

แนวทางการพัฒนาจรรยาวัชระ (Soft Skills) เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Guidelines for Developing Soft Skills to Work Effectively

ประจักษ์ วิฑูรเศรษฐ์

Prajak Witoonset

อาจารย์สาขาวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เขตพื้นที่จักรพงษ์วานารถ

Lecturer of General Education Faculty of Liberal Arts Rajamangala University of Technology

Tawan-ok: Chakrabongse Bhuvanarth Campus

Prajak_jack@hotmail.com

Received: August 17, 2022

Revised: October 6, 2022

Accepted: October 25, 2022

บทคัดย่อ

จรรยาวัชระ (Soft Skills) เป็นทักษะที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากต่อการทำงาน ไม่ว่าจะอาชีพใดก็ตามในตลาดแรงงานยุคปัจจุบัน หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน หรือบริษัทต่าง ๆ ก็ให้ความสำคัญกับแรงงานยุคใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กร จะต้องมีการพัฒนาจรรยาวัชระซึ่งเป็นทักษะเกี่ยวกับบุคคล (People Skills) และแยกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ จรรยาวัชระภายในบุคคล (Intrapersonal Soft Skills) และ จรรยาวัชระระหว่างบุคคล (Interpersonal Soft Skills) ในบทความนี้ได้นำเสนอแนวทางในการพัฒนาจรรยาวัชระภายในบุคคล (Intrapersonal Soft Skills) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ การจัดการเวลา การจัดการความคิด การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ภาวะผู้นำ จริยธรรมในการทำงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารอารมณ์ และทักษะการปรับตัว และ จรรยาวัชระระหว่างบุคคล (Interpersonal Soft Skills) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม การทำงานแบบทีม และการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจรรยาวัชระ (Soft Skills) ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบโต้ความต้องการขององค์กรช่วยผลักดันและสนับสนุนให้องค์กรนั้นเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลไปในทิศทางบวกและบรรลุเป้าหมายขององค์กรในอนาคต

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาจรรยาวัชระ จรรยาวัชระภายในบุคคล จรรยาวัชระระหว่างบุคคล

Abstract

Soft skills are significant and highly essential for all professions in the current labor market. Various organizations, both public and private sectors, focus on the new generation of workers who must have soft skills-people skills. These skills are divided into two types: intrapersonal soft skills and interpersonal soft skills. This article presents guidelines for the development of intrapersonal soft skills, which are divided into 8 areas: time management, thought management, systematic problem solving, leadership, work ethics, self-learning, emotional management and adaptive skills. Moreover, interpersonal skills are classified into

4 areas: effective communication, social relationships, teamwork and organizational culture learning. These four areas are the guidelines for developing soft skills in order to work effectively, to meet the needs of the organization, to help drive and support the organization's efficiency and effectiveness. These guidelines can move the organization in a positive direction and achieve the organization's goals in the future.

Keywords: Guidelines for developing soft skills, intrapersonal soft skills, interpersonal skills

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาบุคลากรให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ไม่ได้จำกัดอยู่แค่ทักษะหรือความสามารถที่แต่ละคนมีเกี่ยวกับเรื่องงาน เพราะทักษะเกี่ยวกับเรื่องงานมีการเปลี่ยนแปลงเสมอ บุคลากรจึงต้องปรับตัวและพัฒนาทักษะอื่น ๆ ให้องค์กรสามารถพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงได้ (Jackson, 2013) พบว่า พนักงานวัยทำงาน และบัณฑิตที่จบใหม่ที่เริ่มเข้ามาสู่วัยทำงานในปัจจุบันหลายคนนั้นได้ถูกสอน และมีความพร้อมสำหรับทักษะวิชาชีพเฉพาะ (Hard Skills) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงาน แต่กลับขาดทักษะทางอารมณ์และสังคม (Soft Skills) ที่เป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานที่ทุกคนต้องพัฒนาให้เกิดในตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ Soft Skills เป็นทักษะที่จำเป็นอย่างมากในตลาดแรงงานยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน หรือบริษัทต่าง ๆ ก็ให้ความสำคัญและต้องการทักษะในเรื่องของ Soft Skills ของคนยุคใหม่ที่เข้ามาทำงานอย่างมาก (Thairat, 2017) จากผลการสำรวจผู้จ้างงานในสถานประกอบการมากกว่า 400 คน ในสหรัฐอเมริกา พบว่าผู้จ้างงานส่วนใหญ่ต้องการบุคลากรที่มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงาน ได้แก่ การมีจริยธรรมในการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา เป็นต้น ซึ่งที่กล่าวมานั้นเป็นทักษะ Soft Skills แม้ว่าในปัจจุบันรูปแบบองค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงและมีเทคโนโลยีใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายก็ตามแต่เทคโนโลยีก็ไม่สามารถเข้ามาแทนที่บุคคลได้ทั้งหมด ทักษะ Soft Skills จึงมีความสำคัญต่อผลลัพธ์ในด้านตลาดแรงงาน และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในอนาคต

