78	2.17
6	การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management)	76.09	89.13	86.96	4.35
7	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	89.13	91.30	91.30	0.00
8	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	91.30	91.30	95.65	0.00

ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)				
		เกษตรกรรม	อุตสาหกรรม	การบริการ	ไม่จำเป็น
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)					
9	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)	86.96	93.48	89.13	0.00
10	การตัดสินใจ (Decision-making)	84.78	91.30	91.30	2.17
11	การออกแบบ (Design Skills)	78.26	84.78	78.26	4.35
12	การจัดการการเงิน (Financial Management)	89.13	91.30	84.78	2.17
13	การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)	65.22	80.43	95.65	2.17
14	การจัดการข้อมูล (Information Management)	80.43	91.30	89.13	2.17
15	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	93.48	86.96	80.43	2.17
16	การตีความ (Interpretation)	65.22	82.61	82.61	6.52
17	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)	86.96	86.96	95.65	2.17
18	การบริหารจัดการ (Management)	91.30	93.48	91.30	2.17
19	ความสามารถรอบด้าน (Multipotentiality)	71.74	80.43	89.13	4.35
20	การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking)	69.57	78.26	80.43	6.52
21	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)	80.43	89.13	93.48	4.35
22	การจัดการบุคลากร (Personnel Management)	73.91	89.13	86.96	4.35
23	การวางแผน (Planning)	91.30	89.13	91.30	0.00

ตารางที่ 8: สรุปความคิดเห็นต่อรอบทักษะ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ	 ไม่จำเป็น
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)					
24	การนำเสนอ (Presentation Skills)	76.09	84.78	93.48	2.17
25	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)	86.96	91.30	95.65	2.17
26	การแก้ปัญหา (Problem-solving)	93.48	93.48	95.65	0.00
27	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)	80.43	89.13	86.96	2.17
28	การจัดการความเครียด (Stress Management)	86.96	89.13	95.65	2.17
29	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)	95.65	95.65	93.48	0.00
30	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	95.65	95.65	95.65	0.00
31	การบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)	80.43	89.13	78.26	6.52
32	การมีวิสัยทัศน์ (Visionary)	86.96	93.48	84.78	2.17

หมายเหตุ : 1) สีเขียว = ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 90 ขึ้นไปเห็นว่าจำเป็น
 2) สีเหลือง = ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 5 เห็นว่าไม่จำเป็น
 3) สีแดง = ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่าร้อยละ 70 เห็นว่าจำเป็น หรือ มากกว่าร้อยละ 10 เห็นว่าไม่จำเป็น

จากตารางข้างต้น ในภาพรวมจะเห็นได้ว่าทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 เห็นตรงกันว่าเป็นทักษะที่มีความจำเป็นสำหรับผู้เรียนในทุกภาคเศรษฐกิจ มีทั้งสิ้น 11 ทักษะ จำแนกเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) จำนวน 4 ทักษะ ได้แก่ (1) การปรับตัว (Adaptability) (2) ความซื่อสัตย์ (Honesty) (3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และ (4) ความอดทนอุตสาหะ (Persistence and Patience) โดย 3 ทักษะแรกมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มองว่าจำเป็นจำนวนเท่ากัน (เฉลี่ยร้อยละ 95.65) ต่างกันที่สัดส่วนในแต่ละภาคเศรษฐกิจ กล่าวคือ การปรับตัว (Adaptability) มีสัดส่วนผู้ตอบว่าในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และ

การบริการอยู่ที่ร้อยละ 97.83 93.48 และ 95.65 ตามลำดับ ขณะที่ความซื่อสัตย์ (Honesty) และความรับผิดชอบ (Responsibility) สัดส่วนผู้ตอบดังกล่าวในภาคเกษตรกรรมและการบริการ สลับกัน คือ ภาคเกษตรกรรมร้อยละ 95.65 และภาคการบริการร้อยละ 97.83 ส่วนความอดทน อุตสาหะ (Persistency and Patience) มีผู้ตอบว่าจำเป็นน้อยกว่า 3 ทักษะแรกเล็กน้อย (เฉลี่ยร้อยละ 94.93) ประเภทต่อมาคือทักษะทางสังคม (Social Skills) ซึ่งมีเพียงทักษะเดียว ที่ผู้ตอบเกินร้อยละ 90 มองว่าจำเป็นในทุกภาคเศรษฐกิจ ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) สุดท้าย ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ประกอบด้วย 6 ทักษะ เรียงตามค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ตอบ ดังนี้ (1) การบริหารจัดการเวลา (Time Management; ร้อยละ 95.65) (2) การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption; ร้อยละ 94.93) (3) การแก้ปัญหา (Problem-solving; ร้อยละ 94.20) (4) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking; ร้อยละ 92.75) และ 2 ทักษะสุดท้ายซึ่งมีค่าเฉลี่ยจำนวนผู้ตอบเท่ากันที่ร้อยละ 92.03 คือ (5) การประเมิน (Assessing Skills) และ (6) การบริหารจัดการ (Management)

นอกจากนั้น มี 10 ทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเกินร้อยละ 5 เห็นว่าไม่จำเป็น ไม่ว่าสำหรับภาคเศรษฐกิจใด ประกอบด้วยการเป็นผู้ตามที่ดี (Followership) ซึ่งมีผู้เห็นว่า ไม่จำเป็นสูงที่สุด ร้อยละ 10.87 รองลงมาคือ ความทะเยอทะยาน (Ambition) มีผู้เห็นว่า ไม่จำเป็นร้อยละ 8.70 อีก 8 ทักษะมีผู้เห็นว่าไม่จำเป็นร้อยละ 6.52 เท่ากัน แบ่งเป็นทักษะ ส่วนบุคคล (Personal Skills) จำนวน 4 ทักษะ ได้แก่ ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) การเปิดใจกว้าง (Openness) การฟื้นตัว (Resilience) และการรับรู้ไว (Sensitivity) ทักษะ ทางสังคม 1 ทักษะ ได้แก่ การขาย (Selling Skills) สุดท้ายคือทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) จำนวน 3 ทักษะ ได้แก่ การตีความ (Interpretation) การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking) และการบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อกรอบทักษะในแต่ละภาคเศรษฐกิจ พบผลที่ น่าสนใจ ดังนี้

ทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นตรงกันมากที่สุดว่ามีความจำเป็นในภาค เกษตรกรรม คือ การปรับตัว (Adaptability) มีผู้ตอบว่าจำเป็นสูงถึง 45 จาก 46 คน หรือ ร้อยละ 97.83 รองลงมาคือทักษะที่ผู้ตอบร้อยละ 95.65 เห็นตรงกันว่าเป็นทักษะที่จำเป็น ประกอบด้วย 5 ทักษะ ได้แก่ (1) ความซื่อสัตย์ (Honesty) (2) ความอดทนอุตสาหะ (Persistency and Patience) (3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) (4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption) และ (5) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) ซึ่งเป็นทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ส่วนลำดับที่ 3 ซึ่งผู้ตอบร้อยละ

93.48 เห็นว่ามีความจำเป็น ประกอบด้วย 6 ทักษะ แบ่งเป็นประเภทละ 2 ทักษะ ดังนี้ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ได้แก่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการพึ่งตนเอง (Self-sufficiency) ทักษะทางสังคม (Social Skills) ได้แก่ การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และการสร้างเครือข่าย (Networking) สุดท้ายทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ได้แก่ การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) และการแก้ปัญหา (Problem-solving) นอกจากนี้ทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นตรงกันมากที่สุดว่ามีความจำเป็นแล้ว ในกรอบทักษะภาคเกษตรกรรมนี้ มีถึง 10 ทักษะที่มีผู้ตอบว่าจำเป็นไม่ถึงร้อยละ 70 (สีแดงในตารางที่ 8) เรียงลำดับจากทักษะที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด ดังนี้ (1) ความสุภาพนอบน้อม (Courteousness) ร้อยละ 60.87 (2) การโน้มน้าวใจ (Persuasion) ร้อยละ 63.04 (3) การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) (4) การชื่นชมผู้อื่น (Admiration) (5) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) และ (6) การตีความ (Interpretation) มีผู้ตอบเท่ากันที่ร้อยละ 65.22 (7) ความทะเยอทะยาน (Ambition) (8) การมอบหมาย (Delegating Skills) (9) การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership) และ (10) การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking) มีผู้ตอบเท่ากันที่ร้อยละ 69.57 อย่างไรก็ตามยังถือว่าทุกทักษะมีผู้ตอบเห็นว่าจำเป็นมากกว่าร้อยละ 60 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ผลสำรวจความคิดเห็นต่อทักษะในภาคอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่เห็นว่าทุกทักษะมีความจำเป็น มีเพียง 3 ทักษะที่มีผู้ตอบว่าจำเป็นไม่ถึงร้อยละ 70 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ได้แก่ ความสุภาพนอบน้อม (Courteousness) ร้อยละ 63.04 การชื่นชมผู้อื่น (Admiration) ร้อยละ 65.22 และการโน้มน้าวใจ (Persuasion) ร้อยละ 69.57 สำหรับทักษะที่มีผู้ตอบเห็นตรงกันมากที่สุดในภาคเศรษฐกิจนี้ มีทั้งสิ้น 5 ทักษะ ประกอบด้วย (1) ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation) ซึ่งเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) (2) ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) และ (3) ความโปร่งใส (Transparency) ซึ่งเป็นทักษะทางสังคม (Social Skills) (4) การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption) และ (5) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) ซึ่งเป็นทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม 44 จาก 46 คน หรือร้อยละ 95.65 ที่มองว่าจำเป็น รองลงมาคือทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 93.48 มองว่าจำเป็น จำนวน 14 ทักษะ ประกอบด้วย ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 7 ทักษะ ได้แก่ ภาระรับผิดชอบ (Accountability) การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) การปรับตัว (Adaptability) จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) ความซื่อสัตย์ (Honesty) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ทักษะทางสังคม (Social Skills) 1 ทักษะ ได้แก่

การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) 6 ทักษะ ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การประยุกต์ (Applicability) การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision) การบริหารจัดการ (Management) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และการมีวิสัยทัศน์ (Visionary)

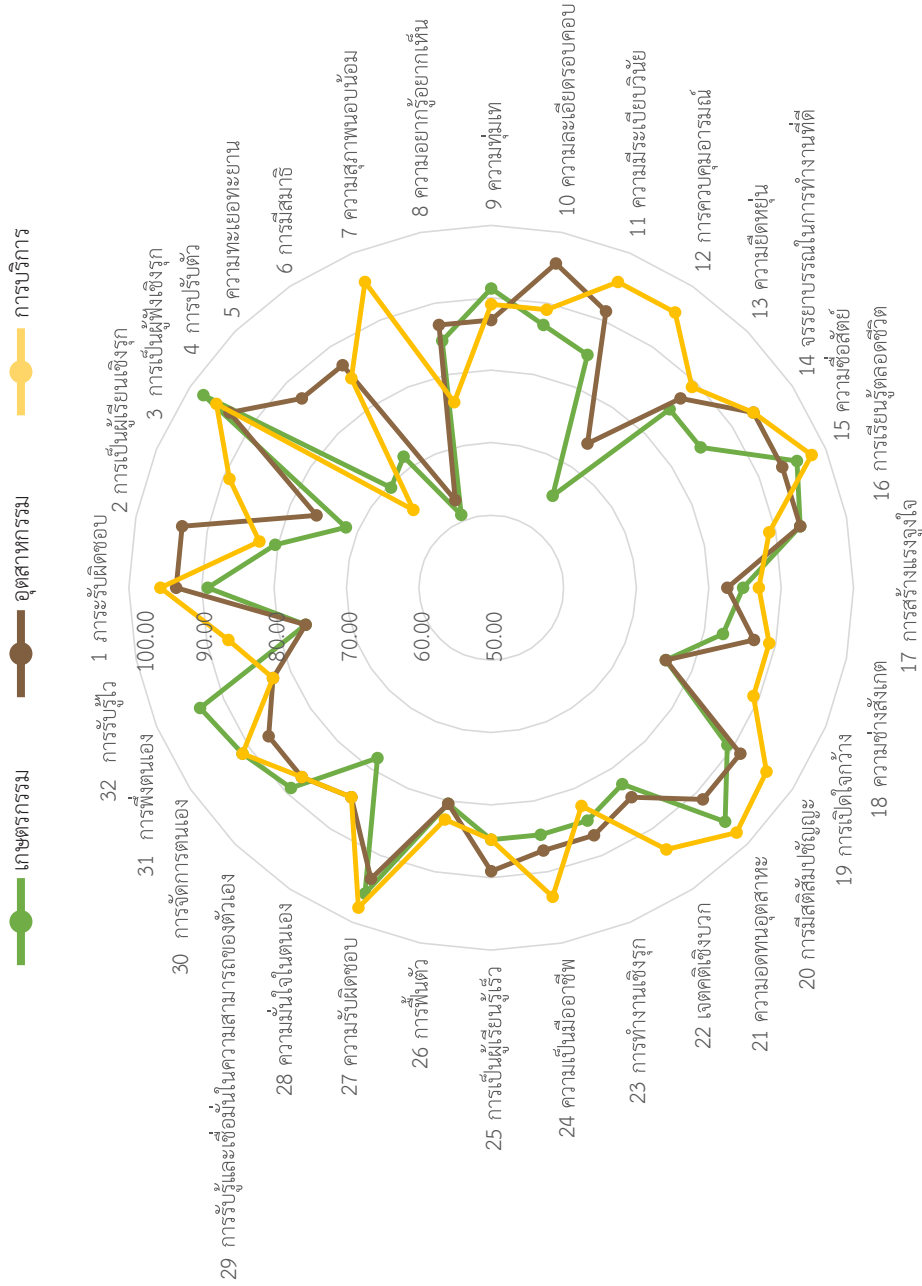
สำหรับภาคการบริการ ผลการสำรวจความคิดเห็นแสดงให้เห็นว่าเกือบทุกทักษะมีความจำเป็น มีเพียงความทะเยอทะยาน (Ambition) ที่มีผู้ตอบน้อยที่สุด แต่ก็ยังสูงถึงร้อยละ 65.22 ขณะที่ 7 ทักษะที่มีผู้ตอบร้อยละ 97.83 หรือ 45 จาก 46 คนเห็นตรงกันว่ามีความจำเป็น ประกอบด้วย ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 3 ทักษะ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Honesty) ความอดทนอดสูติ (Persistency and Patience) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ทักษะทางสังคม (Social Skills) 4 ทักษะ ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) และมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) นอกจากนี้ ทักษะที่สำคัญรองลงมา ซึ่งมีผู้ตอบร้อยละ 95.65 มองว่าเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับภาคเศรษฐกิจนี้ มีจำนวนถึง 16 ทักษะ แบ่งเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 6 ทักษะ ได้แก่ ภาระรับผิดชอบ (Accountability) การปรับตัว (Adaptability) ความสุภาพนอบน้อม (Courteousness) ความมีระเบียบวินัย (Discipline) การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) และการมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness) ทักษะทางสังคม (Social Skills) 3 ทักษะ ได้แก่ การสื่อสาร (Communication) การประสานงาน (Coordination Skills) การบริการลูกค้า (Customer Services) สุดท้ายคือทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) 7 ทักษะ ได้แก่ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness) การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation) การแก้ปัญหา (Problem-solving) การจัดการความเครียด (Stress Management) และการบริหารจัดการเวลา (Time Management)

เพื่อให้เห็นภาพการเปรียบเทียบของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผล การสำรวจความคิดเห็นข้างต้น นำเสนอเป็นแผนภาพจำแนกตามประเภททักษะทั้ง 3 ประเภท ดังแสดงในรูปภาพที่ 9-รูปภาพที่ 11 จากแผนภาพ จะเห็นได้ว่าทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่จำเป็นสำหรับทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจมีความคล้ายคลึงกันอย่างมาก ยกเว้นบางทักษะ อาทิ ความสุภาพนอบน้อม (Courteousness) และการควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมองว่ามีความจำเป็นสำหรับผู้เรียนในภาคการบริการเป็นพิเศษ ขณะที่ อาจไม่ได้จำเป็นมากนักในภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม

ในประเภททักษะทางสังคม (Social Skills) ทักษะที่จำเป็นในภาคการบริการ มีความแตกต่างจากอีก 2 ภาคเศรษฐกิจที่เหลืออย่างเห็นได้ชัด โดยมีหลายทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมองว่าไม่จำเป็นสำหรับภาคเกษตรกรรมและภาคอุตสาหกรรม แต่เห็นตรงกันว่าจำเป็นในภาคการบริการ เช่น การชื่นชมผู้อื่น (Admiration) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence) การบริการลูกค้า (Customer Services) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) การโน้มน้าวใจ (Persuasion) การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) และความตระหนักรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานในภาคการบริการที่มีโอกาสหรือมีหน้าที่ต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นและใช้ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสังคมมากกว่า

ส่วนทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ดูเหมือน Soft Skill ประเภทนี้จะจำเป็นสำหรับภาคเกษตรกรรมน้อยที่สุด เนื่องจากหลายทักษะผู้ตอบแบบสอบถามที่มองว่าจำเป็นมีจำนวนน้อยกว่าอีก 2 ภาคเศรษฐกิจอย่างชัดเจน เช่น การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) การตีความ (Interpretation) และการจัดการบุคลากร (Personnel Management)