ราชบัณฑิตยสถาน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2565) อธิบายว่าทักษะ (Skills) ประกอบด้วยสมรรถนะทักษะ (Hard Skills) และ จรณทักษะ (จะระนะ) หรือ Soft Skills เป็นทักษะที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติเฉพาะของบุคคล แต่นานมาแล้วมีการพิจารณาว่า Hard Skill เป็นทักษะด้านวิชาชีพ และมองว่า Soft Skills เป็นเพียงข้อมูลเสริมในประวัติส่วนตัว แต่ Soft Skills หรือจรณทักษะ เป็นทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในตลาดแรงงานยุคปัจจุบัน (Wikijob Team, 2022) Soft Skills เป็นทักษะเกี่ยวข้องกับบุคคล (People skills) บ่งบอกถึงบุคลิกภาพ คุณลักษณะนิสัย ทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งจัดอยู่ในทักษะภายในบุคคล (Intrapersonal skills) และทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) เป็นสิ่งที่ยากต่อการระบุ ซึ่งจับต้องได้ยาก (Intangible) และไม่สามารถวัดได้ด้วยความแม่นยำ เช่น การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น การมีทัศนคติเชิงบวก การสื่อสารที่ดี การโน้มน้าว ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่น จริยธรรมในการทำงาน การบริหารจัดการเวลา และการจัดการกับปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เป็นต้น ซึ่งทักษะเหล่านี้ค่อนข้างดีกว่าความถนัดทางด้านเทคนิคหรือความรู้ เป็นทักษะที่ต้องการของตลาดแรงงานต่าง ๆ ในทุกสาขาอาชีพ

จรณทักษะ (Soft Skills) เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการปรับปรุง เสริมสร้าง เปลี่ยนแปลงสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์หรือบุคคลในองค์กรให้ดีขึ้น ก้าวสูงทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้น

การพัฒนาตนเองต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การทำงานไม่ได้วัดกันในส่วนของทักษะวิชาชีพเฉพาะ (Hard Skills) แต่เพียงอย่างเดียวที่จะบ่งบอกถึงความสำเร็จในการประกอบอาชีพ แต่จรรยาบรรณ จึงเป็นสิ่งจำเป็นในอนาคต และการทำงานจำเป็นต้องอาศัยทักษะวิชาชีพเฉพาะ และจรรยาบรรณ ควบคู่กัน เพื่อนำมาสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพในอนาคต ในบทความนี้ ผู้เขียนได้ทำการศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความและวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ แล้วนำเสนอผลการสังเคราะห์จรรยาบรรณ เพื่อมาเป็นแนวทางการพัฒนาจรรยาบรรณ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการศึกษา สืบค้นข้อมูล ค้นคว้า เอกสาร ตำรา บทความและวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผลการสำรวจจากหลาย ๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องและกล่าวถึงคุณลักษณะจรรยาบรรณ ผู้เขียนได้เลือกจำนวน 18 เรื่อง และดำเนินการสังเคราะห์คุณลักษณะจรรยาบรรณ ลงในตารางการสังเคราะห์ เพื่อแจกแจงความถี่ของคุณลักษณะจรรยาบรรณ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 การสังเคราะห์คุณลักษณะจรรยาบรรณ (Soft Skills)

รายนามนักวิชาการ	จรรยาบรรณ (Soft Skills)
1. มารุต พัฒนาผล (2558)	1. บุคลิกภาพดี 2. มีมารยาททางสังคม 3. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 4. ความสามารถในการใช้ภาษา 5. มีมนุษยสัมพันธ์ดี 6. การบริหารเวลา 7. การตั้งคำถามและฟัง 8. การคิด 9. การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์
2. ญัญญา ภาระโฆ และวัลลภา อารีรัตน์ (2559)	1. ด้านการติดต่อสื่อสารและการนำเสนอ 2. ด้านความสามารถของภาวะผู้นำ 3. ด้านการทำงานแบบทีมรวมพลัง 4. ด้านการวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ 5. ด้านความเป็นมืออาชีพ และจริยธรรม 6. ด้านการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ 7. ด้านพัฒนาคนและสร้างนวัตกรรม 8. ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
3. วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล (2562)	1. การคิดแบบเติบโต 2. การสร้างสรรค์ 3. การพัฒนาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของ ตนเอง 4. การสร้างสรรค์นวัตกรรม 5. การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ 6. การเล่าเรื่องราว 7. ความตระหนักทางวัฒนธรรม 8. การคิดอย่างมีวิจารณญาณ 9. ภาวะผู้นำ 10. ความฉลาดทางอารมณ์
4. ละเอียด แจ่มจันทร์, สุภัจฉริ มะกรรกรร์ และ สมฤดี กীরตวนิช เสถียร. (2562)	1. ทักษะสังคม 2. ทักษะต่อผู้อื่น 3. ทักษะสื่อสาร 4. คุณลักษณะเฉพาะตัว 5. ทักษะคิด 6. ลักษณะอาชีพ 7. ความฉลาดทางสังคม 8. ความฉลาดทางอารมณ์
5. คมกริช บุญพรม และ ประยุทธ์ ชูสอน (2562)	1. ด้านการติดต่อสื่อสารและการนำเสนอ 2. ด้านความสามารถของภาวะผู้นำ 3. ด้านการทำงานแบบทีมประสานพลัง 4. ด้านการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาอย่าง สร้างสรรค์ 5. ด้านความเป็นมืออาชีพและจริยธรรม 6. ด้านการเรียนรู้และการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ 7. ด้านการพัฒนาคนและการสร้างนวัตกรรม 8. ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. วีระพงษ์ อาตมา (2562)	1. ความฉลาดทางอารมณ์ 2. การโน้มแน่ว/จูงใจ 3. การสื่อสารที่ดี 4. ความเป็นผู้นำ 5. มนุษยสัมพันธ์ 6. การทำงานเป็นทีม 7. การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน 8. ความคิด สร้างสรรค์ 9. ความสามารถในการปรับตัว 10. การบริหารเวลา