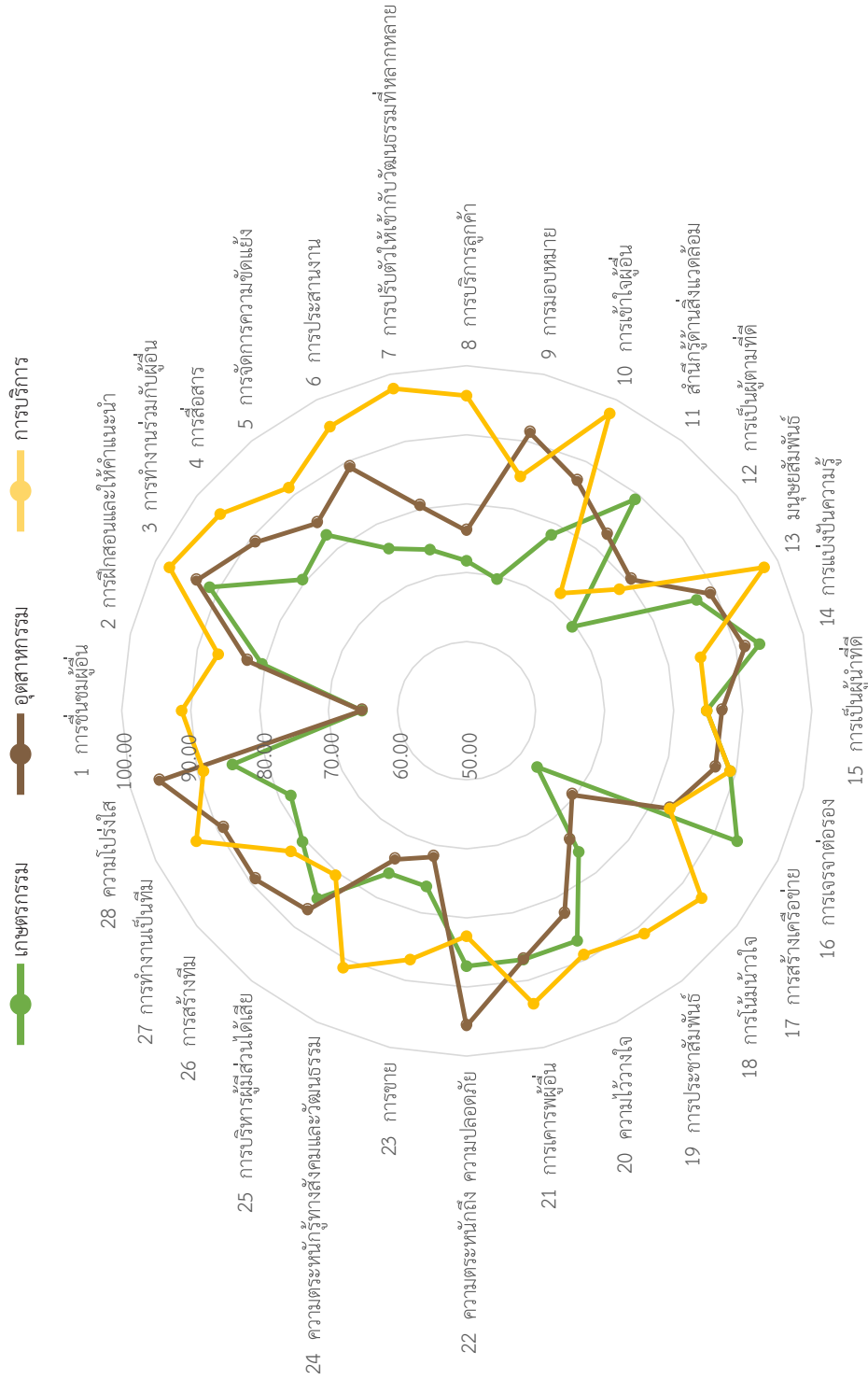
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)



รูปภาพที่ 9: แผนภาพแสดงทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่จำเป็นตามภาคเศรษฐกิจ

ที่มา: การประมวลผลโดยคณะผู้วิจัย

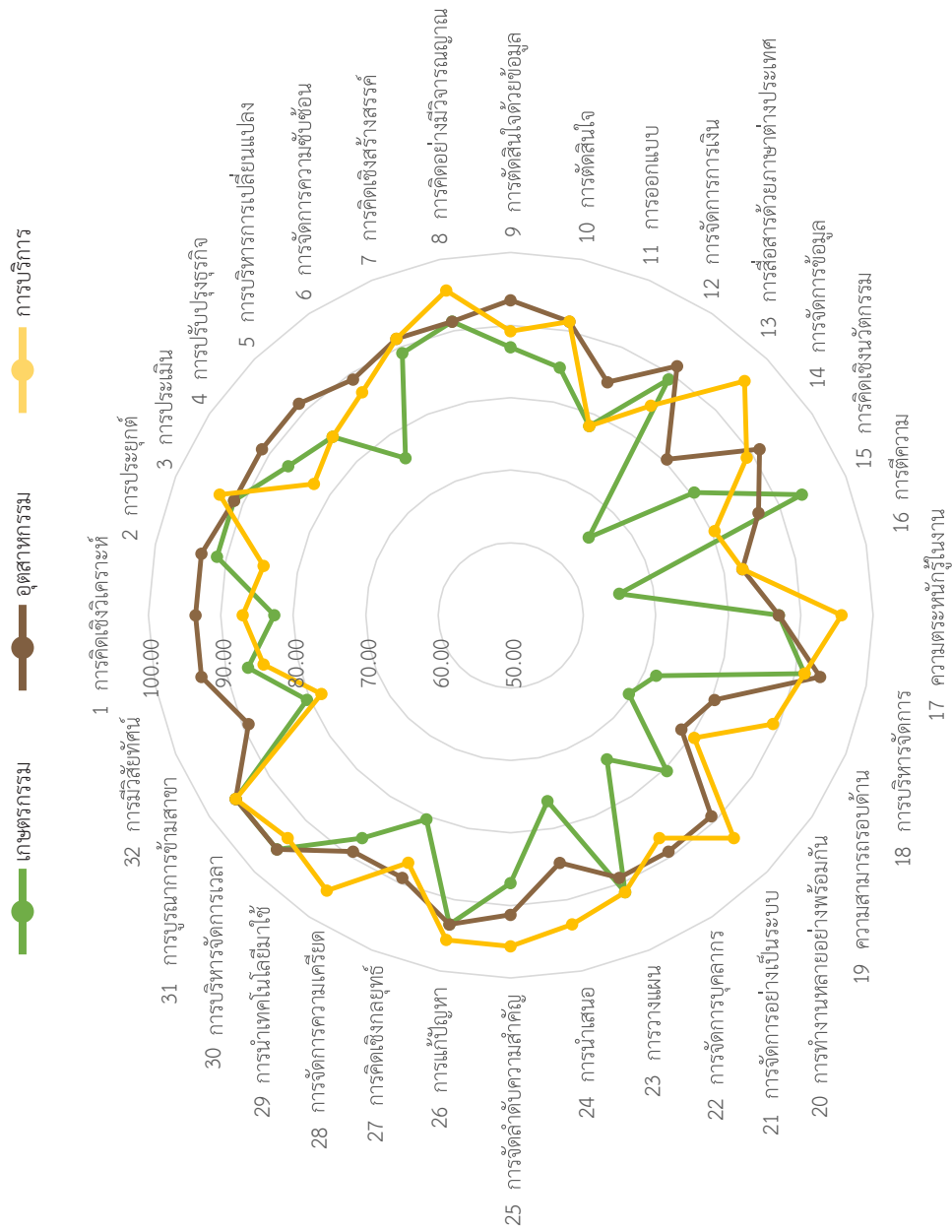
ทักษะทางสังคม (Social Skills)



รูปภาพที่ 10: แผนภาพแสดงทักษะทางสังคม (Social Skills) ที่จำเป็นตามภาคเศรษฐกิจ

ที่มา: การประมวลผลโดยคณะผู้วิจัย

ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)



รูปภาพที่ 11: แผนภาพแสดงทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ที่จำเป็นตามภาคเศรษฐกิจ

ที่มา: การประมวลผลโดยคณะผู้วิจัย

จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือ
จ้างแรงงานในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ
ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ที่มีต่อกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน
(Soft Skill) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์มาจากวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
พบว่ากรอบทักษะดังกล่าวค่อนข้างถูกต้องครบถ้วน โดยทุกทักษะมีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า
จำเป็นต่อแต่ละภาคเศรษฐกิจไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ทั้งนี้ ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ตอบ
แบบสอบถามต่อ Soft Skill หลักที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างแพร่หลายในวรรณกรรมและงานวิจัย
ว่ามีความจำเป็นสำหรับทุกภาคเศรษฐกิจนั้น ส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่ามีความจำเป็นเช่นกัน ยกเว้น
การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) และการตีความ (Interpretation) ที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามบางส่วนมองว่าอาจไม่จำเป็นสำหรับภาคเกษตรกรรมทำให้มีผู้เห็นด้วยอยู่ที่
ประมาณร้อยละ 65

นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามบางกลุ่มได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมถึงทักษะ
ที่จำเป็นสำหรับบางภาคเศรษฐกิจ ซึ่งบางทักษะที่กล่าวถึงอาจอยู่นอกเหนือกรอบทักษะข้างต้น
แต่มีความเชื่อมโยงกัน จึงถือเป็นมุมมองที่มีประโยชน์ต่อการศึกษาเพิ่มเติมต่อไปในอนาคต
ยกตัวอย่างเช่น ภาคเกษตรกรรม มีการเสนอถึงทักษะเกี่ยวกับการทำธุรกิจทางการเกษตร
ซึ่งต้องมีความตระหนักในการเป็นเจ้าของธุรกิจ (Entrepreneur) และการส่งเสริมความรู้
ด้านการบูรณาการเพื่อขยายเครือข่ายและเพิ่มผลผลิตนอกฤดูกาล อีกทั้งยังเน้นความสำคัญ
ของทักษะการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างรายได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
ภาคอุตสาหกรรม มีการเพิ่มเติมความรู้ถึงความเร่งด่วน (Sense of Urgency) เป็นอีกทักษะ
ที่ภาคนี้ต้องการ กล่าวคือ คนทำงานสามารถรับรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรเพื่อให้อยู่รอด เอาชนะ
คู่แข่ง หรือรับมือกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะที่สิ่งแวดล้อมและตลาด
มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สุดท้าย ภาคการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามย้ำความสำคัญของ
เจตคติที่ดีต่อการให้บริการ ความอดทนและความสามารถในการรับมือกับแรงกดดันจาก
หลากหลายด้านได้ ตลอดจนความสามารถในการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่นบนพื้นฐานของ
วัฒนธรรมไทย

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างผลการสังเคราะห์วรรณกรรม
กับผลสำรวจความคิดเห็นในรายภาคเศรษฐกิจ พบข้อสังเกตที่น่าสนใจคือบางทักษะที่มีความ
จำเป็นต่อภาคเศรษฐกิจนั้นตามผลการสังเคราะห์ข้อมูลแต่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นตรงกันว่า
จำเป็นน้อยกว่าร้อยละ 70 ซึ่งอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าทักษะอื่น ในทางกลับกัน มีบางทักษะที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามเห็นตรงกันว่าจำเป็นเกินร้อยละ 90 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงกว่าทักษะอื่น แต่กลับไม่พบ
ในการสังเคราะห์วรรณกรรม

ความไม่สอดคล้องดังกล่าวพบในภาคเกษตรกรรมมากที่สุด ซึ่งส่วนหนึ่งอาจเกิดจากความหลากหลายของพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถามและมุมมองต่อภาคเกษตรกรรมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมาจากหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงานในภาคเกษตรกรรมโดยตรงคิดเป็นสัดส่วนน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับตัวแทนจากภาคเศรษฐกิจอื่น ทั้งนี้ พบ 6 ทักษะที่มีความจำเป็นตามการสังเคราะห์วรรณกรรมแต่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นไม่ถึงร้อยละ 70 ได้แก่ การโน้มน้าวใจ (Persuasion) มีผู้เห็นด้วยน้อยที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 63.04 การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) การชื่นชมผู้อื่น (Admiration) การตีความ (Interpretation) มีผู้เห็นด้วยร้อยละ 65.22 เท่ากัน และการมอบหมาย (Delegating Skills) กับการเป็นผู้ตามที่ดี (Followership) มีผู้เห็นด้วยมากที่สุดในกลุ่มนี้ คือ ร้อยละ 69.57 ส่วนทักษะที่ไม่พบในการสังเคราะห์วรรณกรรมแต่มีผู้เห็นว่าจำเป็นเกินร้อยละ 90 ในภาคนี้ มีทั้งสิ้น 5 ทักษะ ประกอบด้วย ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 3 ทักษะ ได้แก่ ความทุ่มเท (Dedication) ความอดทนอดสาหัส (Persistency and Patience) และการพึ่งตนเอง (Self-sufficiency) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ประเภทละ 1 ทักษะ ได้แก่ การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) และการประยุกต์ (Applicability) ตามลำดับ

สำหรับภาคอุตสาหกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับผลการสังเคราะห์ทั้งหมด ไม่มีทักษะใดที่มีผู้เห็นด้วยน้อยกว่าร้อยละ 70 แต่มี 6 ทักษะเพิ่มเติมที่อยู่นอกเหนือผลการสังเคราะห์แต่มีผู้มองว่าจำเป็นเกินร้อยละ 90 ประกอบด้วยทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 2 ทักษะ คือ ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation) กับการมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness) ความโปร่งใส (Transparency) ซึ่งเป็นทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) อีก 3 ทักษะ ได้แก่ การประเมิน (Assessing Skills) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการมีวิสัยทัศน์ (Visionary)

ส่วนภาคการบริการ ความทะเยอทะยาน (Ambition) ซึ่งเป็นทักษะที่มีผู้ตอบว่าจำเป็นน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 65.22 ในภาคเศรษฐกิจนี้ เป็นหนึ่งในทักษะที่จำเป็นจากการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัย ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบริบทการรับรู้ต่อ “ความทะเยอทะยาน” มีมิติแง่ลบผสมอยู่แตกต่างจากความหมายของคำว่า “Ambition” ในภาษาอังกฤษ ส่วนทักษะอื่น ๆ ถือว่ามีผู้เห็นด้วยกับผลการสังเคราะห์อย่างมาก สูงเกินร้อยละ 80 เกือบทุกทักษะ มีเพียงการบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary) ที่มีผู้เห็นด้วยน้อยที่สุด แต่ก็ยังสูงถึงร้อยละ 78.26 นอกจากนี้ มีอีก 6 ทักษะที่มีผู้เห็นด้วยเกินกว่าร้อยละ 90 แต่ผลการสังเคราะห์ไม่ได้ครอบคลุม ได้แก่ ความอดทนอดสาหัส (Persistency and Patience) ซึ่งเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal

Skills) การชื่นชมผู้อื่น (Admiration) กับการโน้มน้าวใจ (Persuasion) ซึ่งเป็นทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) 3 ทักษะประกอบด้วย การประเมิน (Assessing Skills) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)

การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างผลการสังเคราะห์วรรณกรรมและผลสำรวจความคิดเห็นทำให้คณะผู้วิจัยสามารถปรับปรุงกรอบทักษะให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และสอดคล้องกับบริบทของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ด้วยเป็นการผสมผสานทักษะที่มีความจำเป็นในระดับสากลต่อภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ จากการสังเคราะห์วรรณกรรมและงานวิจัยในปัจจุบัน ร่วมกับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงานในประเทศไทยโดยตรง ตารางที่ 9 แสดงสรุปกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ เพิ่มเติมรายละเอียดค่าคะแนนของแต่ละทักษะ โดยค่าคะแนนแต่ละระดับมีความหมายและเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้





1) คะแนนระดับ 4 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญมากที่สุด ตัดสินจากทักษะที่ผลการสังเคราะห์ข้อมูลและการสำรวจความคิดเห็นมีความสอดคล้องกันว่ามีความจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปเห็นตรงกันว่ามีความจำเป็น

2) คะแนนระดับ 3 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญมาก ตัดสินจากทักษะที่ผลการสังเคราะห์ข้อมูลและการสำรวจความคิดเห็นมีความสอดคล้องกันว่ามีความจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่ถึงร้อยละ 90 เห็นตรงกันว่ามีความจำเป็น






3) คะแนนระดับ 2 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญปานกลาง ตัดสินจากทักษะที่มีเพียงผลการสังเคราะห์ข้อมูลหรือการสำรวจความคิดเห็นใดอย่างหนึ่งบ่งชี้ว่าจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยตัดผลสำรวจของทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าจำเป็นน้อยกว่าร้อยละ 70 ว่าไม่จำเป็น เนื่องจากเป็นกลุ่มทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นน้อยที่สุดในกรณีนี้

4) คะแนนระดับ 1 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญน้อย ตัดสินจากทักษะที่ทั้งผลการสังเคราะห์ข้อมูลและการสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้อันได้บ่งชี้ว่าจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น





ตารางที่ 9: สรุปกรอบทักษะที่จำเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)				
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	3	4	4
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)	3	4	3
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)	3	3	3
4	การปรับตัว (Adaptability)	4	4	4
5	ความทะเยอทะยาน (Ambition)	1	3	2
6	การมีสมาธิ (Concentration)	2	3	2
7	ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness)	1	1	4
8	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)	3	3	3
9	ความทุ่มเท (Dedication)	3	3	3
10	ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation)	2	3	3
11	ความมีระเบียบวินัย (Discipline)	2	4	4
12	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	2	3	4
13	ความยืดหยุ่น (Flexibility)	3	3	2
14	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	3	4	4
15	ความซื่อสัตย์ (Honesty)	4	4	4
16	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	4	4	3
17	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)	3	3	3
18	ความช่างสังเกต (Observance)	3	2	2
19	การเปิดใจกว้าง (Openness)	3	3	3
20	การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness)	3	3	4
21	ความอดทนอดกลั้น (Persistency and Patience)	3	4	3
22	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)	3	3	4
23	การทำงานเชิงรุก (Proactive)	3	2	3





ตารางที่ 9: สรุปกรอบทักษะที่จำเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)				
24	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	2	3	4
25	การเป็นผู้เรียนรู้เร็ว (Quick Learner)	2	3	3
26	การฟื้นตัว (Resilience)	2	3	3
27	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	4	4	4
28	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)	3	3	3
29	การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy)	2	3	3
30	การจัดการตนเอง (Self-management)	4	3	4
31	การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency)	3	3	3
32	การรับรู้ไว (Sensitivity)	2	3	2
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)				
1	การชื่นชมผู้อื่น (Admiration)	2	1	3
2	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	3	3	3
3	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	4	4	4
4	การสื่อสาร (Communication)	3	3	4
5	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)	3	3	4
6	การประสานงาน (Coordination Skills)	3	2	4
7	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)	3	3	4
8	การบริการลูกค้า (Customer Services)	3	2	4
9	การมอบหมาย (Delegating Skills)	2	4	2
10	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)	3	3	4
11	สำนึกรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	2	3	2





ตารางที่ 9: สรุปกรอบทักษะที่จำเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะทางสังคม (Social Skills)				
12	การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership)	2	2	2
13	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	3	3	4
14	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	3	4	2
15	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)	3	3	3
16	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)	3	3	3
17	การสร้างเครือข่าย (Networking)	4	3	3
18	การโน้มน้าวใจ (Persuasion)	2	1	3
19	การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)	2	2	4
20	ความไว้วางใจ (Reliability)	3	3	3
21	การเคารพผู้อื่น (Respectfulness)	2	3	4
22	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	3	4	2
23	การขาย (Selling Skills)	2	3	3
24	ความตระหนักรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness)	3	3	4
25	การบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)	2	2	3
26	การสร้างทีม (Team Building)	3	3	3
27	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	3	3	4
28	ความโปร่งใส (Transparency)	3	3	2

ตารางที่ 9: สรุปกรอบทักษะที่จำเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)				
1	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	3	4	3
2	การประยุกต์ (Applicability)	3	4	3
3	การประเมิน (Assessing Skills)	4	3	3
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	2	4	3
5	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	3	3	2
6	การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management)	3	2	3
7	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	3	4	4
8	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	4	4	4
9	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)	2	4	3
10	การตัดสินใจ (Decision-making)	3	4	4
11	การออกแบบ (Design Skills)	2	3	2
12	การจัดการการเงิน (Financial Management)	2	4	3
13	การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)	1	3	3
14	การจัดการข้อมูล (Information Management)	2	4	3
15	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	4	3	3
16	การตีความ (Interpretation)	2	3	3
17	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)	3	3	4
18	การบริหารจัดการ (Management)	4	4	4
19	ความสามารถรอบด้าน (Multipotentiality)	2	3	2
20	การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking)	1	3	2

ตารางที่ 9: สรุปกรอบทักษะที่จำเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) จำแนกตามภาคเศรษฐกิจ (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม	 อุตสาหกรรม	 การบริการ
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)				
21	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)	3	3	4
22	การจัดการบุคลากร (Personnel Management)	3	2	2
23	การวางแผน (Planning)	4	3	4
24	การนำเสนอ (Presentation Skills)	2	3	4
25	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)	3	4	4
26	การแก้ปัญหา (Problem-solving)	4	4	4
27	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)	3	3	2
28	การจัดการความเครียด (Stress Management)	2	3	4
29	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)	4	4	3
30	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)	4	4	4
31	การบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)	2	3	3
32	การมีวิสัยทัศน์ (Visionary)	3	3	2
จำนวนรวมทักษะ: คะแนนระดับ 4		15	27	36
จำนวนรวมทักษะ: คะแนนระดับ 3		45	53	38
จำนวนรวมทักษะ: คะแนนระดับ 2		28	9	18
จำนวนรวมทักษะ: คะแนนระดับ 1		4	3	0

4.2 การจัดอันดับความสำคัญทักษะ

หัวข้อนี้จะเป็นการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน จากกรอบทักษะซึ่งได้จากการประมวลผลและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วน ดังนำเสนอไว้ในหัวข้อ 4.1 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสม ในการพัฒนาทักษะของผู้เรียนสำหรับแต่ละภาคเศรษฐกิจ โดยเป็นการจัดอันดับจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาที่รวบรวมจากแบบสอบถาม จำนวน 46 คน จาก 41 หน่วยงาน

คณะผู้วิจัยได้ให้ผู้ตอบแบบสอบถามจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) แต่ละประเภทเป็น 5 อันดับแรกที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้เรียนแต่ละภาคเศรษฐกิจ (อันดับที่ 1 มีความสำคัญที่สุด) ทั้งนี้ จากการประมวลผลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับอันดับความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้ได้ผลการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) 5 อันดับแรกในภาพรวม การแปรผลจึงมีเกณฑ์ในการให้น้ำหนักคะแนนทักษะที่ได้รับการจัดอันดับ ดังนี้

- 1) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 1 = 5 คะแนน
- 2) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 2 = 4 คะแนน
- 3) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 3 = 3 คะแนน
- 4) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 4 = 2 คะแนน
- 5) ทักษะที่ได้รับการจัดเป็นอันดับที่ 5 = 1 คะแนน
- 6) ทักษะที่ไม่ได้รับการจัดเป็น 5 อันดับแรก = 0 คะแนน

เมื่อประมวลผลจากเกณฑ์การให้คะแนนดังกล่าว จะได้ผลการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ในแต่ละภาคเศรษฐกิจรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.2.1 การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคเกษตรกรรม

ตารางที่ 10 แสดงผลการจัดอันดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ใน 3 ประเภททักษะ อันได้แก่ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) สำหรับภาคเกษตรกรรม จากผลการจัดอันดับดังกล่าว พบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ในทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) มีคะแนนรวม 85 คะแนน ซึ่งใกล้เคียงกับ ภาระรับผิดชอบ (Accountability) ที่มีคะแนนรวมน้อยกว่าเพียงแค่ 3 คะแนน และจากผลการแสดงความคิดเห็นในข้อ 4.1.4 ทั้ง 2 ทักษะเป็นทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นตรงกันที่สุดว่ามีความจำเป็นอยู่ 1 ใน 5 ทักษะแรก ตามมาด้วยอันดับที่ 3 การปรับตัว (Adaptability) มีคะแนนรวม 74 คะแนน และจากผลการแสดงความคิดเห็นในข้อ 4.1.4 เป็นทักษะที่มีคนเห็นด้วยมากที่สุด ตามมาด้วยอันดับที่ 4 ความอดทนอดสาหัส (Persistency and Patience) ซึ่งมีคะแนนใกล้เคียงกับ ความทุ่มเท (Dedication) คือ 50 และ 45 คะแนนตามลำดับ อีกทั้งมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า พื้นฐานงานในด้านเกษตรกรรม ผู้จบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาส่วนใหญ่ถูกมองว่าต้องมีความอดทนอดสาหัสค่อนข้างสูง ซึ่งการส่งเสริมให้เกิดทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็น อาจต้องเริ่มจากการฝึกให้มีร่างกายที่แข็งแรง พร้อมกับการส่งเสริมทักษะอื่น ๆ ทักษะทางสังคม (Social Skills) มีผู้แสดงความคิดเห็นมากกว่าครั้งหนึ่งให้มีความสำคัญกับสำนึกรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) เป็นทักษะอันดับที่ 1 คะแนนรวม 119 คะแนน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้กับภาคเกษตรกรรมว่าให้ตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ควรอนุรักษ์และส่งเสริมบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมด้วย รองลงมาคือ การสร้างเครือข่าย (Networking) มีคะแนนรวม 83 คะแนน ซึ่งจากผลการสอบถามความคิดเห็นพบว่า เป็น 1 ใน 3 ทักษะทางสังคม (Social Skills) ที่มีผู้เห็นด้วยมากที่สุดในการเกษตรกรรม และในอันดับที่ 3-5 ก็เป็นทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 86 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งทั้ง 3 ทักษะมีคะแนนรวมใกล้เคียงกัน ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) โดยได้คะแนน 52 49 และ 46 ตามลำดับ

ประเภทสุดท้าย ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) มีคะแนนรวมไม่ต่างกันมาก โดยอันดับที่ 1 คือ การประยุกต์ (Applicability) มีคะแนนรวม 68 คะแนน และในแบบสอบถามความคิดเห็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าร้อยละ 90 การประยุกต์ รองลงมาคือ การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption) มีคะแนนรวม 57 54 49 และ 45 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ในสรุปผลความคิดเห็นภาคเกษตรกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการนำเทคโนโลยีมาใช้มากที่สุด

ตารางที่ 10: การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคเกษตรกรรม

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	คะแนนรวม
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)		
1	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	85
2	การรับผิดชอบ (Accountability)	82
3	การปรับตัว (Adaptability)	74
4	ความอดทนอดกลั้น (Persistency and Patience)	50
5	ความทุ่มเท (Dedication)	45
ทักษะทางสังคม (Social Skills)		
1	สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	119
2	การสร้างเครือข่าย (Networking)	83
3	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	52
4	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	49
5	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	46
ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)		
1	การประยุกต์ (Applicability)	68
2	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	57
3	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	54
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	49
5	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)	45

นอกจากการจัดอันดับในภาพรวมดังแสดงไว้ในตารางที่ 10 ทางคณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบที่เป็นหน่วยงานด้านเกษตรกรรม ก็มีความคิดเห็นแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเล็กน้อย โดยในทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านเกษตรกรรมเห็นว่าการปรับตัว (Adaptability) เป็นทักษะที่มีความสำคัญมากที่สุด รองลงมาเป็นการรับผิดชอบ (Accountability) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ตามลำดับ อีกทั้ง ยังให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ความซื่อสัตย์ (Honesty) และความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยมีได้เห็นว่าความทุ่มเท (Dedication) เป็นทักษะที่จำเป็นที่สุดใน 5 อันดับแรก

ส่วนทักษะทางสังคม (Social Skills) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านเกษตรกรรมเห็นว่ามีค่าสำคัญเป็นอันดับแรกไม่ใช่สำหรับด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) แต่เป็นการฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring) ทั้งยังให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) มากกว่าการสร้างเครือข่าย (Networking) รวมถึงให้ความสำคัญกับการสื่อสาร (Communication) ในอันดับเดียวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) ด้วย

อย่างไรก็ดี ในทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านเกษตรกรรมค่อนข้างมีความแตกต่างจากผลการจัดอันดับในภาพรวม โดยการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ในขณะที่การประยุกต์ (Applicability) ได้รับความสำคัญอยู่ในอันดับที่ 4 นอกจากนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านเกษตรกรรมยังให้ความสำคัญกับการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision) มากเป็นอันดับที่ 3 และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ ได้แก่ การจัดการการเงิน (Financial Management) การจัดการข้อมูล (Information Management) และการบริหารจัดการ (Management) รวมไปถึงการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ก็ได้รับความสำคัญ ขณะที่การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption) ไม่ได้รับการจัดเป็น 5 อันดับแรก

4.2.2 การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคอุตสาหกรรม

สำหรับภาคอุตสาหกรรม ผลการจัดอันดับของทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ในทั้ง 3 ประเภททักษะดังแสดงในตารางที่ 11 ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

ในส่วนของทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) จากการสรุปผลการจัดอันดับทักษะที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ ภาระรับผิดชอบ (Accountability) มีคะแนนรวม 79 คะแนน รองลงมา คือ จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) มีคะแนนรวม 65 คะแนน ซึ่งจากผลสรุปความคิดเห็นในข้อ 4.1.4 ทั้งสองทักษะเป็นทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 90 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด อันดับที่ 3 คือ ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) มีคะแนนรวม 57 คะแนน และรองลงมาอีก คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งมีคะแนนรวม 50 และ 43 คะแนน ตามลำดับ

ทักษะทางสังคม (Social Skills) ผลการจัดอันดับทักษะที่มีคะแนนเป็นอันดับที่ 1 คือ ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) โดยมีคะแนนรวม 73 คะแนน ซึ่งผลการสอบถามความคิดเห็นเป็นทักษะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด ในภาคอุตสาหกรรม และในอันดับที่ 2 มีคะแนนเท่ากันอยู่ที่ 59 คะแนน ได้แก่ การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) และสำนึกรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ผู้ทำงานในภาคอุตสาหกรรม ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน รวมไปถึงการเข้าใจผู้อื่น และยอมรับในความแตกต่างด้วย รองลงมาคือ การสื่อสาร (Communication) 48 คะแนน ซึ่งใกล้เคียงกับการฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring) ที่ห่างกันแค่ 1 คะแนน และอันดับที่ 5 คือ การทำงานเป็นทีม (Teamwork) มีคะแนนรวม 38 คะแนน ซึ่งในแบบสอบถามความคิดเห็นมีผู้ตอบแบบสอบถามเกือบร้อยละ 90 เห็นด้วยกับทักษะดังกล่าว

สุดท้ายคือ ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) โดยทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) มีคะแนนการจัดอันดับทักษะสูงเป็นอันดับที่ 1 คะแนนรวม 88 คะแนน รองลงมามีคะแนนค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยห่างกันเพียงแค่ 3 คะแนน ได้แก่ การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision) มีคะแนน 50 และ 47 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งมีความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามไปในทางเดียวกัน ที่ว่าในภาคอุตสาหกรรมต้องมีทักษะการคิดวิเคราะห์ คิดอย่างเป็นระบบ และรู้จักนำเอาข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ โดยปราศจากการคาดเดาหรือสัญชาตญาณ

และอันดับที่ 4 มีคะแนนเท่ากับที่ 46 คะแนน ได้แก่ การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) และความคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และหากดูคะแนนในอันดับถัดไปพบว่า คือ การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) มีคะแนน 37 คะแนน สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ให้ส่งเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมการผลิต เพื่อเพิ่มผลผลิตแนวใหม่ สร้างนวัตกรรมจากการทำงานได้ ซึ่งการคิดเชิงนวัตกรรม ต้องอาศัยทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์เข้ามาประกอบด้วย จึงจะเกิดความคิดแนวคิด และเกิดเป็นสิ่งใหม่ ๆ ได้

ตารางที่ 11: การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคอุตสาหกรรม

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	คะแนนรวม
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)		
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	79
2	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	65
3	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)	57
4	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	50
5	ความรับผิดชอบ (Responsibility)	43
ทักษะทางสังคม (Social Skills)		
1	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	73
2	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	59
3	สำนึกรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	
3	การสื่อสาร (Communication)	48
4	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)	47
5	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)	38
ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)		
1	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)	88
2	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	50
3	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)	47
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	46
4	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	
5	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)	37

เมื่อวิเคราะห์ตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านอุตสาหกรรม มีความคิดเห็นสอดคล้องกับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดบางส่วน คือ ในทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ภาระรับผิดชอบ (Accountability) เป็นทักษะที่เห็นตรงกันว่ามีความสำคัญที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมยังเห็นว่า การปรับตัว (Adaptability) และความละเอียดรอบคอบ (Deliberation) เป็นทักษะที่มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ แต่ความรับผิดชอบ (Responsibility) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ได้รับการจัดอยู่ในอันดับที่ 6

สำหรับทักษะทางสังคม (Social Skills) ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) เป็นทักษะที่เห็นตรงกันว่ามีความสำคัญอันดับที่ 1 แต่ในอันดับที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมให้ความสำคัญกับทักษะสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) การบริการลูกค้า (Customer Services) และการฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring) นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่าย (Networking) ด้วย ขณะที่การสื่อสาร (Communication) ซึ่งอยู่ในอันดับที่ 3 ในการจัดอันดับโดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด กลับไม่ติด 5 อันดับแรกและได้รับคะแนนการจัดอันดับโดยหน่วยงานด้านอุตสาหกรรมเป็นอันดับเกือบสุดท้าย

ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ค่อนข้างมีความแตกต่างกับผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ กล่าวคือ ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) และการแก้ปัญหา (Problem-solving) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) และการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) ซึ่งมีคะแนนน้อยกว่าเพียงเล็กน้อย และให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ (Management) เป็นอันดับถัดมา แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) และการตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision) เป็นลำดับต้น ๆ

4.2.3 การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคการบริการ

การจัดอันดับความสำคัญทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจสุดท้าย คือ ภาคการบริการนั้น แสดงไว้ในตารางที่ 12 โดยมีรายละเอียดที่น่าสนใจดังนี้

ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) จากการสรุปผลการจัดอันดับพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้ให้คะแนนอันดับความสำคัญ การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ผลคะแนนรวมเป็นอันดับที่ 1 ได้ 108 คะแนน สอดคล้องกับผลการสอบถามความคิดเห็น ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยเป็นอันดับ 1 ใน 3 อันดับแรก อันดับที่ 2 คือ ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness) มีคะแนนรวม 79 คะแนน รองลงมาคือ จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) ภาระรับผิดชอบ (Accountability) เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) คะแนนรวม 57 49 และ 46 คะแนน ตามลำดับ ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่า งานในภาคบริการมีความแตกต่างจากภาคเกษตรกรรม และภาคอุตสาหกรรม ดังนั้นการส่งเสริมทักษะที่จำเป็นอันดับแรกของผู้เรียน คือ การควบคุมอารมณ์ และควรมีจรรยาบรรณที่ดีในการทำงาน รวมถึงเจตคติที่ดีต่อการให้บริการด้วย

ในส่วนของทักษะทางสังคม (Social Skills) ผลการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นที่สุดในอันดับที่ 1 ค่อนข้างเป็นเอกฉันท์ คือ การสื่อสาร (Communication) มีคะแนนรวม 147 คะแนน รองลงมาคือ การบริการลูกค้า (Customer Services) มีคะแนนรวม 121 คะแนน มนุษย์สัมพันธ์ (Interpersonal Skills) 70 คะแนน การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) 61 คะแนน การประสานงาน (Coordination Skills) 49 คะแนน ซึ่งในแบบสอบถามความคิดเห็น ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมากกว่าร้อยละ 95 เห็นด้วยกับทั้ง 5 ทักษะดังกล่าว นอกจากนั้นแล้วยังมีข้อเสนอแนะที่กล่าวว่า ผู้ทำงานภาคบริการต้องมีจิตบริการ และควรส่งเสริมทักษะการอยู่ร่วมกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นด้วย

ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ทักษะที่จำเป็นอันดับที่ 1 คือ การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) มีคะแนนรวม 62 คะแนน ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าเป็นส่วนหนึ่งของทักษะการสื่อสาร อันดับที่ 2 คือ การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) มีคะแนนรวม 56 คะแนน รองลงมาคือ การแก้ปัญหา (Problem-solving) ซึ่งมีคะแนนน้อยกว่าการคิดเชิงสร้างสรรค์เพียง 4 คะแนน อันดับถัดมาคือ การบริหารจัดการ (Management) และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) มีคะแนน 41 และ 34 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นอกจากควรส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นแล้ว ยังควรส่งเสริมทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ และการมีอิสระในการออกความคิดเห็นแบบสร้างสรรค์ อีกทั้งภาคบริการเป็นต้องทำงานกับผู้คนที่ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ศาสนา ภาษา และความมุ่งหวังการได้รับบริการที่แตกต่างกัน จึงควรส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) และการแก้ปัญหา (Problem-solving) ด้วย

ตารางที่ 12: การจัดอันดับความสำคัญทักษะภาคการบริการ

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	คะแนนรวม
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills)		
1	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)	108
2	ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness)	79
3	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)	57
4	การรับผิดชอบ (Accountability)	49
5	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)	46
ทักษะทางสังคม (Social Skills)		
1	การสื่อสาร (Communication)	147
2	การบริการลูกค้า (Customer Services)	121
3	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)	70
4	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)	61
5	การประสานงาน (Coordination Skills)	49
ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills)		
1	การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)	62
2	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	56
3	การแก้ปัญหา (Problem-solving)	52
4	การบริหารจัดการ (Management)	41
5	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)	34

เมื่อวิเคราะห์ตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านการบริการ มีความคิดเห็นที่ค่อนข้างสอดคล้องกับผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คือ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) เห็นตรงกันว่าทักษะที่มีความสำคัญอันดับที่ 1 คือ ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness) รองลงมาคือ การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) แต่ในอันดับที่ 3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านการบริการให้ความสำคัญกับการรับผิดชอบ (Accountability) และยังให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) รองลงมาอีกด้วย