รายชื่อนักวิชาการ	จรรยาบรรณ (Soft Skills)
7. ปรัชญาพร ทองประสิทธิ์, สักรินทร์ อยู่ผ่อง และอัครรัตน์ พลูกระจำง. (2020)	1. ทักษะด้านการสื่อสาร 2. ทักษะด้านทำงานเป็นทีม 3. ทักษะด้านคิดวิเคราะห์และ แก้ปัญหา 4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ 5. จรรยาบรรณในวิชาชีพ 6. ทักษะความคิด สร้างสรรค์ 7. ทักษะด้านการจัดการเวลา 8. ทักษะด้านการเรียนรู้ 9. ทักษะคิดเชิงบวก 10. ทักษะการเจรจาต่อรอง
8. รุติกร จันทพลา บุรณ, ณิชฎฐญาณี จันทพลาบุรณ และปรีชา พินชนศรี (2020)	1. ภาวะผู้นำ 2. การสื่อสาร 3. การทำงานเป็นทีม 4. การแก้ปัญหา 5. ความฉลาดทาง สังคมและทางอารมณ์ 6. ความสามารถทางวัฒนธรรม
9. ปกรณ์ ไพบรุษโรจน์ และณภม จันทน์สม (2563)	1. เปิดรับข้อเสนอแนะ 2. ใช้การสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ 3. เข้าอกเข้าใจเพื่อนร่วมงาน 4. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับครอบครัว 5. พยายามก้าวออกมาจาก comfort zone 6. พร้อมทั้งจะเรียนรู้อยู่เสมอ 7. ปรับตัวให้เข้ากับสถานที่ทำงานใหม่ ๆ 8. รู้จักสังเกตคน รอบตัว 9. สามารถทำงานภายใต้ความขัดแย้ง 10. แสดงความเป็นผู้นำในส่วนงานที่ รับผิดชอบ 11. มาทำงานให้ตรงเวลา
10. Bora (2015)	1. การสื่อสาร 2. การทำงานเป็นทีม/ความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3. การตัดสินใจ/การแก้ปัญหา 4. จริยธรรม/ความซื่อสัตย์/ความรับผิดชอบ 5. การ จัดการด้านเวลา/การจัดการ 6. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง 7. การตั้งใจเรียนรู้
11. Stewart, Wall & Marciniec (2016)	1. การสื่อสาร 2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3. ความเป็นมืออาชีพ 4. การทำงานเป็น ทีม 5. การแก้ปัญหา 6. การคิดวิเคราะห์ 7. จริยธรรม 8. การยืดหยุ่น 9. ภาวะผู้นำ 10. การตระหนักถึงความแตกต่าง
12. Tang (2018)	1. ทักษะการสื่อสาร 2. ทักษะการทำงานเป็นทีม 3. ทักษะการคิดและการแก้ปัญหา 4. ทักษะภาวะผู้นำ 5. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 6. ความยืดหยุ่นและความสามารถในการ ปรับตัว 7. จริยธรรมในการทำงานและความเป็นมืออาชีพ 8. ความเป็นผู้ประกอบการ 9. การเรียนรู้ตลอดชีวิตและการจัดการข้อมูลสนเทศ
13. WVDE (2019)	1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2. การทำงานเป็นทีม 3. การแก้ปัญหา 4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
14. Beardmore (2019)	1. การร่วมมือ 2. การติดต่อระหว่างบุคคลและการเข้าใจวัฒนธรรม 3. การติดต่อสื่อสาร 4. การคิดวิเคราะห์ 5. ความคิดริเริ่มและการจัดการตนเอง 6. ความคิดสร้างสรรค์และความอยากรู้อยากเห็น 7. ความยืดหยุ่นและการปรับตัว 8. ความซื่อสัตย์และความเป็นมืออาชีพ 9. ความรับผิดชอบและภาวะผู้นำ 10. ความสม่ำเสมอและจรรยาบรรณการทำงาน
15. Vasanthaku mari (2019)	1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2. ภาวะผู้นำ 3. การทำงานเป็นทีม 4. การแก้ปัญหา 5. จริยธรรมในการทำงาน 6. การจัดการเวลา 7. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 8. ความคิดสร้างสรรค์ 9. ความมั่นใจ

รายนามนักวิชาการ	จรรยาบรรณ (Soft Skills)
16. Zagada (2019)	1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2. การทำงานเป็นทีม 3. ความคิดสร้างสรรค์ 4. ความมั่นใจ 5. การปรับตัว 6. ความหลากหลายและความฉลาดทางวัฒนธรรม 7. ความคิดแบบเติบโต 8. การตัดสินใจ
17. Snyder (2020)	1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2. ภาวะผู้นำ 3. การทำงานเป็นทีม 4. การแก้ปัญหา 5. จริยธรรมในการทำงาน 6. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
18. Wiki Job (2020)	1. ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2. ภาวะผู้นำ 3. การทำงานเป็นทีม 4. การแก้ปัญหา 5. การจัดการเวลา 6. การยืดหยุ่น

จากตารางที่ 1 จะเห็นว่า นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้ทำการศึกษาจรรยาบรรณ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาเป็นทักษะในด้านต่าง ๆ แตกต่างกันไป มีทั้งที่ตรงสอดคล้องกัน และมีข้อค้นพบที่แตกต่างกัน จึงทำให้ผู้เขียนทำการศึกษา โดยการวิเคราะห์ และสังเคราะห์จรรยาบรรณ อีกครั้ง เพื่อให้สามารถแยกทักษะให้ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางการพัฒนาบุคคลได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพ

ประเภทของจรรยาบรรณ (Soft Skills)

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ พบว่า จรรยาบรรณ เป็นทักษะเกี่ยวข้องกับบุคคล (People skills) ซึ่งจะมีบางคุณลักษณะที่เหมือนกันหรือคล้ายกัน ผู้เขียนจึงกำหนดกรอบตามทักษะและคุณลักษณะที่เหมือนกันหรือคล้ายกัน เมื่อนำมาสังเคราะห์โดยการจัดกลุ่ม (Grouping) ผู้เขียนจึงแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. จรรยาบรรณภายในบุคคล (Intrapersonal Soft skills) หมายถึง ทักษะภายในบุคคลที่กำหนดพฤติกรรม ความคิด การแสดงออกของแต่ละบุคคล ซึ่งสรุปเป็นจรรยาบรรณภายในบุคคล 8 ด้าน ได้แก่ การจัดการเวลา การจัดการความคิด การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ภาวะผู้นำ จริยธรรมในการทำงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารอารมณ์ และทักษะการปรับตัว