ในทักษะทางสังคม (Social Skills) ก็คล้ายคลึงกัน คือ การสื่อสาร (Communication) เป็นทักษะที่เห็นตรงกันว่ามีค่าอันดับที่ 1 รองลงมาคือ การบริการลูกค้า (Customer Services) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) และการประสานงาน (Coordination Skills) ตามลำดับ และยังให้ความสำคัญกับการชื่นชมผู้อื่น (Admiration) แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) มากนัก

ในส่วนของทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ทักษะที่ยังเห็นตรงกัน ในอันดับที่ 1 คือ การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นหน่วยงานด้านการบริการให้ความสำคัญกับ การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) เป็นอันดับที่ 2 รองลงมา คือ ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness) การตัดสินใจ (Decision-making) การแก้ปัญหา (Problem-solving) และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ตามลำดับ แต่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับ การบริหารจัดการ (Management) ใน 5 อันดับแรก

4.3 แนวทางการพัฒนา

หลังจากได้ผลสรุปกรอบและการจัดอันดับทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจแล้วนั้น คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลผลแนวคิด ทฤษฎี และกรณีศึกษาจากเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้และการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในปัจจุบัน ประกอบกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาที่ได้รับผ่านแบบสอบถามสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาในส่วนนี้ จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม หรือภาคการบริการก็ตาม ล้วนมีแนวทางหลักที่สอดคล้องกัน โดยมีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

4.3.1 การเรียนรู้จากประสบการณ์

เนื่องจาก Soft Skill มีความแตกต่างจาก Hard Skill ที่เป็นทักษะเชิงวิชาการหรือเชิงเทคนิคด้วยไม่มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่แตกต่างกัน เมื่อผู้เรียนประสบกับสถานการณ์ใหม่หรือมีปฏิสัมพันธ์กับคนใหม่ก็สามารถเรียนรู้และขัดเกลาทักษะเพิ่มขึ้น (Han, 2011) ดังนั้น รูปแบบการเรียนรู้ที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) จึงมีความเหมาะสมกับการพัฒนาทักษะประเภทนี้อย่างยิ่ง

การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดจากการที่ผู้เรียนประกอบสร้างองค์ความรู้ ทักษะ และค่านิยมต่าง ๆ (Zuber, 1989 อ้างถึงใน สุณีย์ ละกะปັນ, 2541) จากการลงมือทำหรือจากประสบการณ์ตรงด้วยตนเองปรับเปลี่ยนตามประสบการณ์ใหม่ที่ได้พบ โดยเริ่มจากการรับรู้ปัญหา มองหาทางแก้ไข สะท้อนความคิด ทบทวนอย่างมีวิจารณญาณ ตกผลึกเป็นความรู้สู่การนำไปใช้ และทดลองทำจนเกิดเป็นประสบการณ์ (Dewey, 1983; Kolb, 1984; Jaques, 1993 อ้างถึงใน กันตภา สุธธิดา, 2561) จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในชีวิตประจำวันผ่านการเรียนรู้แบบไม่เป็นทางการ ขณะเดียวกันสามารถจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ให้ผู้เรียนมีโอกาสได้รับความรู้และขัดเกลาทักษะได้เช่นกัน (Brookfield, 1983) โดยการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ควรมีกระบวนการที่สำคัญ 3 ขั้นตอนตามวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Ester Goh (1996) ได้แก่ การปฏิบัติ (Do) การสะท้อนกลับ (Reflect) และการประยุกต์ใช้ (Apply) กล่าวคือ เริ่มจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทำให้เกิดเป็นการรับรู้ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง จากนั้นจึงมีกระบวนการสะท้อนกลับผ่านการสังเกต การไตร่ตรอง การแลกเปลี่ยน การนำเสนอ การอภิปราย และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปเป็นภาพรวมและกำหนดเป็นประสบการณ์ใหม่สำหรับการทดสอบและทดลองก่อนนำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงตามบริบทต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่เป็นวงจร

หนึ่งในตัวอย่างการจัดการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่น่าสนใจคือการจัดการเรียนการสอนอ่านภาษาอังกฤษแบบ ESQSE ในงานเขียนของจิตติมา เขียวพันธุ์ (2563) ซึ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้ที่ประกอบสร้างขึ้นภายในตัวผู้เรียนตามแนวทางทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึมให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การกระตุ้นและเชื่อมโยงความรู้เดิม (Engaging Stage: E) (2) การฝึกอ่านด้วยตนเอง (Self-reading Stage: S)

(3) การตั้งคำถาม (Questioning Stage: Q) (4) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Sharing Stage: S) และ (5) การประเมินผล (Evaluation Stage: E) ให้ผู้เรียนได้ค้นพบความรู้ความเข้าใจใหม่จากการเชื่อมโยงประสบการณ์ที่พบเห็นเข้ากับองค์ความรู้เดิม

อีกหนึ่งตัวอย่างคือการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE ของฉวีวรรณ เศษพุดชา (2561) ในการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้เรียน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การทบทวนปัญหา (Review: R) (2) การวิเคราะห์ปัญหา (Analysis: A) (3) การเชื่อมโยงความรู้ (Join: J) (4) การประยุกต์วิธีการแก้ปัญหา (Apply: A) (5) การลงมือแก้ปัญหา (Set in: S) (6) การตรวจสอบผลการแก้ปัญหา (Evaluate: E) และ (7) การแสดงผลการแก้ปัญหา (Exposition: E) ให้ผู้เรียนมีโอกาสได้เรียนรู้จากการวิเคราะห์ปัญหาที่ประสบและลงมือแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง

แนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) สอดคล้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามหลายคนซึ่งเสนอตรงกันถึงการเน้นกิจกรรมการเรียนรู้แบบลงมือทำ (Action Learning) สอดแทรกในชีวิตประจำวันของผู้เรียน รวมถึงการเพิ่มโอกาสในการฝึกงาน หรือมีหลักสูตรเรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติงานจริงเพื่อสร้างประสบการณ์ตรงแก่ผู้เรียนล่วงหน้า ก่อนเข้าสู่โลกการทำงานหลังจบการศึกษา โดยอาจเป็นการร่วมมือกับหน่วยงานภาคเอกชนที่ประกอบธุรกิจในแต่ละด้านเพื่อเกิดการพัฒนาทักษะที่ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้เสนอระยะเวลาและจำนวนครั้งในการฝึกงาน หรือปฏิบัติงานดังกล่าว โดยมองว่าระยะเวลาในการเรียนรู้จากการทำงานและสังเกตการณ์ ผู้ร่วมงานจริงไม่ควรน้อยกว่า 16 สัปดาห์ หรือประมาณ 4 เดือน นอกจากนั้นยังสนับสนุนให้มีการฝึกงานมากกว่า 1 ครั้ง โดยครั้งแรกเน้นไปที่การสังเกตการณ์และเรียนรู้ลักษณะงานในอุตสาหกรรม ส่วนครั้งที่ 2 หรือ 3 เป็นการขัดเกลาทักษะให้มีความชำนาญและรอบด้านมากขึ้น ขณะเดียวกันการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมจริงยังสามารถพัฒนาทักษะ Soft Skill หลากหลายด้านได้พร้อมกัน ไม่ว่าจะเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) อย่างความรับผิดชอบ (Responsibility) ความอดทนอดสาหัส (Persistence and Patience) ความช่างสังเกต (Observance) การปรับตัว (Adaptability) ทักษะทางสังคม (Social Skills) เช่น การสื่อสาร (Communication Skills) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence) ซึ่งในที่นี้ครอบคลุมทั้งบริบท ลักษณะ และวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างและการทำงานหรือประสานงานร่วมกับบุคคลต่างวัย

ต่างพื้นฐานทางสังคม (Background) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) เช่น การจัดการข้อมูล (Information Management) การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) การแก้ปัญหา (Problem-solving) รวมถึงการสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังมองว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์มีความสำคัญแม้ภายหลังจบการศึกษาหรือเมื่อเข้าทำงานแล้ว โดยย้ำความสำคัญของกระบวนการฝึกปฏิบัติพร้อมการทำงานจริง หรือ On the Job Training ซึ่งเป็นการให้พนักงานทดลองทำงานจริงพร้อมกับการเรียนรู้ภายใต้การกำกับของผู้ฝึกสอน (Mentor) โดยใช้ประสบการณ์เป็นเครื่องมือในการพัฒนาทักษะ อย่างไรก็ตาม การฝึกลักษณะดังกล่าวเหมาะกับธุรกิจที่ไม่มีความเสี่ยงสูง งานไม่ต้องการความชำนาญเฉพาะมาก และมีโอกาสสร้างความเสียหายน้อย หากเกิดความเสียหายก็สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว (จิรวัดน์ เจริญผล, 2564)

ข้อเสนอแนะสุดท้ายในส่วนนี้ ได้กล่าวถึงการเรียนรู้จากประสบการณ์ในมิติของการเรียนรู้จากประสบการณ์จากผู้ประสบความสำเร็จ โดยเน้นว่าควรเป็นการเรียนรู้กระบวนการหรือวิธีการทำงานแบบฮาวทู (How to) อย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับการเรียนรู้จาก Best Practice หรือวิธีปฏิบัติอันเป็นเลิศ ซึ่งเป็นผลจากการถอดบทเรียนจากประสบการณ์ทำงานจริง ทดลอง ทดสอบ และปรับปรุงจนได้วิธีปฏิบัติ ซึ่งนำไปสู่ผลสำเร็จที่ดีที่สุด (สุริพันธ์ เสนานุช, ม.ป.ป.) ลักษณะของวิธีการเรียนรู้ดังกล่าวคล้ายคลึงกับการจัดการศึกษาแบบใช้กรณีศึกษาเป็นฐาน (Case-based Learning) ด้วยทำให้ผู้เรียนมีโอกาสได้เผชิญกับโจทย์จากสถานการณ์จริงผ่านการจำลองหรือการสมมติเพื่อฝึกฝนการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) แก้ปัญหา (Problem-solving) และเพิ่มมุมมองที่กว้างขึ้นแก่ผู้เรียน ถึงแม้ผู้เรียนจะไม่ได้ประสบกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยตนเองก็สามารถขัดเกลาเพื่อเตรียมความพร้อมเมื่อต้องเผชิญหน้ากับปัญหานั้นในอนาคต (ขวัญฤทัย เทียงจันทราทิพย์, 2552) ขณะเดียวกันในกรณีข้างต้นยังสามารถเรียนรู้จากวิธีการแก้ปัญหาซึ่งเจ้าของแนวทางได้ปรับปรุงจนดีที่สุด ในบริบทของเขา และฝึกฝนการประยุกต์ (Applicability) เพื่อปรับใช้ในบริบทของตนอีกด้วย ทั้งนี้ มีผลการวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าการจัดการศึกษาแบบใช้กรณีศึกษานั้นสามารถช่วยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้เรียนได้อย่างมีนัยสำคัญ (ประภัสสร กลีบประทุม, 2561; สุมณา จันทราชและกรธวัฒน์ สกลคุณเดช, 2562; โสภารักษารธรรมและสุภาพร วรรณสันทัด, 2563)

4.3.2 การเรียนรู้แบบร่วมมือ

นอกจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) การผสมผสานการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) ซึ่งส่งเสริมการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและเสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ ความพยายามในการบรรลุเป้าหมาย และความเข้มแข็งทางจิตใจของผู้เรียน (ทิตานา แชมมณี, 2553 อ้างถึงใน อรรถัญญา กุฎจอมศรี, 2557) สามารถสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) เป็นการจัดการประสบการณ์การเรียนรู้แบบกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกที่หลากหลาย โดยเน้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมจากสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ส่งเสริมให้เกิดการช่วยเหลือและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและแบ่งปันทรัพยากรความรู้ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ทั้งของตนเองและของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้เกิดผลการเรียนรู้ควบคู่ทั้งด้านวิชาการความรู้และด้านจิตใจไปพร้อมกัน ช่วยให้ผู้เรียนตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความเคารพในความคิดเห็นและความสามารถของผู้อื่น ตลอดจนเรียนรู้การช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกัน (Slavin, 1987: 4; Olsen & Kagan, 1992; Johnson & Johnson, 1994; อารี สัณห์ทวี, 2539; วัฒนาพร รัชชบุทก์, 2545; ทิตานา แชมมณี, 2553 อ้างถึงใน อรรถัญญา กุฎจอมศรี, 2557)

ในการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบการจัดการเรียนรู้ดังกล่าวซึ่งมีทั้งหมด 5 ประการตามงานเขียนของ อรรถัญญา กุฎจอมศรี (2557) ดังนี้ (1) การพึ่งพาอาศัยกันทางบวก ไม่ว่าจะเป็นการพึ่งพากันเชิงผลลัพธ์ คือ ผู้เรียนได้รับผลประโยชน์ร่วมกันจากการทำงานกลุ่มหรือการพึ่งพาเชิงวิชาการ คือ ผู้เรียนพึ่งพากันในกระบวนการทำงาน โดยการพึ่งพาอาศัยกันทางบวกทั้ง 2 ประเภทนี้ สามารถส่งเสริมได้ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สมาชิกกลุ่มมีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างแรงจูงใจร่วมในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย การกำหนดบทบาทและภาระหน้าที่งานของสมาชิกในกลุ่มให้มีความเกี่ยวข้องกัน รวมถึงการออกแบบกิจกรรมที่ใช้ทรัพยากรหรือข้อมูลจากทุกคนในกลุ่มจึงสำเร็จ (2) การมีปฏิสัมพันธ์แบบส่งเสริมกัน โดยการเปิดให้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทำให้ได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและฝึกฝนกระบวนการคิดร่วมกัน หรือมีกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ช่วยเหลือและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (3) ความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคนในการทำงานที่ได้รับมอบหมายส่วนของตนเองอย่างเต็มความสามารถ โดยอาจมีการประเมินผลของผู้เรียนรายบุคคลควบคู่กับผลงาน

ของกลุ่มด้วยเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกรับผิดชอบร่วมกัน (4) ทักษะปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มย่อย ถือเป็นทักษะทางสังคมที่ต้องใช้และได้ชัดเจนในการเรียนรู้รูปแบบนี้ เนื่องจากผู้เรียนจะมีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ตัดสินใจและหาทางแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน มีการจำแนกบทบาทความเป็นผู้นำผู้ตามที่ดี และ (5) กระบวนการทำงานของกลุ่ม นอกจากการประเมินผลงานของกลุ่ม การเพิ่มการประเมินการทำงานและพฤติกรรมของสมาชิกให้เป็นส่วนหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จของกลุ่มเป็นอีกแนวทางที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานของกลุ่ม ให้ผู้เรียนได้ร่วมมือกันคิด ทำงาน รับผิดชอบ และบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

การจัดการเรียนรู้แบบ SMILE โดยอรัญญา กุฎจอมศรี (2557) เป็นหนึ่งในตัวอย่างการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือเพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เรียน โดยมีขั้นตอนหลัก 5 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การร้องเพลง (Singing: S) (2) การกระตุ้นความรู้ (Motivation: M) (3) การปฏิสัมพันธ์ (Interaction: I) (4) การเรียนรู้ร่วมกัน (Learning together: L) และ (5) การประเมินผล (Evaluation: E) ทั้งนี้ บางขั้นตอน เช่น การร้องเพลงอาจประยุกต์เป็นกิจกรรมนันทนาการรูปแบบอื่นที่เหมาะสมกับช่วงวัยและความสนใจของผู้เรียนก็ได้ ด้วยหัวใจสำคัญอยู่ที่การเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์และการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งเสริมการเรียนรู้จากการสังเกต การวิเคราะห์พฤติกรรม และแยกแยะข้อดีข้อด้อยของตนเอง ขณะเดียวกันก็มีความสุขในการเรียนรู้

แนวทางการพัฒนาโดยการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) สอดคล้องกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถามเช่นกัน โดยมีการเสนอให้ใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) เพื่อพัฒนาทักษะการอยู่ร่วมกัน การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมถึงการแสดงความคิดเห็นของตนเองอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังได้เรียนรู้แบบบูรณาการและขยายเครือข่าย ทั้งนี้ ในการจัดการเรียนรู้ควรเป็นกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางให้ผู้สอนมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนได้รู้จักการตั้งคำถาม การค้นหาคำตอบ การอภิปราย การลงมือทำร่วมกัน ตลอดจนการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.3.3 การประเมินผล

การประเมินผลเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ควรคำนึงถึงเมื่อจัดการเรียนรู้ เพราะไม่เพียงแต่เป็นการประเมินผลลัพธ์จากการพัฒนาทักษะซึ่งมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีความเหมาะสม ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแล้วยังถือเป็นหนึ่งกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ของผู้เรียนอีกทางด้วย เนื่องจาก Soft Skill เป็นทักษะที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะและขัดเกลา ทั้งยังประเมินผลค่อนข้างยาก ส่วนใหญ่จึงมักใช้วิธีการสังเกต บันทึก และวิเคราะห์อย่างต่อเนื่องจึงจะสามารถประเมินผลได้ (จินดารัตน์ โปธิ์นอก, 2557ข) จากการศึกษาเครื่องมือสำหรับการวัดและประเมินผลทักษะประเภท Soft Skill พบตัวอย่างเครื่องมือที่น่าสนใจซึ่งมีลักษณะบางส่วนคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ มีลักษณะใช้การประเมินแบบพรรณนา (Decriptive) โดยอาจเป็นการการประเมินด้วยตนเอง (Self-reflection) หรือโดยเพื่อนร่วมเรียน (Peer Accessment) ประกอบการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอน นอกจากนี้ เครื่องมือส่วนใหญ่จะเป็นแบบสอบถาม แบบสำรวจ หรือแบบประเมินค่าเชิงคุณภาพ (Qualitative) และ/หรือใช้คำถามลักษณะปลายเปิด (Open-end) มากกว่าการประเมินเชิงปริมาณและคำถามที่มีคำตอบถูกผิดชัดเจน (Zhang, 2012; Murray et al., 2018; Veriasa et al., 2021) ดังนั้นผู้เรียนจึงมีโอกาสได้พัฒนา Soft Skill ผ่านกระบวนการประเมินด้วย ไม่ว่าจะเป็นทักษะเกี่ยวกับการคิด การวิเคราะห์ และการตัดสินใจจากข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกตตัวเองและเพื่อนโดยมีเหตุผลรองรับ การสื่อสารผ่านการเขียนเพื่อตอบคำถามเพื่อชื่นชมหรือวิพากษ์ทั้งตัวเองและผู้อื่น รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและให้คำแนะนำเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

ตัวอย่างแรกที่น่าสนใจคือเครื่องมือของ Veriasa et al. (2021) ซึ่งใช้รูปแบบการประเมินผลของ Kirkpatrick (Kirkpatrick's Evaluation Model) เป็นฐาน ประกอบด้วย การวัด 4 ระดับ ได้แก่ (1) การวัดการตอบสนอง (Reaction) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับเนื้อหา วิธีการเรียนการสอน การบริหารจัดการ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ ตลอดจนผู้สอน (2) การวัดการเรียนรู้ (Learning) เป็นการวัดระดับการถ่ายทอด (Transfer) และการดูดซับ (Absorption) ความรู้และทักษะของผู้เรียนว่ามีระดับความรู้ ทักษะ และเจตคติเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มขึ้นหรือไม่ สามารถวัดได้ด้วยการใช้แบบทดสอบก่อนและหลังเรียน (Pre-test and Post-test) (3) การวัดพฤติกรรม (Behavior) เป็นการวัดการนำความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ได้รับการพัฒนาในการเรียนรู้ไปใช้ในชีวิตและการทำงานจริง ซึ่งไม่อาจวัดได้ทันทีแต่ต้องมีการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและผ่านการประเมินผลใน 2 ระดับแรกก่อนจึงจะสามารถวัดได้ ทั้งนี้ แบบทดสอบสำหรับการวัดขึ้นอยู่กับ



ตัวแปรหรือองค์ประกอบของทักษะที่เรียนรู้โดยอาจออกแบบเป็นแบบทดสอบคำถามปลายเปิด เพื่อตอบแต่ละตัวแปรก่อนประเมินผลโดยผู้เชี่ยวชาญ ให้คะแนนในลักษณะมาตราประมาณค่า (Rating Scale) จาก 1-4 โดย 1 คือผลไม่เป็นที่น่าพอใจ (Unsatisfactory) และ 4 คือผลเป็นที่น่าพอใจอย่างยิ่ง สุดท้ายคือ (4) การวัดผลลัพธ์ (Result) คือการวัดผลลัพธ์ต่อองค์กรเมื่อผู้เรียนได้รับการพัฒนาทักษะแล้ว ซึ่งไม่อาจวัดผลได้ในระยะสั้นเช่นกันแต่การจัดการเรียนรู้แบบโครงการ (Project-based) โดยใช้สถานการณ์จริงเป็นกรณีศึกษา (Case-based) เป็นฐานสามารถช่วยให้พอประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในระหว่างกระบวนการเรียนรู้ได้ โดยการประเมินระดับนี้อาจอาศัยการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือหลักในการรวบรวมข้อมูล

ด้าน Murray et al. (2018) ได้ศึกษาเครื่องมือในการวัดและประเมินผล Soft Skill 3 ทักษะ อันได้แก่ การสื่อสาร (Communication) การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership) และความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) โดยได้ผลสรุปเครื่องมือ 3 อันดับแรกที่เหมาะสมสำหรับแต่ละทักษะ ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13: ตัวอย่างเครื่องมือการประเมินผล

ทักษะ	เครื่องมือ	ลักษณะเครื่องมือ
 การสื่อสาร (Communication)	1) Personal Report of Communication Apprehension (PRCA-24) โดย McCroskey et al. (1985)	เป็นรายงานส่วนบุคคลด้านความวิตกกังวลต่อการสื่อสารใน 4 บริบทหลัก ได้แก่ การสื่อสารกลุ่ม การประชุม การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบตัวต่อตัว และการสื่อสารในที่สาธารณะ
	2) Self-Rated Competence (SRC) โดย Cupach และ Spitzberg (1981)	เป็นการวัดการรับรู้ต่อสมรรถนะด้านการสื่อสารของตนเองและของคู่สนทนา
	3) Student Communication Motives Scale (SCMS) โดย Martin et al. (2000)	เป็นมาตรวัดแรงจูงใจในการสื่อสารของผู้เรียนที่มีต่อผู้สอน

ตารางที่ 13: ตัวอย่างเครื่องมือการประเมินผล (ต่อ)

ทักษะ	เครื่องมือ	ลักษณะเครื่องมือ
 <p>การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)</p>	1) Servant Leadership Behavior Scale (SLBS) โดย Sedjaya et al. (2008)	เป็นมาตรวัดความเป็นผู้นำแบบผู้รับใช้ ใน 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสมัครใจ ในการอยู่ใต้บังคับบัญชา ความเป็นตัวเอง ที่แท้จริง ความสัมพันธ์แบบได้ประโยชน์ร่วมกัน การรับผิดชอบต่อความเชื่อมั่น ความเชื่อมั่นทางจิตวิญญาณ และอิทธิพล ต่อการเปลี่ยนแปลง
	2) Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) โดย Bass และ Avolio (1997)	เป็นแบบทดสอบวัดความเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
	3) Leadership Practices Inventory (LPI) โดย Kouzes และ Posner, (2003)	เป็นรายการประเมินพฤติกรรม การเป็นผู้นำ 5 ด้าน ได้แก่ การนำทาง การสร้างวิสัยทัศน์การแบ่งปัน การทำทนายกระบวนการ การกระจายอำนาจ ในการลงมือทำ และการให้กำลังใจ
 <p>ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)</p>	1) Career Adap-Abilities Scale (CAAS) โดย Savickas และ Porfeli (2012)	เป็นมาตรวัดการปรับตัวทางอาชีพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความตระหนักรู้ การควบคุม ความอยากรู้ อยากเห็น และความมั่นใจ
	2) Dispositional Measure of Employability (DME) โดย Fugate และ Kinicki (2008)	เป็นแบบทดสอบลักษณะบุคคลที่ส่งผลต่อการจ้างงานหรือการปรับตัวต่องานและสภาพแวดล้อม
	3) Occupational Work Ethic Inventory (OWEI) โดย Hill และ Petty (1995)	เป็นรายการประเมินจรรยาบรรณการทำงาน ซึ่งวัดทักษะที่เกี่ยวข้อง 3 ด้าน ได้แก่ ปฏิสัมพันธ์ การริเริ่ม และ ความไว้วางใจได้

สุดท้ายคือการศึกษาของ Zhang (2012) ที่เน้นมิติการประเมินโดยเพื่อนร่วมเรียน (Peer Assessment) ซึ่งพบว่ามีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ โดยพบว่ามีความแม่นยำ ได้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับผลการประเมินจากผู้สอน ขณะเดียวกันก็ให้แง่มุมมองการประเมินที่มีเอกลักษณ์จากมุมมองการรับรู้และการตีความพฤติกรรมของผู้เรียนโดยเพื่อน นอกจากนี้ ในระหว่าง การประเมินเพื่อน ผู้เรียนยังมีโอกาสได้ทำความเข้าใจหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจน และกระตุ้นให้ฝึกการแก้ปัญหานอกชั่วโมงเรียน Zhang (2012) ยอมรับว่าการประเมินด้วยวิธีดังกล่าวอาจมีจุดอ่อน เนื่องจากผู้เรียนไม่มีความชำนาญในเนื้อหาเทียบเท่าผู้สอน ทำให้อาจวิเคราะห์และประเมินประเด็นในการให้คะแนน ได้ไม่ครบถ้วนครอบคลุมเพียงพอ อีกทั้ง ในการประเมินอาจเกิดอคติในการให้คะแนนหรือ ความกลัวที่จะให้คะแนนไม่ดีแก่เพื่อน ทำให้ผลการประเมินอาจไม่มีมาตรฐานเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม คณะผู้วิจัยมองว่าสามารถนำแนวคิดการประเมินนี้มาปรับใช้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้ Soft Skill ได้ โดย Zhang (2012) ได้นำเสนอ ตัวอย่างรายการวัด 18 ข้อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้มาตรวัด 5 ระดับของ Likert (5-point Likert Scale) ประกอบด้วย (1) การเข้าร่วมประชุม (2) การเตรียมตัวก่อนการประชุม (3) คุณภาพงาน (4) การเสนอความคิดที่สร้างสรรค์และมีประโยชน์ (5) การทำงานได้เกินกว่าที่ได้รับมอบหมาย (6) ความทุ่มเทเวลาและความพยายามแก่งาน (7) การทำงานสำเร็จตามเวลา (8) ความรู้ ความเข้าใจในงาน (9) ความรับผิดชอบและพึงพาได้ (10) การสื่อสารกับสมาชิกในกลุ่ม (11) การทำงานร่วมกับผู้อื่น แบ่งปันทรัพยากร ความคิด การสนับสนุน และ 피ตแบ็กที่สร้างสรรค์ (12) การทำงานภายใต้ความขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้ง (13) การเคารพในความคิด ของผู้อื่น คิดบวกและเปิดใจกว้าง (14) การยึดมั่นเป้าหมายของกลุ่ม (15) การรับบทบาทผู้นำ (16) การสร้างทีมและการทำงานเป็นทีม (17) การให้คะแนนเพื่อนในภาพรวม และสุดท้าย ซึ่งเป็นข้อเดียวที่ไม่ใช้มาตรวัด 5 ระดับ (18) การแบ่งสรรให้คะแนน 100 คะแนนแก่เพื่อน ในกลุ่ม (รวมตัวเอง)

จากแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนรูปแบบต่าง ๆ ตารางที่ 14 แสดงสรุปแนวทางการพัฒนาพร้อมตัวอย่าง Soft Skill แต่ละประเภท ไม่ว่าจะเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ทักษะทางสังคม (Social Skills) และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ที่สามารถพัฒนาผ่านกระบวนการเรียนรู้ข้างต้น ทั้งนี้ แนวทางการพัฒนาดังกล่าวสามารถนำไปปรับใช้สำหรับการพัฒนาทักษะผู้เรียนไม่ว่า ในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม หรือภาคการบริการก็ได้เพราะมีความคล้ายคลึงกัน ในทุกภาคเศรษฐกิจ

ตารางที่ 14: สรุปแนวทางการพัฒนา

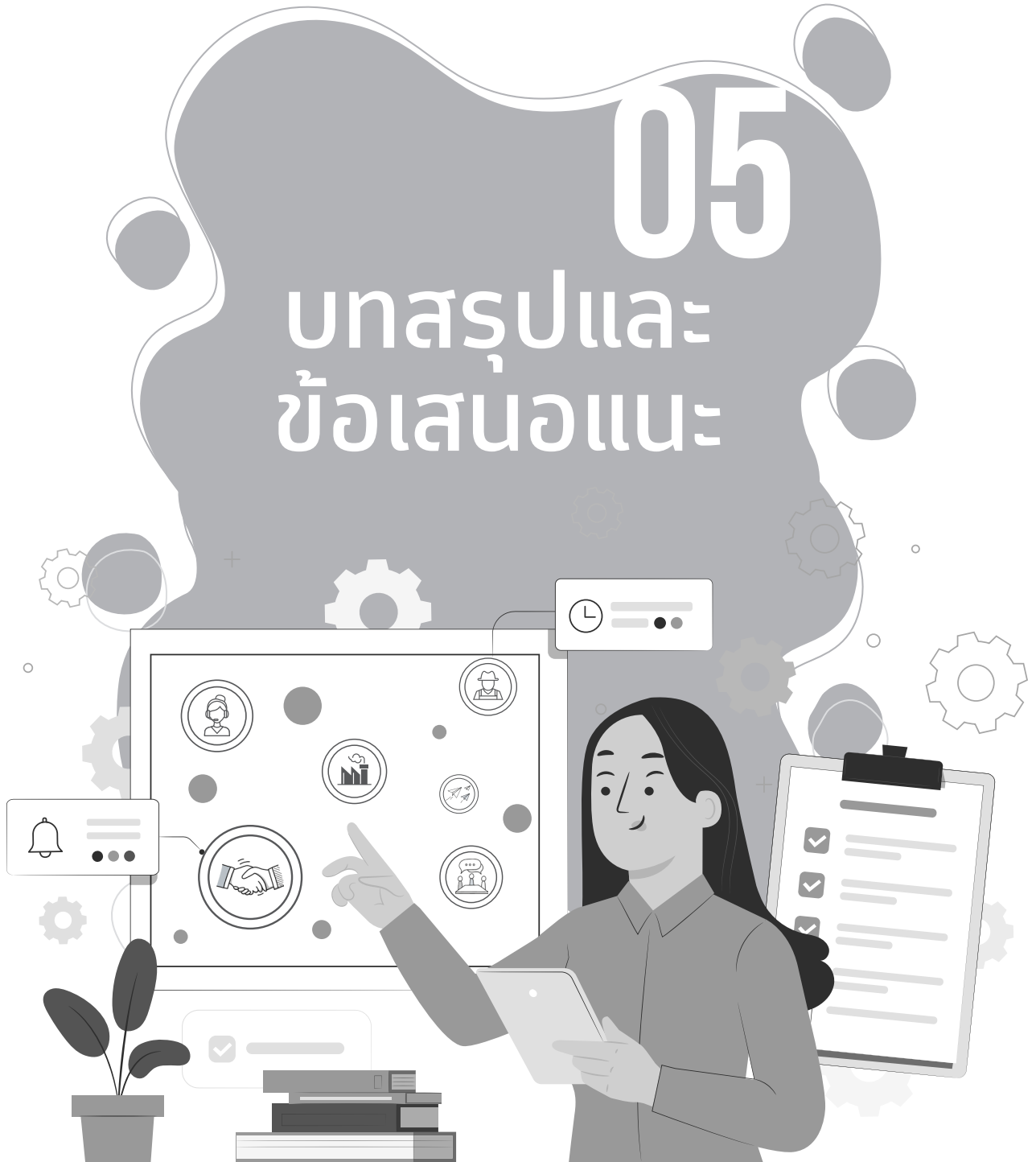
แนวคิดการจัดการเรียนรู้	ตัวอย่างกิจกรรม	ตัวอย่างทักษะ	ตัวอย่างทฤษฎีที่นำมาแนวคิดไปประยุกต์
<ul style="list-style-type: none"> - การเรียนรู้จากประสบการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การฝึกปฏิบัติจริง - การฝึกงาน - การทดลอง - สถานการณ์จำลอง - การศึกษาจากกรณีศึกษา - การเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) เช่น <ul style="list-style-type: none"> การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner) การปรับตัว (Adaptability) ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความอดทนอดสาหัส (Persistence and Patience) การฟื้นตัว (Resilience) ความรับผิดชอบ (Responsibility) การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ความช่างสังเกต (Observance) - ทักษะทางสังคม (Social Skills) เช่น <ul style="list-style-type: none"> การสื่อสาร (Communication Skills) การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence) ความตระหนักรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness) การสร้างเครือข่าย (Networking) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) - ทักษะเชิงวิพากษ์ (Methodical Skills) เช่น <ul style="list-style-type: none"> การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การประยุกต์ (Applicability) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การคิดอย่างวิพากษ์ (Critical Thinking) การตัดสินใจ (Decision-making) การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) การจัดการข้อมูล (Information Management) การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking) ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness) การแก้ไขปัญหา (Problem-solving) 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนรู้แบบ ESQSE Model เป็นกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในตัวผู้เรียน ผู้เรียนสร้างความรู้จากความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พบเห็นกับความรู้ความเข้าใจเดิม (จิตติมา เขียวพันธุ์, 2563) - การจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE เป็นการพัฒนาความสามารถในการแก้ปัญหา โดยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการวิเคราะห์ปัญหาที่ประสบและลงมือแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง (ฉวีวรรณ เศรษฐธา, 2561)

ตารางที่ 14: สรุปแนวทางการพัฒนา (ต่อ)

แนวทางการจัดการเรียนรู้	ตัวอย่างกิจกรรม	ตัวอย่างทักษะ	ตัวอย่างกรณีศึกษาที่น่าสนใจไปประยุกต์
<p>การเรียนรู้แบบร่วมมือ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรมกลุ่ม - การประเมินโดยเพื่อนร่วมเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) เช่น <ul style="list-style-type: none"> การรับผิดชอบ (Accountability) ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness) ความทุ่มเท (Dedication) การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ความยืดหยุ่น (Flexibility) การเปิดใจกว้าง (Openness) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ความรับผิดชอบ (Responsibility) - ทักษะทางสังคม (Social Skills) เช่น <ul style="list-style-type: none"> การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) การสื่อสาร (Communication) การประสานงาน (Coordination Skills) การเข้าใจผู้อื่น (Empathy) การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership) มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) การเป็นผู้นำ (Leadership) การสร้างเครือข่าย (Networking) การเคารพผู้อื่น (Respectfulness) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) - ทักษะเชิงวิธีกรม (Methodical Skills) เช่น <ul style="list-style-type: none"> การประเมิน (Assessing Skills) การตัดสินใจ (Decision-making) ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness) การบริหารจัดการ (Management) การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills) การวางแผน (Planning) การแก้ไขปัญหา (Problem-solving) การบริหารจัดการเวลา (Time Management) 	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการเรียนรู้แบบ SMILE พัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ส่งเสริมให้เด็กเรียนรู้จากการสังเกตจากตัวแบบ มีพฤติกรรมมารยาทดีอย่างมีความสุข สามารถวิเคราะห์พฤติกรรมของตัวเองเพื่อปรับ ความคิด แยกแยะข้อดีข้อด้อยของตนเอง เพื่อดำเนินชีวิตประจำวันอย่างมีเหตุผล (อรัญญา กุญจนศรี, 2557)

05

บทสรุปและ ข้อเสนอแนะ



5.1 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากผลการศึกษาในบทที่ 4 กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจหลัก อันได้แก่ ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ ที่คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ สังเคราะห์ และเชื่อมโยงกับผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงานทั้ง 3 ภาคเศรษฐกิจของประเทศไทย จากหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษา ได้ผลสรุปเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) ทั้งสิ้น 92 ทักษะ ซึ่งแบ่งเป็นทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) 32 ทักษะ ทักษะทางสังคม (Social Skills) 28 ทักษะ และทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) 32 ทักษะ แต่ละทักษะมีความจำเป็นต่อผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจในระดับแตกต่างกันดังแสดงในตารางที่ 15 โดยคณะผู้วิจัยได้แบ่งระดับความสำคัญของทักษะออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) ระดับ 4 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญมากที่สุด ตัดสินจากทักษะที่ผลการสังเคราะห์ข้อมูลและการสำรวจความคิดเห็นมีความสอดคล้องกันว่ามีคามจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไปเห็นตรงกันว่ามีคามจำเป็น