2. จรรยาบรรณระหว่างบุคคล (Interpersonal Soft skills) หมายถึง ทักษะของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ซึ่งสรุปเป็นจรรยาบรรณระหว่างบุคคล 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม การทำงานแบบทีม และการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร

แนวทางในการพัฒนาทักษะจรรยาบรรณ (Soft Skills)

สำหรับการทำงานเพื่อให้เกิดมีประสิทธิภาพนั้น พนักงานหรือบุคลากรของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการพัฒนาจรรยาบรรณ (Soft Skills) อยู่ตลอดเวลา นั่นหมายถึง ต้องมีการพัฒนาจรรยาบรรณตลอดชีวิต (Lifelong Soft Skill Development) ไม่จำเป็นจะต้องพัฒนาทักษะจากหลักสูตรการเรียนการสอนเพียงอย่างเดียว แต่หน่วยงานต่าง ๆ สามารถที่จะจัดอบรม กิจกรรม หรือโครงการพัฒนาบุคลากรต่าง ๆ ให้เกิดจรรยาบรรณ ได้อย่างมีประสิทธิภาพผู้เขียน จึงสังเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนาจรรยาบรรณภายในบุคคล (Intrapersonal Soft Skills) 8 ด้าน และจรรยาบรรณระหว่างบุคคล (Interpersonal Soft Skills) 4 ด้าน ดังนี้

แนวทางการพัฒนาจรรยาวัชภายในบุคคล (Intrapersonal Soft skills)

1. การจัดการเวลา เวลาเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด การจัดการเวลาจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้น ๆ ที่จะบริหารงานได้มีประสิทธิภาพ และการจัดการเวลาอย่างมีประสิทธิภาพไม่ได้หมายความว่าทำงานได้จำนวนมาก แต่หมายถึงการทำให้สิ่งสำคัญอย่างสม่ำเสมอ แต่ละงานมีความสำคัญไม่เท่ากัน หากเราคิดว่าทุกงานสำคัญเท่ากันหรือไม่ได้โฟกัสกับงานที่สำคัญ อาจทำให้เรายุ่งตลอดเวลา และมีผลลัพธ์ไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไปได้ บุคคลสามารถฝึกฝนการจัดการเวลาได้ ดังแนวทางต่อไปนี้ 1.1 จัดเรียงลำดับความสำคัญ 1.2 วางแผนในแต่ละวัน 1.3 แบ่งเวลางานและเรื่องส่วนตัว 1.4 หาเวลาพักผ่อน 1.5 ลดสิ่งรบกวนที่ทำให้เสียเวลา

2. การจัดการความคิด ความคิดสามารถกำหนดชีวิตของบุคคลได้ เป็นทักษะความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ สร้างสรรค์ ตลอดจนการวิจารณ์ญาณ และคิดเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้บนเหตุและผล และมีทัศนคติในการเปิดรับแนวคิดใหม่ ๆ ช่วยส่งเสริมให้เกิดการสร้างและพัฒนา รูปแบบการทำงานอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือปัญหาต่าง ๆ ที่การทำงานรูปแบบในปัจจุบันไม่สามารถแก้ไขได้ ดังแนวทางต่อไปนี้ 2.1 การเปลี่ยนมุมมองต่อเรื่องที่เกิดขึ้น 2.2 รู้เท่าทันความคิดตัวเอง 2.3 ปรับทัศนคติของตัวเอง 2.4 การคิดแบบเติบโต เพื่อที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอน และอุปสรรคต่าง ๆ บนหลักเหตุผล ถูกต้อง สามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของบุคคลผู้นั้น โดยกระบวนการดังนี้ 3.1 ระบุปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา 3.2 กำหนดทางเลือกในการแก้ปัญหา 3.3 ดำเนินการแก้ปัญหา 3.4 การติดตามและตรวจสอบปัญหา

4. ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถในการชี้นำ และโน้มน้าวพฤติกรรมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยได้รับการยอมรับ และยกย่องจากบุคคลอื่น สามารถกระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น มีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่าง ๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังแนวทางต่อไปนี้ 4.1 วิสัยทัศน์เพื่อการเปลี่ยนแปลง 4.2 ความร่วมมือ เรียนรู้ด้วยกัน 4.3 การสื่อสาร 4.4 การให้และการบริการ 4.5 การบริหารความก้าวหน้า ส่วนบุคคลหรือในวิชาชีพ 4.6 ความยืดหยุ่น