2) ระดับ 3 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญมาก ตัดสินจากทักษะที่ผลการสังเคราะห์ข้อมูลและการสำรวจความคิดเห็นมีความสอดคล้องกันว่ามีคามจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น โดยผู้ตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่ถึงร้อยละ 90 เห็นตรงกันว่ามีคามจำเป็น

3) ระดับ 2 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญปานกลาง ตัดสินจากทักษะที่มีเพียงผลการสังเคราะห์ข้อมูลหรือการสำรวจความคิดเห็นอย่างเดียวอย่างหนึ่งบ่งชี้ว่าจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยตัดผลสำรวจของทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามมองว่าจำเป็นน้อยกว่าร้อยละ 70 ว่าไม่จำเป็น เนื่องจากเป็นกลุ่มทักษะที่มีผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าจำเป็นน้อยที่สุดในกรณีนี้

4) ระดับ 1 หมายถึง ทักษะที่มีความสำคัญน้อย ตัดสินจากทักษะที่ทั้งผลการสังเคราะห์ข้อมูลและการสำรวจความคิดเห็นในครั้งนี้อยู่ไม่ได้บ่งชี้ว่าจำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น นอกจากนี้ระดับความสำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์เชื่อมโยงโดยคณะผู้วิจัยแล้ว ตารางที่ 15 ยังนำเสนอ 5 อันดับทักษะที่จำเป็นที่สุดต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนแต่ละภาคเศรษฐกิจตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สัญลักษณ์ P1-P5 สำหรับทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) S1-S5 สำหรับทักษะทางสังคม (Social Skills) และ M1-M5 สำหรับทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ผลการจัดอันดับมีรายละเอียดดังนี้

1) ภาคเกษตรกรรม ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่สำคัญที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ตามมาด้วยภาระรับผิดชอบ (Accountability) เป็นอันดับที่ 2 อันดับที่ 3 การปรับตัว (Adaptability) อันดับที่ 4 ความอดทนอดสาหัส (Persistence and Patience) และอันดับที่ 5 ความทุ่มเท (Dedication) ทักษะทางสังคม (Social Skills) ประกอบด้วย อันดับที่ 1 สำนึกรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) อันดับที่ 2 การสร้างเครือข่าย (Networking) อันดับที่ 3 การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) อันดับที่ 4 ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) และการแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing) เป็นอันดับที่ 5 สุดท้าย ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) 5 อันดับแรกของผู้เรียนภาคเศรษฐกิจนี้ คือ การประยุกต์ (Applicability) การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) และการนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption) ตามลำดับ

2) ภาคอุตสาหกรรม ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่สำคัญที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 ภาระรับผิดชอบ (Accountability) อันดับที่ 2 จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) อันดับที่ 3 ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) อันดับที่ 4 การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และอันดับที่ 5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) ทักษะทางสังคม (Social Skills) เริ่มจากความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness) ตามด้วยการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) และสำนึกรู้ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness) อยู่ในอันดับที่ 2 เท่ากัน อันดับที่ 3 การสื่อสาร (Communication) อันดับที่ 4 การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring) และอันดับที่ 5 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ส่วนการจัดอันดับของทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking) มีความสำคัญเป็นอันดับที่ 1 ตามด้วยอันดับที่ 2 การบริหาร

การเปลี่ยนแปลง (Change Management) และอันดับที่ 3 การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision) ส่วนอันดับที่ 4 มี 2 ทักษะที่ได้รับความสำคัญเท่ากัน คือ การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement) และการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) สุดท้ายอันดับที่ 5 คือ การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)


3) ภาคการบริการ ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่สำคัญที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 1 การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) อันดับที่ 2 ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness) อันดับที่ 3 จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics) อันดับที่ 4 ภาระรับผิดชอบ (Accountability) และอันดับที่ 5 เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทักษะทางสังคม (Social Skills) มีการสื่อสาร (Communication) เป็นทักษะที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับที่ 1 การบริการลูกค้า (Customer Services) เป็นอันดับที่ 2 มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills) เป็นอันดับที่ 3 การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills) เป็นอันดับที่ 4 และการประสานงาน (Coordination Skills) เป็นอันดับที่ 5 ประเภททักษะสุดท้าย ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ประกอบด้วย อันดับที่ 1 การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages) อันดับที่ 2 การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking) อันดับที่ 3 การแก้ปัญหา (Problem-solving) อันดับที่ 4 การบริหารจัดการ (Management) และการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) เป็นอันดับที่ 5

ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม		อุตสาหกรรม		บริการ	
		ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก	ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก	ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก

ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills: P)		เกษตรกรรม		อุตสาหกรรม		บริการ	
1	การรับผิดชอบ (Accountability)	P2		P1		P4	
2	การเป็นผู้เรียนเชิงรุก (Active Learner)						
3	การเป็นผู้ฟังเชิงรุก (Active Listener)						
4	การปรับตัว (Adaptability)	P3					
5	ความทะเยอทะยาน (Ambition)						
6	การมีสมาธิ (Concentration)						
7	ความสุภาพอ่อนน้อม (Courteousness)					P2	
8	ความอยากรู้อยากเห็น (Curiosity)						
9	ความทุ่มเท (Dedication)	P5					
10	ความละเอียดรอบคอบ (Deliberation)						
11	ความมีระเบียบวินัย (Discipline)						
12	การควบคุมอารมณ์ (Emotional Control)					P1	
13	ความยืดหยุ่น (Flexibility)						





ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม 		อุตสาหกรรม 		บริการ 		
		ระดับความสำคัญ		ระดับความสำคัญ		ระดับความสำคัญ		
		น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills: P) 								
14	จรรยาบรรณในการทำงานที่ดี (Good Work Ethics)				P2		P3	
15	ความซื่อสัตย์ (Honesty)							
16	การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)		P1		P4			
17	การสร้างแรงจูงใจ (Motivation)							
18	ความช่างสังเกต (Observance)							
19	การเปิดใจกว้าง (Openness)							
20	การมีสติสัมปชัญญะ (Perceptiveness)							
21	ความอดทนอดสาหะ (Persistence and Patience)		P4				P5	
22	เจตคติเชิงบวก (Positive Attitude)							
23	การทำงานเชิงรุก (Proactive)							
24	ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)				P3			
25	การเป็นผู้เรียนรู็เร็ว (Quick Learner)							
26	การฟื้นตัว (Resilience)							

ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม		อุตสาหกรรม		บริการ	
		ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก	ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก	ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก
ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills: P)							
27	ความรับผิดชอบ (Responsibility)			P5			
28	ความมั่นใจในตนเอง (Self-confidence)						
29	การรับรู้และเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเอง (Self-efficacy)						
30	การจัดการตนเอง (Self-management)						
31	การพึ่งตนเอง (Self-sufficiency)						
32	การรับรู้ (Sensitivity)						
ทักษะทางสังคม (Social Skills: S)							
1	การชื่นชมผู้อื่น (Admiration)						
2	การฝึกสอนและให้คำแนะนำ (Coaching and Mentoring)			S4			
3	การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaborative Skills)			S2		S4	
4	การสื่อสาร (Communication)			S3		S1	
5	การจัดการความขัดแย้ง (Conflict Management)						
6	การประสานงาน (Coordination Skills)						S5

ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม 		อุตสาหกรรม 		บริการ 		
		ระดับความสำคัญ		ระดับความสำคัญ		ระดับความสำคัญ		
		น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก	
ทักษะทางสังคม (Social Skills: S) 								
7	การปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมที่หลากหลาย (Cross-cultural Competence)							
8	การบริการลูกค้า (Customer Services)				S2			
9	การมอบหมาย (Delegating Skills)							
10	การเข้าใจผู้อื่น (Empathy)							
11	สำนึกด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Awareness)	S1		S2				
12	การเป็นผู้ตามที่ดี (Followership)							
13	มนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Skills)					S3		
14	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)	S5						
15	การเป็นผู้นำที่ดี (Leadership)							
16	การเจรจาต่อรอง (Negotiation)							
17	การสร้างเครือข่าย (Networking)	S2						
18	การโน้มน้าวใจ (Persuasion)							

ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม		อุตสาหกรรม		บริการ	
		น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก
ทักษะทางสังคม (Social Skills: S)							
19	การประชาสัมพันธ์ (Public Relation)						
20	ความไว้วางใจ (Reliability)						
21	การเคารพผู้อื่น (Respectfulness)						
22	ความตระหนักถึงความปลอดภัย (Safety Awareness)	S4		S1			
23	การขาย (Selling Skills)						
24	ความตระหนักทางสังคมและวัฒนธรรม (Social and Cultural Awareness)						
25	การบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Management)						
26	การสร้างทีม (Team Building)						
27	การทำงานเป็นทีม (Teamwork)			S5			
28	ความโปร่งใส (Transparency)						





ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม		อุตสาหกรรม		บริการ	
		ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก	ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก	ระดับความสำคัญ	น้อย ----- มาก
ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills: M)							
1	การคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical Thinking)						
2	การประยุกต์ (Applicability)	M1					
3	การประเมิน (Assessing Skills)						
4	การปรับปรุงธุรกิจ (Business Improvement)	M4					
5	การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)	M3					
6	การจัดการความซับซ้อน (Complexity Management)						
7	การคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking)	M2				M2	
8	การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking)						M5
9	การตัดสินใจด้วยข้อมูล (Data-driven Decision)						
10	การตัดสินใจ (Decision-making)						
11	การออกแบบ (Design Skills)						

ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	เกษตรกรรม		อุตสาหกรรม		บริการ	
		น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก
ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills: M)							
12	การจัดการการเงิน (Financial Management)						
13	การสื่อสารด้วยภาษาต่างประเทศ (Foreign Languages)					M1	
14	การจัดการข้อมูล (Information Management)						
15	การคิดเชิงนวัตกรรม (Innovative Thinking)				M5		
16	การตีความ (Interpretation)						
17	ความตระหนักรู้ในงาน (Job Awareness)						
18	การบริหารจัดการ (Management)					M4	
19	ความสามารถรอบด้าน (Multipotentiality)						
20	การทำงานหลายอย่างพร้อมกัน (Multitasking)						
21	การจัดการอย่างเป็นระบบ (Organisational Skills)						
22	การจัดการบุคคล (Personnel Management)						
23	การวางแผน (Planning)						
24	การนำเสนอ (Presentation Skills)						

ตารางที่ 15: ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจและ 5 อันดับทักษะที่สำคัญที่สุด (ต่อ)

อันดับ	ทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)	 เกษตรกรรม ระดับความสำคัญ น้อย ----- มาก			 อุตสาหกรรม ระดับความสำคัญ น้อย ----- มาก			 การบริการ ระดับความสำคัญ น้อย ----- มาก		
		น้อย	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มาก			
 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills: M)										
25	การจัดลำดับความสำคัญ (Prioritisation)									
26	การแก้ปัญหา (Problem-solving)							M3		
27	การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking)									
28	การจัดการความเครียด (Stress Management)									
29	การนำเทคโนโลยีมาใช้ (Technology Adoption)				M5					
30	การบริหารจัดการเวลา (Time Management)									
31	การบูรณาการข้ามสาขา (Transdisciplinary)									
32	การมีวิสัยทัศน์ (Visionary)									

หมายเหตุ : (1) P1-P5 ทักษะส่วนบุคคล (Personal Skills) ที่สำคัญ 5 อันดับแรก
 (2) S1-S5 ทักษะทางสังคม (Social Skills) ที่สำคัญ 5 อันดับแรก
 (3) M1-M5 ทักษะเชิงวิธีการ (Methodical Skills) ที่สำคัญ 5 อันดับแรก

จากผลการจัดอันดับความสำคัญตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและระดับความสำคัญของทักษะตามการวิเคราะห์ของคณะผู้วิจัยซึ่งแสดงในตารางที่ 15 จะเห็นได้ว่ามีบางทักษะที่มีความสำคัญมากที่สุด (ระดับ 4) แต่ไม่ได้รับการจัดอันดับอยู่ใน 5 อันดับแรกในความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ขณะเดียวกัน บางทักษะที่ได้รับการจัดอันดับเป็น 5 ทักษะที่มีความสำคัญที่สุดกลับมีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง (ระดับ 2) ในกรอบทักษะชุดนี้ เพราะไม่พบข้อบ่งชี้จากการสังเคราะห์ข้อมูลเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ว่าเป็นทักษะที่จำเป็นต่อผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้น ทั้งนี้ อาจเกิดจากสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปและบริบทของประเทศที่ทำให้บางทักษะมีความสำคัญมากขึ้นสำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตาม กรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) และผลการจัดอันดับความสำคัญดังกล่าว ถือเป็นข้อมูลปัจจุบันที่สามารถนำไปใช้ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาเพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนเกิด Soft Skill ซึ่งทวีความสำคัญขึ้นมากในโลกที่เต็มไปด้วยการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Disruption) ไม่ว่าจะจากการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างเศรษฐกิจ ตลอดจนผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั้งนี้ การนำไปประยุกต์ใช้ขึ้นอยู่กับบริบทและเป้าหมายการพัฒนาของหน่วยงานที่จัดการศึกษา หากมีบทบาทในการพัฒนาผู้เรียนในภาพรวม อาจมุ่งพัฒนาทักษะที่จำเป็นร่วมกันของผู้เรียนในทุกภาคเศรษฐกิจเป็นหลัก ส่วนหน่วยงานที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้เรียนบางภาคเศรษฐกิจก็สามารถพิจารณาระดับและอันดับความสำคัญสำหรับผู้เรียนในภาคเศรษฐกิจนั้นโดยเฉพาะเจาะจงได้

การศึกษาครั้งนี้ยังได้เสนอแนวทางการพัฒนาการจัดการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน จากการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนามีความสอดคล้องกัน ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมความพร้อมผู้เรียนเข้าสู่ภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม หรือภาคบริการก็ตาม โดยสามารถสรุปแนวทางการพัฒนา 3 ข้อหลัก ดังนี้

1) รูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้ควรมีลักษณะเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) ซึ่งเน้นการสร้างความรู้ ทักษะ และค่านิยมด้วยตัวของผู้เรียนเอง จากการลงมือกระทำหรือได้รับประสบการณ์ใหม่โดยตรง จึงจะเหมาะสมกับการพัฒนา Soft Skill ซึ่งแตกต่างจาก Hard Skill ตรงที่ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และบริบทที่แตกต่างกัน โดยการจัดการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ควรมีกระบวนการที่สำคัญ 3 ขั้นตอนตามวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Ester Goh (1996) ได้แก่ การปฏิบัติ (Do) การสะท้อนกลับ (Reflect) และการประยุกต์ใช้ (Apply) โดยเริ่มจากการจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดเป็นการรับรู้ประสบการณ์จากการปฏิบัติจริง จากนั้นจึงมีกระบวนการสะท้อนกลับผ่านการสังเกต การไตร่ตรอง การแลกเปลี่ยน

การนำเสนอ การอภิปราย และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปเป็นภาพรวมและกำหนดเป็น ประสบการณ์ใหม่สำหรับการทดสอบและทดลองก่อนนำไปปฏิบัติประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริง ตามบริบทต่าง ๆ ซึ่งจะก่อให้เกิดประสบการณ์และการเรียนรู้ใหม่เป็นวงจร ทั้งนี้ ลักษณะกิจกรรมสามารถ เลือกใช้หรือผสมผสานการฝึกปฏิบัติจริง การฝึกงาน การทดลอง สถานการณ์จำลอง การศึกษาจาก กรณีศึกษา และการเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์เข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม

2) การผสมผสานการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) เพื่อสนับสนุนการพัฒนา ด้วยการเรียนรู้จากประสบการณ์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยการจัดการเรียนรู้ แบบนี้ควรมีลักษณะกิจกรรมที่สำคัญ 5 ประการตามงานเขียนของอรัญญา ภูวจอมศรี (2557) คือ (1) การพึ่งอาศัยกันทางบวก ซึ่งสามารถสร้างได้ด้วยการออกแบบกิจกรรมกลุ่มที่มีเป้าหมายและแรงจูงใจ ร่วมในการทำงาน กำหนดบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกให้มีความเกี่ยวข้องกัน และใช้ทรัพยากรหรือ ข้อมูลจากสมาชิกทุกคน (2) การมีปฏิสัมพันธ์แบบส่งเสริมกัน โดยการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นหรือมีกิจกรรมที่สมาชิกได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (3) ความรับผิดชอบของสมาชิก แต่ละคนในการทำงานที่ได้รับมอบหมายส่วนของตนเองอย่างเต็มความสามารถ โดยอาจมีการประเมินผล ของผู้เรียนรายบุคคลควบคู่กับผลงานของกลุ่มด้วยเพื่อกระตุ้นให้สมาชิกรับผิดชอบร่วมกัน (4) ทักษะ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่มย่อย ถือเป็นทักษะทางสังคมที่ต้องใช้และได้รับการขัดเกลาในการ เรียนรู้รูปแบบนี้ เพราะผู้เรียนมีโอกาสได้ติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการทำงานร่วมกับผู้อื่น รวมถึงได้ตัดสินใจและหาทางแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกัน และ (5) กระบวนการทำงานของกลุ่ม นอกจากการประเมินผลงานของกลุ่ม การเพิ่มการประเมินการทำงานและพฤติกรรมของสมาชิกให้เป็น ส่วนหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จของกลุ่มเป็นอีกแนวทางที่สนับสนุนให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงาน ของกลุ่ม ให้ผู้เรียนได้ร่วมมือกันคิด ทำงาน รับผิดชอบ และบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3) การเลือกรูปแบบการประเมินผลให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับธรรมชาติ Soft Skill ที่ประเมินผลยากและต้องอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะและขัดเกลา รูปแบบการประเมินที่ เหมาะสมควรมีลักษณะเป็นการประเมินแบบพรรณนาด้วยตนเองหรือเพื่อนร่วมเรียน ประกอบ การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญหรือผู้สอน โดยใช้การสังเกต บันทึก และวิเคราะห์อย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้น เครื่องมือส่วนใหญ่ควรเป็นแบบสอบถาม แบบสำรวจ หรือแบบประเมินค่าเชิงคุณภาพ ที่ใช้คำถามปลายเปิดมากกว่าการประเมินเชิงปริมาณและคำถามที่มีคำตอบถูกผิดชัดเจน กระบวนการ ประเมินผลเหล่านี้ นอกจากจะมีประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีความ เหมาะสม ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นแล้ว ยังถือเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนา Soft Skill ได้อีกทางหนึ่งด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาต่อในอนาคต

สำหรับการต่อยอดการศึกษาในอนาคต นอกเหนือจากการทบทวนและปรับปรุงกรอบทักษะให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์และบริบทอย่างสม่ำเสมอแล้ว คณะผู้วิจัยเห็นว่าสามารถพัฒนากรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจอย่างเฉพาะเจาะจงและลงลึกยิ่งขึ้นได้ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เน้นการศึกษากรอบทักษะสำหรับผู้เรียนในภาพรวมเป็นหลัก ทำให้การแบ่งผู้เรียนตามภาคเศรษฐกิจเป็นเพียงการจำแนกโดยคร่าวเท่านั้น คณะผู้วิจัยเสนอให้ลงรายละเอียดการศึกษาเพิ่มเติมใน 2 มิติหลัก ดังนี้

1) ควรจำแนกภาคเศรษฐกิจโดยลงรายละเอียดภาคเศรษฐกิจย่อยเพิ่มเติม เนื่องจากแต่ละภาคเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ ล้วนประกอบด้วยกลุ่มอาชีพและกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย มีความเป็นไปได้ว่าทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนในแต่ละภาคเศรษฐกิจย่อยจะมีมิติแตกต่างกันด้านการจัดอันดับความสำคัญและระดับทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาให้เชี่ยวชาญ

2) ควรจำแนกระดับชั้นและประเภทผู้เรียนเพิ่มเติม เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ให้นิยามผู้เรียนในความหมายกว้างไม่จำกัดช่วงวัย ระดับการศึกษา และรูปแบบการศึกษา ครอบคลุมทั้งผู้เรียนในระบบ นอกกระบบ และตามอัธยาศัย ทั้งนี้ การเตรียมความพร้อม การจัดอันดับความสำคัญของทักษะ และระดับทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนในแต่ละระดับชั้นและประเภทผู้เรียนอาจมีความแตกต่างกันในบางมิติ ดังนั้นการศึกษาเพิ่มเติมโดยกำหนดผู้เรียนเป้าหมายเฉพาะกลุ่มจะสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนยิ่งขึ้นได้

นอกจากนั้น การศึกษาในอนาคตคณะผู้วิจัยมองว่าสามารถเลือกใช้วิธีการดำเนินการวิจัยแบบการสัมภาษณ์ (Interview) หรือสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความเจาะจงและลุ่มลึกสำหรับแต่ละภาคเศรษฐกิจหรือกลุ่มผู้เรียนมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถควบคุมกลุ่มเป้าหมายในการเก็บข้อมูลให้มีการกระจายครอบคลุมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้นได้ด้วย

บรรณานุกรม

- กันตภา สุธธิดา. 2561. การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นประสบการณ์ตามสภาพจริง เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กรมการจัดหางาน. 2552. การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรม (ประเทศไทย) ปี 2552. [e-Book] แหล่งที่มา: https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/vgnew_th/d8a88846bfef391bbf9602fe0ba18d1b.pdf [29 มีนาคม 2565]
- ขวัญฤทัย เทียงจันทราทิพย์. 2552. การจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์โดยใช้กรณีศึกษาเป็นฐาน (Case based Learning). *สื่อการเรียนการสอน: สอนสนุก-สนุกสอน*. 38 (163), หน้า 60-61.
- จิตติมา เขียวพันธุ์. 2563. การพัฒนารูปแบบการสอนการอ่านภาษาอังกฤษตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิซึ่มร่วมกับกลยุทธ์การอ่านอย่างมีวิจารณญาณเพื่อส่งเสริมความสามารถด้านการอ่านอย่างมีวิจารณญาณสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในโรงเรียน ขยายโอกาสทางการศึกษา. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. 2557ก. **ทักษะ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=ทักษะ-๑๙-มีนาคม-๒๕๕๗> [1 กรกฎาคม 2565]
- จินดารัตน์ โพธิ์นอก. 2557ข. **จรรยาทักษะ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=จรรยาทักษะ-๒๐-มีนาคม-๒๕๕๗> [1 กรกฎาคม 2565]
- จีรวัฒน์ เจริญผล. 2564. **On the Job Training (OJT)**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.ohswa.or.th/On-the-Job-Training-EP4> [2 กันยายน 2565]
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. 2554. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ฉวีวรรณ เคยพุดชา. 2561. การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบ RAJASEE เพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนราชสีมาวิทยาลัย. **วารสารจันทร์เกษมสาร**, ปีที่ 24 (ฉบับที่ 47), หน้า 64-78.
- เตาก์ลัส แลมเบอร์ต, เจมส์ สตีอก และ ลิซ่า เอลลแรม. 2547. **การจัดการโซ่อุปทานและโลจิสติกส์**. แปลโดย กมลชนก สุทธิวาทนฤพุมิ, ศลิษา ภมรสติตย์ และจักรกฤษณ์ ดวงพิศตรา. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล
- ต่างพักตร์ ตะกรุดแก้ว. 2563. **รูปแบบการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของนักศึกษาอาชีวศึกษาในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ดุขฎฐิบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ทิศนา แคมมณี. 2545. **ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิศนา แคมมณี. 2553. **ศาสตร์การสอน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนิสรา เรืองเดช. 2562. **อยู่อย่างไรเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนฉับพลัน 3 ทักษะสำคัญใน VUCA World**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://thematter.co/science-tech/living-in-vuca-world/86710> [1 กรกฎาคม 2565]
- ประภัสสร กลีบประทุม. 2561. ผลของการจัดการเรียนรู้โดยการใช้กรณีศึกษาที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการพัฒนาภาวะผู้นำและความพึงพอใจต่อการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. **รวมบทความวิจัยการประชุมวิชาการระดับชาติ (ครั้งที่ 3) มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี**, หน้า 474-482.
- ประไพ ฉลาดคิด. 2548. **หลักการสอน**. กรุงเทพฯ: เกษมศรี ซี.พี.
- ไพศาล หวังพานิช. 2558. **องค์ประกอบการจัดการเรียนรู้**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://tmteerapat.blogspot.com/2015/07/blog-post.html> [31 มีนาคม 2565]
- มนตรี อินตา. 2562. **SOFT SKILLS: ทักษะที่จำเป็นสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่**. **วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์**, ปีที่ 20 (ฉบับที่ 1), หน้า 4-5. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. 2563. **ทักษะพื้นฐานทางการเกษตร**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://lms.rmutl.ac.th/tqf/detail/26463212639642312/2f4c30ef1805690fc093df52c4abacdb> [10 สิงหาคม 2565]
- รัสรินทร์. 2558. **Infographic: 8 ทักษะที่คุณต้องสอน ถ้าอยากให้คุณเป็น “เจ้าของกิจการ” (ที่ดี)**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.brandbuffet.in.th/2015/10/infographic-8-skills-to-be-entrepreneur/> [22 สิงหาคม 2565]

- ราชบัณฑิตยสถาน. 2554. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น
- ฤทัยชนก จริงจิตร. 2556. เจาะลึก “Smart Farmer” แค่แนวคิดใหม่หรือจะพลิกโฉมการเกษตรไทย. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.tpsoc.moc.go.th/th/node/681> [20 กันยายน 2565]
- วรสิทธิ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา. 2558. สังคมวิทยาอุตสาหกรรม ครั้งที่ 2 : ระบบอุตสาหกรรม. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://slideplayer.in.th/slide/2855303/> [11 ตุลาคม 2565]
- วิจารณ์ พาณิช. 2556. การเรียนรู้เกิดขึ้นอย่างไร. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสยามกัมมาจล
- วิชุดา มาลาสาย. 2561. การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอน เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสว่างแดนดิน. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
- วิโรไท สันติประภพ. 2563, 19 กุมภาพันธ์. Productivity หัวใจสำคัญขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย. งานสัมมนา ครบรอบ 25 ปี สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. บรรยาย ณ ห้องแกรนด์ฮอลล์ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค บางนา.
- วี สเปนซ์. ม.ป.ป. สสำรวจอาชีพ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://wespace.in.th/explore/career/B0102.00> [18 สิงหาคม 2565]
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. ม.ป.ป. มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ สาขาวิชาชีพเกษตรกรรม สาขาเกษตรกรปราดเปรี๊อง. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: https://tpqi-net.tpqi.go.th/qualifications/standard/book?id=13&cer_level_id=2004 [9 สิงหาคม 2565]
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. 2554. สถิติแรงงานประจำปี 2554. [e-Book] แหล่งที่มา: https://www.mol.go.th/academician/reportstatic_labour
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. 2564. สถิติแรงงานประจำปี 2564. [e-Book] แหล่งที่มา: https://www.mol.go.th/academician/reportstatic_labour
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2550. อุตสาหกรรม. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=อุตสาหกรรม-๑๔-มีนาคม-๒๕๕> [23 สิงหาคม 2565]
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2554. คำ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://dictionary.orst.go.th/> [11 ตุลาคม 2565]
- สุนีย์ ละกำป็น. 2541. การพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง สำหรับนักศึกษาประถมศึกษาปีที่ 5. ปรินญาณีพนธ์ดุขฎฐิบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สุมนา จันทราช และ กรรวิวัฒน์ สกลคฤหเดช. 2562. การใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบกรณีศึกษา กับผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาของนักศึกษาบริหารธุรกิจ. **การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ครั้งที่ 4 และการประชุมระดับนานาชาติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ครั้งที่ 1.**
- สมศักดิ์ แต่มบุญเลิศชัย. 2559. **ภาคบริการในเศรษฐกิจไทย.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://laymaneconomicsblog.wordpress.com/2016/10/11/ภาคบริการในเศรษฐกิจไทย> [9 สิงหาคม 2565]
- สุริพันธ์ุ เสนานุช. ม.ป.ป. **Searching and Decoding Best Practices.** [Presentation] แหล่งที่มา: https://www.ftpi.or.th/download/seminar-file/1.%20searching%20BP_P.Talk.pdf [2 กันยายน 2565]
- สิริมา ภิญโญอนันตพงษ์. 2556. **การวัดและการประเมินผล: เด็กปฐมวัย.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2554. **จิตวิทยาการเรียนรู้.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2552. **จิตวิทยาการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2556. **จิตวิทยาการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิทย์ มูลคำ และ อรทัย มูลคำ. 2003. **19 วิธีจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สุวิทย์ มูลคำ. 2003ก. **20 วิธีการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณธรรม วัฒนธรรม ค่านิยม และการเรียนรู้โดยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สุวิทย์ มูลคำ. 2003ข. **20 วิธีการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนากระบวนการคิด.** กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- โสภา รักษาธรรม และสุภาพร วรรณสันทัด. 2563. ผลของการจัดการเรียนการสอนโดยใช้กรณีศึกษาเป็นฐานผ่านชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพต่อทักษะการแก้ปัญหาของนักศึกษาพยาบาล. **วารสารวิจัยสุขภาพและการพยาบาล, 36 (3),** หน้า 220-232.
- ศักดิ์นคร สีหอแก้ว. 2558. รูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพิบูลสงคราม, ปีที่ 9 (ฉบับที่ 1),** หน้า 53-66.
- ห้องสมุดเพื่อเกษตรกรไทย. 2560. **Smart Farmer (เกษตรกรปราดเปรื่อง) หมายถึงอะไร สามารถจำแนกได้เป็นกี่ระดับ อะไรบ้าง.** [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://thaifarmer.lib.ku.ac.th/question/5a83e447b168a0017d537d5e#answer1> [22 สิงหาคม 2565]

- อรัญญา กุฎจอมศรี. 2557. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเด็กปฐมวัยด้วยรูปแบบการ จัดการเรียนรู้ SMILE. ปริญญาโท กศ.ด.(การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อชรา เอิบสุขสิริ. 2556. จิตวิทยาสำหรับครู. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อารยา ถิรมงคลจิต. 2557. สาธารณะ. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://legacy.orst.go.th/?knowledges=สาธารณะ> [11 ตุลาคม 2565]
- เออร์บินเนอร์. 2564. Soft Skills คืออะไร? ทักษะเหล่านี้ช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กรขึ้นได้อย่างไร?. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.urbiner.com/post/what-are-soft-skills> [1 กรกฎาคม 2565]
- เอเอ็มเอ็มเค. 2563. ประเภทของ “งานก่อสร้าง” มีกี่แบบ?. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://www.kachathailand.com/articles/ประเภทของ-งานก่อสร้าง-ม/> [11 ตุลาคม 2565]
- เอาเวอร์ กรีนฟิช. 2564. 3 BUSINESS SKILLS ที่คนเป็น ENTREPRENEUR ต้องมีติดตัว. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://blog.ourgreenfish.com/digicup/3-business-skills-ที่คนเป็น-entrepreneur-ต้องมีติดตัว> [22 August 2022]
- ไอเดียลโฮม. 2565. สถาปัตยกรรมอุตสาหกรรมคืออะไร ?. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <https://youronlinetricks.com/th/pages/7812-what-is-industrial-architecture> [23 August 2022]
- Adnan, Y.M., Daud, M.N., Alias, A. & Razali, M.N. 2012. Importance of Soft Skills for Graduates in the Real Estate Programmes in Malaysia. **Journal of Surveying, Construction & Property**, 3(2), pp. 1-13.
- Ahmed, F., Capretz, L.F., Bouktif, S. & Campbell, P. 2013. Soft Skills and Software Development: A Reflection from Software Industry. **International Journal of Information Processing and Management (IJIPM)**, 4(3), pp. 171-191.
- Alazemi, B.F., Almutairi, I. & Almutairi, F. 2021. Learning Management Systems (LMS) and Future Vision. **Ilkogretim Online - Elementary Education Online**, 20(4), pp. 769-774
- Asian Development Bank. 2018. **Asian Development Outlook 2018: How Technology Affects Jobs**. [e-Book] Available from: <https://www.adb.org/publications/asian-development-outlook-2018-how-technology-affects-jobs> [29 March 2022]

- Aung, S.P. 2019. **Effect of Soft Skill on Employee Performance in Banking Sector of Myanmar.** Master of Banking and Finance Programme, Department of Commerce, Yangon University of Economics.
- Ayyakkannu, A. 2018. Technical and Soft Skill Competencies Mapping at The Entry Level of Diploma Holders in Mechanical and Automobile Engineering for Auto and Auto Components Industries. **International Journal of Mechanical and Production Engineering Research and Development (IJMPERD)**, 8(1), pp. 1209-1220.
- Bachman, D. 2021. **Will they, or won't they return? Addressing the postpandemic labor force deficit.** [Online Article] Available from: <https://www.deloitte.com/us/en/insights/economy/spotlight/economics-insights-analysis-05-2021.html>
- Brookfield, S. D. 1983. **Adult learning.** Adult Education and the Community Milton Keynes Open University Press.
- Brooks. 1993. **In search of University: The case for Constructivist Classroom.** Alexandria: The Association for Supervision and Curriculum Development.
- Butler, M. & Buys, B. 2020. **Will the Fourth Industrial Revolution lead to large-scale unemployment?** [Online Article] Available from: https://www.usb.ac.za/usb_insights/will-the-fourth-industrial-revolution-lead-to-large-scale-unemployment/ [30 March 2022]
- Clark, S.P. 2020. **What is the K-shaped recovery?** [Online Article] Available from: <https://www.uschamber.com/security/pandemic/what-the-k-shaped-recovery> [9 August 2022]
- De Campos, D.B., De Resende, L.M.M. & Fagundes, A.B. 2020. The Importance of Soft Skills for the Engineering. **Creative Education**, 11, pp. 1504-1520.
- Dondero, H. E. 2019. **Soft Skill Development through the Agricultural Ambassador State Conferavce.** Bachelor of Science. California Polytechnic State University.
- Doyle, A. 2020. **Top 10 Soft Skills for Customer Service Jobs.** [Online Article] Available from: <https://www.thebalancecareers.com/top-soft-skills-for-customer-service-jobs-2063746> [9 August 2022]

- Doyle, A. 2022. **What are Soft Skills? Definition and Examples of Soft Skills.** [Online] Available from: <https://www.thebalancecareers.com/what-are-soft-skills-2060852> [1 July 2022]
- Events Industry Council. 2018. **Global Economic Significance of Business Events.** [Online] Available from: <https://insights.eventscouncil.org/Full-Article/ArtMID/398/ArticleID/1445/2018-Global-Economic-Significance-of-Business-Events>
- Farm Credit of the Virginias. 2022. **Top 10 Soft Skills for Agriculture.** [Online Article] Available at: <https://www.farmcreditofvirginias.com/knowledge-center/blog/top-10-soft-skills-agriculture> [8 August 2022]
- Freeman, S. M. 2017. **An Investigation of Soft Skill Development of California Agricultural Education Students Participating in an FFA Career Development Event.** Dissertation. Texas Tech University.
- Gayatri, G. 2019. **Most Valued Soft Skills in Oil and Gas Industry.** [Online Article] Available from: <https://insights.energydais.com/mostvaluedsoftskillsinoilandgas/> [11 October 2022]
- Gero, A. & Mano-Israeli, S. 2020. Importance of technical and soft skills: electronics students' and teachers' perspectives. **Global Journal of Engineering Education**, pp. 13-19.
- Goh, E. 1996. Processing experiential learning. **The Pfeiffer Library**, 23, pp. 183-189.
- Gomez, M.A., Herrera, R. F., Atencio, E. & Muñoz-La Rivera, F. C. 2021. Key Management Skills for Integral Civil Engineering Education. **International Journal of Engineering Pedagogy**, 11(1), pp, 64-76.
- Hale, T., Angrist, N., Goldszmidt, R., Kira, B., Petherick, A., Phillips, T., Webster, S., Cameron-Blake, E., Hallas, L., Majumdar, S. & Tatlow, H., 2021. A Global Panel Database of Pandemic Policies (Oxford COVID-19 Government Response Tracker). **Nature Human Behaviour**. 5, pp. 529-538, Doi: <https://doi.org/10.1038/s41562-021-01079-8>