5. จริยธรรมในการทำงาน องค์กรให้ความสำคัญตระหนัก และมีความสำคัญในการประพฤติปฏิบัติตนเป็น อย่างดีงามตามค่านิยมที่ดีแก่สังคม พร้อมทั้งมีทัศนคติ สถานการณ์ต่าง ๆ ในด้านบวก และมุ่งมั่นพัฒนา ผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานเต็มตามศักยภาพเป็นหนึ่งในเส้นทางสู่ความเป็นมืออาชีพ ดังนี้ 5.1 จริยธรรมที่ส่งเสริมให้แก่ตน 5.2 จริยธรรมต่อเพื่อนร่วมงาน 5.3 จริยธรรมหน้าที่การทำงาน

6. การเรียนรู้ด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่บุคคลจะต้องตั้งเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ เลือกวิธีเรียนรู้ แสวงหาความรู้ การรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการประเมินตนเอง เพื่อความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา โดยกระบวนการต่อไปนี้ 6.1 ฝึกตัวเองให้มี Growth Mindset 6.2 อยู่ท่ามกลางคนเก่ง 6.3 เรียนรู้จากการลงมือทำ 6.4 การเรียนรู้ในแบบของตัวเอง 6.5 กระตุ้นตัวเองเพื่อสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้

7. การบริหารอารมณ์ อารมณ์เป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นภายใน เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ และเป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่พฤติกรรมนั้น ในแต่ละวันบุคคลจะมีอารมณ์ต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย อาจจะเป็นความพึงพอใจ ความโกรธ ความร่าเริง ความเจ็บปวด ความผิดหวัง เพราะตลอดเวลาที่บุคคลอยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง บุคคลจะอยู่ภายใต้สิ่งเร้า (Stimulus) และประสบการณ์ (Experience) ที่เขามีอยู่ทำให้อารมณ์แปรเปลี่ยนไปมา โดยภาพรวมกล่าวได้ว่า อารมณ์เป็น

กระบวนการทางจิตวิทยา สามารถเกิดขึ้นได้อย่างเป็นอิสระของกันและกัน แต่มีโอกาสที่จะมาเชื่อมโยงกันได้ อย่างใกล้ชิดเสมอ ธรรมชาติของอารมณ์ ทำให้นักจิตวิทยาทั้งหลายมีความเห็นว่า องค์ประกอบของอารมณ์ จะแบ่งออกเป็น 3 อย่าง (Baron, 1989) 7.1 สภาวะการรู้คิด (Cognitive States) 7.2 ปฏิกริยาทางสรีระ (Physiological Reactions) 7.3 การแสดงออกของพฤติกรรม (Expressive Behaviors)

8. ทักษะการปรับตัว การทำงานในยุคปัจจุบัน รูปแบบการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ได้มีการปรับตัวเพื่อตอบสนองกับการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล คงจะปฏิเสธไม่ได้ว่าการปรับตัวดังกล่าวนี้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จนเกิดเป็นกระแส Digital Disruption เพื่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ทักษะการปรับตัว คือ สิ่งที่สำคัญอย่างมากในการทำงาน เพราะจะช่วยให้พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง คนที่มีทักษะการปรับตัวจะกลายเป็นคนที่ได้เปรียบในการทำงาน และความสามารถในการปรับตัวนั้น เราทุกคนสามารถที่จะสร้างหรือพัฒนาได้เป็นความสามารถในการนำทักษะต่าง ๆ มาดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 8.1 มีความคิดแบบประยุกต์ ปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ 8.2 การปรับตัวตอบรับปรากฏการณ์ New Media 8.3 เรียนรู้และเข้าใจศาสตร์ที่หลากหลาย 8.4 การออกแบบความคิดเชิงเหตุผลและอารมณ์ 8.5 มีศักยภาพในการต่อรองเพื่อรับมือกับปัญหาต่าง ๆ

แนวทางการพัฒนาจรรยาบรรณทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Soft Skills)

1. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารเป็นศิลปะในการพูด สามารถถ่ายทอดความคิด ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ รวมถึงการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน สามารถเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและมีเหตุผล เลือกวิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น แนวทางเพิ่มทักษะการสื่อสาร ดังนี้ 1.1 ทักษะการพูด (Oral Skills) 1.2 ทักษะการเขียน (Writing Skills) 1.3 ทักษะการฟัง (Listening Skills) 1.4 ทักษะการใช้ภาษาท่าทาง (Non-verbal Skills)

2. ความสัมพันธ์ทางสังคม ทักษะทางสังคมเป็นความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพ และสายสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจผู้อื่น และสร้างการร่วมมือจากความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ตลอดจนความสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของคนในองค์กร และทำให้คนในองค์กรมีความสามัคคี ปองดองกัน ช่วยส่งเสริมการทำงานเกิดความสำเร็จราบรื่น ต้องมีทักษะต่อไปนี้ 2.1 เข้าใจตนเอง 2.2 เข้าใจผู้อื่น 2.3 ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล

3. การทำงานแบบทีม การร่วมแรงร่วมใจ ร่วมปฏิบัติทั้งกายและใจ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ การร่วมระดมสมอง ช่วยกันแก้ปัญหา ร่วมหาทางออกโดยวิธีการที่ดีที่สุด เสนอความคิดเห็นทั้งในแง่บวก และแง่ลบเพื่อเพิ่มโอกาส เพิ่มทางเลือก เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดความเสี่ยงในการทำงานที่ผิดพลาดเพื่อที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพ ดังทักษะต่อไปนี้ 3.1 มีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นเป้าหมายเดียวกัน 3.2 รู้หน้าที่และมีระบบที่ชัดเจน 3.3 สร้างความสัมพันธ์ เป็นพลังให้กันและกัน 3.4 สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 3.5 มีทัศนคติไปในทิศทางเดียวกัน 3.6 ซื่อสัตย์และให้รางวัลสำหรับการทำงานเป็นทีม

4. การเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร (Denison, 1990) เมื่อวัฒนธรรมองค์กรนั้นก่อให้เกิดองค์กรที่เหมาะสม ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพล และส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก ควรให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร โดยประเมินสภาพของวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ และประเมินความเหมาะสมหรือคุณค่าที่มีต่อองค์กร เพื่อจะได้สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ทั้งนี้แนวคิดแนวปฏิบัติวัฒนธรรมองค์กรที่นิยมนำมาใช้ในการ

ประเมินประสิทธิผลขององค์กร ส่วนใหญ่นิยมใช้ดังนี้ 4.1 การผูกพัน (Involvement) 4.2 การปรับตัว (Adaptability) 4.3 การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) 4.4 มีวิสัยทัศน์และภารกิจ

สรุป

ผลจากการสังเคราะห์จรรยาวัชระ (Soft Skills) ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญ และจำเป็นอย่างมากในตลาดแรงงานยุคปัจจุบัน ไม่ว่าจะหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน หรือบริษัทต่าง ๆ ก็ให้ความสำคัญ และต้องการแรงงานยุคใหม่ที่เข้ามาทำงานในองค์กรจะต้องมีทักษะในเรื่องของจรรยาวัชระ ซึ่งเป็นทักษะเกี่ยวกับบุคคล (People Skills) ผู้เขียนจึงสังเคราะห์เป็นแนวทางในการพัฒนาจรรยาวัชระภายในบุคคล (Intrapersonal Soft Skills) ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ด้าน ได้แก่ การจัดการเวลา การจัดการความคิด การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ภาวะผู้นำ จริยธรรมในการทำงาน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การบริหารอารมณ์ และทักษะการปรับตัว และจรรยาวัชระระหว่างบุคคล (Interpersonal Soft Skills) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ทางสังคม การทำงานแบบทีม และการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาจรรยาวัชระ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ต่อความต้องการขององค์กร ช่วยผลักดัน และสนับสนุนให้องค์กรนั้นเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลไปในทิศทางบวก และบรรลุเป้าหมายขององค์กรในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- คมกริช บุญพรม และประยุทธ์ ชูสอน. (2562). ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำด้าน SOFT SKILLS ของผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนชายขอบ. *วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 7(26), 178-187.
- จิตติกร จันทพลาบูรณ์, ณิชฐญาณี จันทพลาบูรณ์ และปรีชา พินชุนศรี. (2563). การเรียนการสอนออนไลน์ เสริมการพัฒนา Soft Skills ในชั้นเรียน. *PIM 10th National and 3rd International Conference 2020*, 257-269.
- ณัฏยา ภาระโซ และวัลลภา อารีรัตน์. (2559). ทักษะภาวะผู้นำด้าน SOFT SKILLS ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 24. *วารสารศึกษาศาสตร์ ฉบับวิจัยบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 10(2), 41-47.
- ปกรณ์ โปรัมย์โรจน์ และณกมล จันทน์สม. (2563). ปัจจัยด้านจรรยาวัชระ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวายในกรุงเทพมหานคร. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(42), 177-128.
- ปรัชญาพร ทองประสิทธิ์, สักรินทร์ อยู่ผ่อง และอัศรัตน์ พลูกระจำง. รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ. คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 14 (2) (พฤษภาคม-สิงหาคม 2563), 97-108.
- มารุต พัฒนาผล. (2558). *เอกสารประกอบการเรียนรู้รายวิชา สัมมนาวัตกรรมการโค้ชเพื่อการรู้คิด*. จาก http://www.curriculumandlearning.com/upload/Coaching/แนวคิดหลักการโค้ชเพื่อการรู้คิด_1544292343.pdf