- Han, L. 2011. **Soft Skills List-28 Skills to Working Smart.** [Online Article] Available from: <https://bemycareercoach.com/soft-skills/list-soft-skills.html> [1 July 2022]
- Hu, X., Ng, J., Tsang, K. K. & Chu, S. K. 2020. Integrating mobile learning to learning management system in community college. **Community College Journal of Research and Practice.** 44(10-12), pp. 722-737.
- Indeed Editorial Team. 2018. **Hard Skills vs. Soft Skills: What's the Difference?.** [Online Article] Available from: <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/hard-skills-vs-soft-skills> [1 July 2022]
- Indeed Editorial Team. 2021. **Farmer Skills: Definition and Examples.** [Online Article] Available at: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/farmer-skills> [8 August 2022]
- Indeed Editorial Team. 2022a. **What are commercial fisherman CV skills? (With examples).** [Online Article] Available at: <https://uk.indeed.com/career-advice/cvs-cover-letters/commercial-fisherman-cv-skills> [8 August 2022]
- Indeed Editorial Team. 2022b. **11 Skills For An Electrical Engineer With Tips for Improving.** [Online Article] Available from: <https://in.indeed.com/career-advice/career-development/skills-for-electrical-engineer> [11 October 2022]
- IONOS. 2019. **Soft skills: definition and lists.** [Online Article] Available from: <https://www.ionos.com/startupguide/productivity/soft-skills/> [15 August 2022]
- Jagannathan, S., Ra, S. & Maclean, R. 2019. Dominant recent trends impacting on jobs and labor markets - An Overview. **International Journal of Training Research,** 17 (sup1), pp. 1-11, DOI: 10.1080/14480220.2019.1641292
- Judy Stuart. n.d. **Which Soft Skills are Needed for Farming? Soft Skills for Farming.** [Online] Available at: <https://southafrica.co.za/which-soft-skills-needed-for-farming.html> [8 August 2022]
- Juhász, T. & Horváth-Csikós, G. 2021. The emergence of soft skills in agricultural education. **Problems and Perspectives in Management,** 19(3), 453-466. doi:10.21511/ppm.19(3).2021.37)

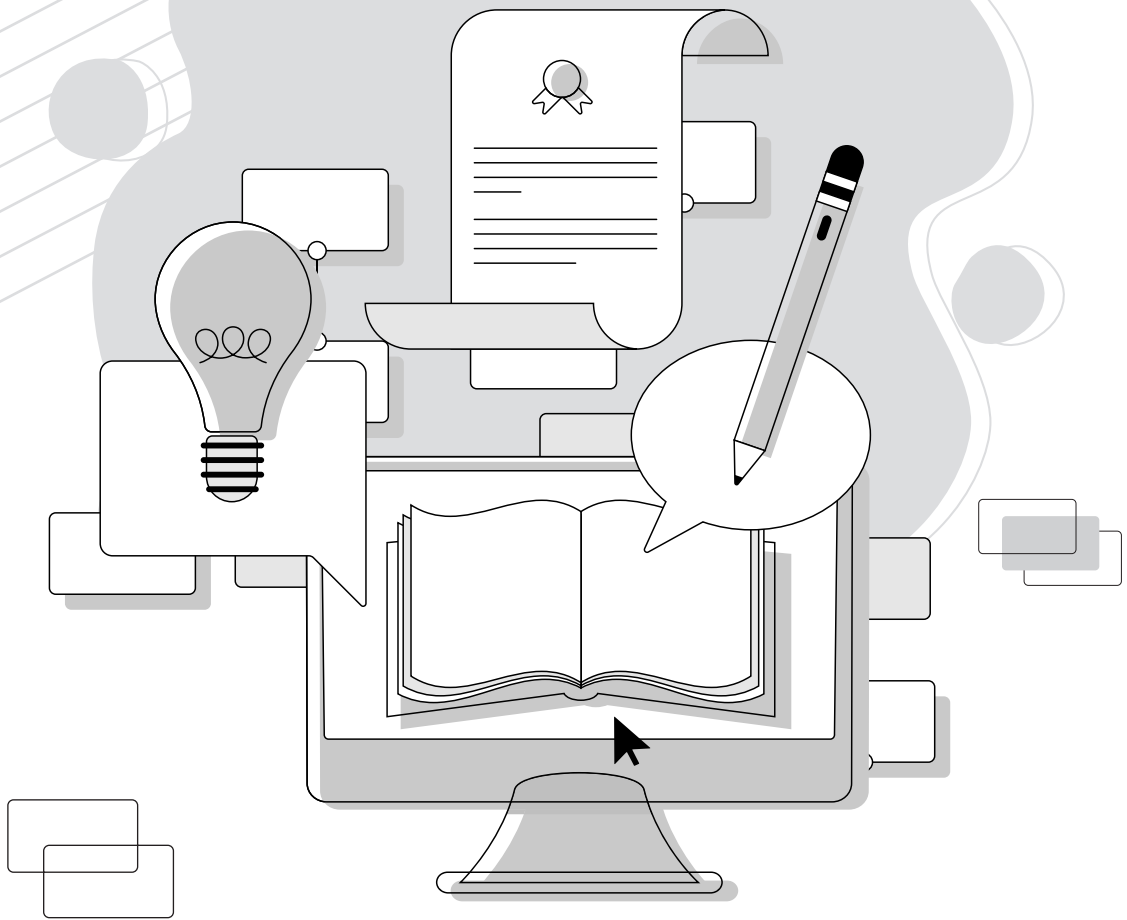
- Korolyova, L., Voyakina, E. & Zherebayeva, L. 2021. Developing Soft Skills for Sustainable Development in Environmental Engineering Students Through Foreign Language Learning. **International Scientific Forum on Sustainable Development and Innovation (WFSDI 2021)**, E3S Web of Conferences 295, 05005, pp. 1-9.
- Lange, D. 2020. **COVID-19: sports industry revenue loss 2020**. [Online] Available from <https://www.statista.com/statistics/1114808/coronavirus-sports-revenue-loss/> [12 May 2022]
- Lippman, L. H., Ryberg, R., Carney, R. & Moore, K. A. 2015. **Key “Soft” Skills That Foster Youth Workforce Success: Toward a Consensus Across Fields**. [e-Book] Available from: <https://www.childtrends.org/publications/key-soft-skills-that-foster-youth-workforce-success-toward-a-consensus-across-fields> [1 July 2022]
- Marques, J. 2013. Understanding the strength of gentleness: Soft-skilled leadership on the rise. **Journal of Business Ethics**, 116(1), pp. 163-171.
- Mayor, L. et al. (2022) Skill Needs for Sustainable Agri-Food and Forestry Sectors (I): Assessment through European and National Focus Groups. **Sustainability**. 14 (15), 9607. [Online]. Available from: <http://dx.doi.org/10.3390/su14159607>.
- MBO Partners. 2021. Soft Skills: Why These 9 **Soft Skills are Important for the Workplace**. [Online] Available from: <https://www.mbopartners.com/blog/how-manage-small-business/why-are-soft-skills-important/> [1 July 2022]
- Murray, K.A., Stollar, M., McClellan, R., King, J. & Hattey, J.A. 2018. A Systematic Map and Scoping Review of Soft Skill Assessment Instruments for College Students and Peer Mentoring Programs. **NACTA Journal**, 62(3), pp. 267-274.
- Nazir, M., Rizvi, A. & Pujeri, R.V. 2012. Skill development in Multimedia Based Learning Environment in Higher Education: An Operational Model. **International Journal of Information and Communication Technology Research**, 2(11), pp. 820-828.

- OECD, 2020. **OECD Employment Outlook 2020: Worker Security and the COVID-19 Crisis**. [e-Book] Available from: https://www.oecd-ilibrary.org/employment/oecd-employment-outlook-2020_1686c758-en
- OECD, 2021. **OECD Employment Outlook 2021: Navigating the COVID-19 Crisis and Recovery**. [e-Book] Available from: https://www.oecd-ilibrary.org/employment/oecd-employment-outlook-2021_5a700c4b-en
- Ozili, P. & Arun, T. 2020. **Spillover of COVID-19: Impact on the Global Economy**. [Online] Available from: <https://ssrn.com/abstract=3562570>
- Pettinger, T. 2021. **Sectors of the economy**. [Online Article] Available from: <https://www.economicshelp.org/blog/12436/concepts/sectors-economy/> [9 August 2022]
- Porath, C. & Pearson, C. 2013. The Price of Incivility. **Harvard Business Review**. [Online] Available from: <https://hbr.org/2013/01/the-price-of-incivility> [1 July 2022]
- Prihatiningsih, S. 2018. A Review of Soft-skill Needs in in Terms of Industry. **IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering**. 306, pp.1-5. Doi:10.1088/1757-899X/306/1/012117.
- Rachmawati, E., Sudira, P., Mufidah, L. & Sulistyani, T. 2016. Profile of Hard Skill and Soft Skill Competency in Hospitality industry. **International Journal of Educational Research Review**, 1(1).
- Raboca, H.M., Carburnarean, F. & Jimborean, O. 2013. Local Civil Servants' Skills Analysis. **In Proceeding of Managerial Challenges of the Contemporary Society**, 6, pp. 59-66. Doi: 10.13140/2.1.4617.5040.
- Rasaca, L. 2017. Human resources challenges for the 21st century. **Proceedings of the International Conference on Business Excellence**, 11(1), pp. 475-481. DOI: 10.1515/picbe-2017-0051
- Rashid, M. 2015. System Level Approach for Computer Engineering Education. **International Journal of Engineering Education**, 31(1A), pp. 141-153.
- SakthivelMurugan, M. & Sujatha, T. 2020. A Study on Soft Skill and Its Impact of Growth and Productivity in Service Industry. **A Journal Of Composition Theory**, 13(12), pp.1-12

- Schwab, K. 2016. **The Fourth Industrial Revolution: what it means, how to respond.** [Online] Available from: <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-fourth-industrial-revolution-what-it-means-and-how-to-respond/> [30 March 2022]
- Scott-Knight, N. 2021. **The Importance of Generation Z Soft Skills in Delaware Retail and Food Services Industries.** Doctor of Social Science, College of Social and Behavioral Sciences, Wilmington University.
- Stevens, M. & Norman, R. 2016. Industry expectations of soft skills in IT graduates: A regional survey. In **Proceedings of The Australasian Computer Science Week Multiconference**, pp. 1-9. DOI: 10.1145/2843043.2843068
- Suhaili, P., Ahmad, E. & Ainah, M.J.A. 2015. Soft Skills Construct for Architecture Graduate in Accordance with Industry Requirements. **International Journal of Humanities, Arts and Social Sciences**, 1(3), pp. 119-123.
- Sultana, N. 2014. Soft skills for employability. **International Journal of Organizational Behavior & Management Perspectives**, 3(1), pp. 745-749.
- Tabsh, A.Y. 2016. **NGO Management & Leadership Competency Model.** Master of Human Resources Management, School of Business, American University of Beirut.
- Torre, T., Giannoni, M. & Colzi, G. 2019. Investigating seafarers' hard and soft skills in maritime logistics: an overarching approach. **Impresa Progetto - Electronic Journal of Management**, (3), pp. 1-20.
- Tsalaporta, E. 2021. Emotional Intelligence for sustainable engineering education: incorporating soft skills in the capstone chemical engineering capstone design project. **Engineering Education for Sustainable Development**, pp. 1-8.
- Veriasa, T.O., Muchtar, M., Indraswati, E. & Putri, A.M. 2021. Evaluation of Soft Skill Training to Strengthen Collaborative Management of National Parks in Sumatera, Indonesia. **Jurnal Manajemen Hutan Tropika**, 27(te), pp. 9-20. DOI: 10.7226/jtfm.27.te.9

- Walker, D. S., Lindner, J. R., Murphrey, T. P. & Dooley, K. 2016. Learning management system usage. **Quarterly Review of Distance Education**, 17(2), pp. 41-50.
- Watts, M. & Watts, R. K. 2009. Developing Soft Skills in Students. **The International Journal of Learning**, 15(12), pp. 1-10.
- Weber, M.R., Crawford, A., Lee, J. & Dennison, D. 2013. An Exploratory Analysis of Soft Skill Competencies Needed for the Hospitality Industry. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 12, pp. 313-332. DOI: 10.1080/15332845.2013.790245
- World Bank. 2022. **World Development Indicator**. [Database] Available from: <https://databank.worldbank.org/source/world-development-indicators> [17 August 2022]
- World Economic Forum. 2020. **The Future of Jobs Report 2020**. [e-Book] Available from: <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020> [28 March 2022]
- World Travel and Tourism Council. 2021. **Global Economic Impact & Trend 2021**. [e-Book] Available from: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>
- Zhang, A. 2012. Peer Assessment of Soft Skills and Hard Skills. **Journal of Information Technology Education: Research**, 12, pp. 155-168.
- ZIPPIA The Career Expert. 2021. **Experts Weigh in on Current Job Market Trends**. Available at: <https://www.zippia.com/forester-jobs/trends/> [18 August 2022]

חכמה



1. สำเนาจดหมายขอความอนุเคราะห์

ด่วนที่สุด

ที่ ศธ ๐๓๐๖/ว ๒๕๖๕



สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
ถนนสุโขทัย เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณากรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill)
สำหรับผู้เรียน

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดโครงการ จำนวน ๑ ชุด
๒. เอกสารประกอบการพิจารณากรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ดำเนินโครงการศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียน รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑ และมีกรจัดทำกรอบทักษะที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตและการทำงาน (Soft Skill) สำหรับผู้เรียนขึ้น รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

สำนักงานฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีบทบาทในการพัฒนากำลังคนและ/หรือจ้างแรงงาน ทั้งในภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และภาคการบริการ จึงใคร่ขอความกรุณาท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์พิจารณากรอบทักษะดังกล่าว เพื่อปรับปรุงให้ตรงความต้องการแรงงานของแต่ละภาคเศรษฐกิจ ทั้งนี้ สำนักงานฯ ขอรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะผู้พิจารณาผ่านทางแบบสอบถาม ดังใน QR Code ด้านล่างนี้ หรือทาง shorturl.at/gjiox ภายในวันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๕ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ดังกล่าวด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายอรุณพล สังขวาลี)
เลขาธิการสภาการศึกษา

สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา

โทร. ๐ ๒๖๖๘ ๗๑๒๓ ต่อ ๑๓๑๒

โทรสาร ๐ ๒๖๔๓ ๐๐๘๔

แบบสอบถาม



2. ตารางรายชื่อหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม

อันดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ภาคเศรษฐกิจ
หน่วยงานภาครัฐ		
กระทรวงศึกษาธิการ		
1	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	3 ภาค
2	สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	
3	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักนโยบายและแผนการศึกษา	
4	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	
5	สำนักมาตรฐานการศึกษาและพัฒนาการเรียนรู้	
5	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	
กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		
6	กรมกิจการเด็กและเยาวชน	3 ภาค
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม		
7	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (*2)	3 ภาค
8	สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน)	
กระทรวงแรงงาน		
9	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	3 ภาค
10	กรมการจัดหางาน	
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม		
11	สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (*2)	3 ภาค
12	สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	
สำนักนายกรัฐมนตรี		
13	สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	3 ภาค
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		
14	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	ภาคเกษตรกรรม
15	กรมส่งเสริมการเกษตร	
16	กรมประมง	
17	กรมปศุสัตว์ (*2)	
กระทรวงอุตสาหกรรม		
18	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	ภาคอุตสาหกรรม
รัฐวิสาหกิจ		
19	บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (*2)	ภาคการบริการ
20	ธนาคารออมสิน	

2. ตารางรายชื่อหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

อันดับ	รายชื่อหน่วยงาน	ภาคเศรษฐกิจ
หน่วยงานเอกชน		
21	หอการค้าไทยและสภาหอการค้าแห่งประเทศไทย	3 ภาค
22	บริษัท Starfish Education Social Enterprise	
23	สถาบันพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	ภาคอุตสาหกรรม
24	บริษัท โตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด	
25	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (เอไอเอส)	
26	บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	
27	สมาคมวิชาการแพทย์	ภาคการบริการ
28	สภากายภาพบำบัด	
29	สภาวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	
สถาบันการศึกษา		
30	คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	3 ภาค
31	วิทยาลัยประมงสมุทรสาคร	ภาคเกษตรกรรม
32	วิทยาลัยเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมการต่อเรือพระนครศรีอยุธยา	ภาคอุตสาหกรรม
33	โรงเรียนพระดาบส	
34	คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	
35	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	
36	คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	ภาคการบริการ
37	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์	
38	สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์	
39	วิทยาลัยนาฏศิลป์ปทุมธานี	
40	วิทยาลัยนาฏศิลป์สุพรรณบุรี (*2)	
41	วิทยาลัยนาฏศิลป์อ่างทอง	

หมายเหตุ : (*2) ในช่องรายชื่อหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานนั้น ๆ มีผู้ตอบกลับแบบสอบถาม จำนวน 2 คน

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายสุเทพ แก่งสันเพียะ

นายอรรถพล สังขวาสี

นางสาวรุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์

นางรัชณี พึ่งพาณิชย์กุล

เลขาธิการสภาการศึกษา

เลขาธิการสภาการศึกษา

(ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา

ผู้อำนวยการสำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา

(พฤษภาคม 2562 - มกราคม 2565)

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเนื้อหา

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา

รองศาสตราจารย์ ดร.ชลิตา ศรีนวล

ดร.เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว

วิเคราะห์ จัดทำรายงาน และบรรณาธิการ

นางรุ่งตะวัน งามจิตอนันต์

นางสาวอภิขญา ไตวิวิษณ์

นางสาวชญาณิชฐ์ สุวรรณกาญจน์

นายพีรพัฒน์ นิราศสูงเนิน

นางสาวชลลลิตา อักโขพันธ์

นักวิชาการศึกษาคำนาฏการพิเศษ

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

ผู้ช่วยนักวิชาการ

ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางรุ่งตะวัน งามจิตอนันต์

นางสาวอภิขญา ไตวิวิษณ์

นางสาวชญาณิชฐ์ สุวรรณกาญจน์

นายพีรพัฒน์ นิราศสูงเนิน

นางสาวชลลลิตา อักโขพันธ์

ผู้อำนวยการกลุ่มวิจัยและพัฒนาระบบการศึกษา

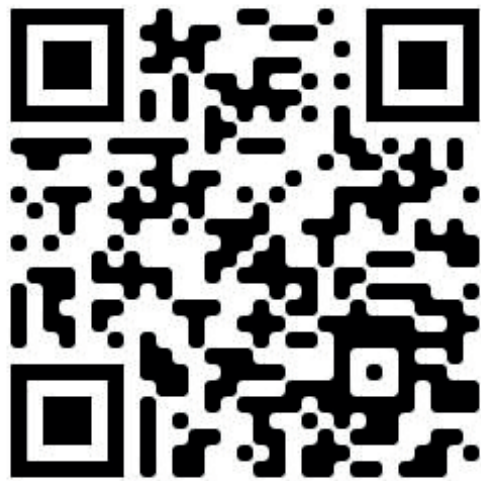
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

ผู้ช่วยนักวิชาการ

ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้
เพื่อแสดงความคิดเห็นการนำรายงานฉบับนี้
ไปใช้ประโยชน์ เพื่อสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
จะได้นำข้อคิดเห็นจากท่าน ไปใช้ประกอบ
ในการพัฒนาการศึกษาของชาติต่อไป
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้



แบบสอบถามการนำรายงานฉบับนี้
ไปใช้ประโยชน์