- ละเอียด แจ่มจันทร์, สุภัจฉรี ฆะกรกรรม์ และสมฤดี กีร์ตวนิชเสถียร. (2562). การพัฒนาซอร์ฟสกิลของ
นักศึกษาพยาบาล: การเรียนรู้จากเครือข่ายความร่วมมือประกันคุณภาพการศึกษา. *วารสาร
พยาบาลสาธารณสุขปีที่ 33*(2), (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562), 130-140
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล. (2562). *Soft Skills to Master*. จาก
www.curriculumandlearning.com
- วีระพงษ์ อาตมา. (2562). *ซอร์ฟสกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. จาก
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-9/6214155038.pdf>.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2565). *Soft Skills*. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2565, จาก
<http://legacy.orst.go.th/?printing> <http://legacy.orst.go.th/?s=soft+skill>
- Baron, Robert A. (1989). *Psychology The Essential Science*. Boston: Renslaer Polytechnic
Institute.
- Beardmore, K. W. (2019). *Soft Skills: Old & New*. (Doctoral Dissertation, University of
Kentucky, United Kingdom) Retrieved from
https://uknowledge.uky.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1070&context=epe_etds
- Bora, B. (2015). The essence of soft skills. *International Journal of Innovative Research
and Practices*, 3(12), 7-22.
- Denison, Daniel R. (1990). *Corporate Culture and Organization Effectiveness*. NewYork :
John Wiley & Sons.
- Jackson, D. (2013). The Contribution of Work-integrated Learning to Undergraduate
Employability Skill Outcomes. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*,
14(2), 99-115.
- Snyder, K. (2020). *The 7 Soft Skills You Need to Be Successful*. Retrieved from
<https://www.omniagroup.com/the-7-soft-skills-you-need-to-be-success-ful/>
- Stewart, C., A. Wall & S. Marciniac. (2016). Mixed signals: Do college graduates have the
soft skills that employers want? *Competition Forum*, 14(2), 276-281.
- Tang, K. N. (2018). The importance of soft skills acquisition by teachers in higher
education institutions. *Kasetsart Journal of Social Sciences (February 2018)*, 1-6.
- Thairat. (2017). *The Modern University should be produced people to keep up the world*.
Retrieved from <https://www.thairath.co.th/content/1143425>
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft Skills and its application in work place. *World Journal of
Advanced Research and Reviews*. 3(2) 66-72.
- WikiJob Team. (2022). *Soft Skills List*. Retrieved from [https://www.wikijob.co.uk/interview-
advice/competencies/soft-skills](https://www.wikijob.co.uk/interview-advice/competencies/soft-skills).
- Wiki job. (2020). *Soft Skills*. available: [https://www.wikijob.co.uk/content/interview-
advice/com-petencies/soft-skills](https://www.wikijob.co.uk/content/interview-advice/com-petencies/soft-skills)
- WVDE. (2019). *Survey of Employer Skill Needs*. Retrieved from [https://wvde.us/simulated-
work](https://wvde.us/simulated-work)

Zagada, M. (2019). *Top 7 Soft Skills Employees Need In2020 and Beyond* Retrieved from <https://www.gofluent.com/blog/top-7-soft-skills-2020/>