

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับ
ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

โดย

นายธนกฤต อนรรฆวรรณ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์

สำนักส่งเสริมสุขภาพ กรมอนามัย (ปฏิบัติราชการที่สำนักอนามัยผู้สูงอายุ)

ปี 2567

บทคัดย่อ

จากการศึกษา เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับรู้ความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) สู่การส่งเสริมศักยภาพด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยการทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะ ความต้องการ และการแสดงออกที่สามารถนำไปสู่การสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือวิธีการปฏิบัติงาน และทบทวนข้อมูลองค์ความรู้ด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงสัมพันธภาพของบุคลากรและการทำงานให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงศึกษางานวิชาการที่เกี่ยวข้อง กำหนดวิธีการสำรวจความคิดเห็นในรูปแบบออนไลน์ (Online Survey) และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเสริมขยายความและเพิ่มรายละเอียดเชิงลึกของข้อมูลที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาสนใจประเด็นความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ของหน่วยงาน และได้รับมอบหมายภารกิจหน้าที่สำคัญต่อการสนับสนุนงานของผู้บริหาร ทั้งนี้ ประชากรกลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสำรวจประเมินตนเองในความสามารถที่มีเกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ได้แก่ ทักษะความคิดเชิงบวก โดยความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น เพื่อจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการตัดสินใจ บนพื้นฐานข้อมูลที่จำกัด เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ และทักษะการต่อรอง โน้มน้าวใจ เพื่อร่วมกันพัฒนางานให้ประสบความสำเร็จ และให้ความเห็นเพิ่มเติมว่า ทักษะที่มีความเหมาะสมต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยเรียงจากระดับมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ทักษะการสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญต่อถ่ายทอดสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทักษะการเป็นผู้นำ จะช่วยให้กระบวนการทำงานราบรื่น ผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรคไปได้ และเกิดการร่วมกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนวิธีการที่ดีขึ้น

สำหรับประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ จากปริมาณงานจำนวนมาก ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติ และขาดการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำคำตอบในการสำรวจมาประมวลผลและเสนอเป็นแนวทางการส่งเสริมศักยภาพด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ด้วยแนวคิดหลักการ 4C Model ที่มุ่งเน้นสร้างทักษะความรู้ที่จำเป็นทั้งในด้านการเรียน การทำงาน และการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับศตวรรษที่ 21

กิตติกรรมประกาศ

จากการศึกษา เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จในครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิสา ช่อแก้ว อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และที่ปรึกษาทางด้านการวางระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการวางโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้จุดประกายความคิดในการให้ความสำคัญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณศุภณัฐ ชาวนา วิทยาการและที่ปรึกษากลยุทธ์การพัฒนากลุ่มคนรุ่นใหม่และการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ที่ให้คำปรึกษาต่อแนวทางการศึกษาอย่างเป็นระบบและลำดับขั้นตอน และคุณสุกัญญา สุกโชติรัตน์ ผู้มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือติดตามให้คำแนะนำทำให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์มากขึ้น

ในการนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ที่อนุญาตให้ทำการศึกษา สำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) สำนักอนามัยผู้สูงอายุ กรมอนามัย ที่อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับกระบวนการเข้ารับการประเมินผลงานให้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี รวมถึงคณะกรรมการประเมินผลงาน สายงานวิเคราะห์นโยบายและแผน โดยมีนายรัชชัช บุญเกิด ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมอนามัย เป็นประธานคณะกรรมการ และนายสมเกียรติ ปฏิรูป นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มดิจิทัลส่งเสริมสุขภาพ กองแผนงาน กรมอนามัย เป็นกรรมการที่ปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณคุณพ่อนนทนน - คุณแม่เบญญาภา อนรรฆวรณ และครอบครัวอนรรฆวรณ ที่คอยให้กำลังใจและดูแลอยู่เคียงข้างเสมอมา รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ คำแนะนำ และคำปรึกษา จนกระทั่ง การศึกษาครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการศึกษาในครั้งนี้จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ รวมถึงข้อเสนอแนะที่นำมาพัฒนาการบริหารจัดการ การวางแผน ออกแบบหรือปรับเปลี่ยนวิธีการในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ให้ประสบความสำเร็จ

นายธนกฤต อนรรฆวรณ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(5)
บทที่ 1	1
บทนำ	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ขอบเขตการศึกษา	2
กรอบแนวคิด	3
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	6
แนวคิดเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ (Generation Y)	6
แนวคิดเกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft skills)	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3	15
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	15
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	16
การเก็บรวบรวมข้อมูล	16
การวิเคราะห์ข้อมูล	16
บทที่ 4	17
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 5	22
สรุปผลการศึกษา	22
อภิปรายผลการศึกษา	23
ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	25
บรรณานุกรม	28
ภาคผนวก	30

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำแนกข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y)	18
ตารางที่ 4.2 การสำรวจตัวแปรของทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills)	19
ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) จากผลการอภิปรายและแนวคิดหลักการ 4C Model	24

บทที่ 1

บทนำ

ประกาศสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง เรื่อง จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2566 พบว่า ประเทศไทยมีประชากรทั่วราชอาณาจักรทั้งสิ้นจำนวน 66,052,615 คน เป็นประชากรเพศชายรวมทั้งสิ้น จำนวน 32,224,008 คน แบ่งเป็นประชากรที่มีสัญชาติไทย จำนวน 31,703,501 คน และไม่ได้สัญชาติไทย จำนวน 520,507 คน และเป็นประชากรเพศหญิงรวมทั้งสิ้น จำนวน 34,299,525 คน มีสัญชาติไทย จำนวน 33,357,689 คน และไม่ได้สัญชาติไทย จำนวน 470,918 คน

ข้อมูลผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร สำนักงานสถิติแห่งชาติ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 พบว่า ผู้มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 59.05 ล้านคน เป็นผู้ที่อยู่ในวัยพร้อมจะทำงาน 40.62 ล้านคน ซึ่งประกอบด้วย ผู้มีงานทำ 40.13 ล้านคน ผู้ว่างงาน 0.32 ล้านคน และผู้ที่รอทำงานตามฤดูกาล 0.17 ล้านคน ประชากรวัยแรงงานเป็นประชากรส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ

ดังนั้น หน่วยงานต่าง ๆ ในปัจจุบัน ได้ปรับกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้ประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีพนักงานปฏิบัติงานร่วมกันหลากหลายช่วงอายุ โดยเกิดและเติบโตมาจากยุคสมัยที่ต่างกันอย่างน้อยสามรุ่น หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นการผสมผสานของสามเจนเนอเรชั่น (Generations) ทั้งนี้ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) กล่าวถึงความเปลี่ยนแปลงของผู้คนแต่ละเจนเนอเรชั่น (Generations) ด้วยการแบ่งช่วงอายุ โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ eBook : เจาะเทรนด์โลก 2022 ซึ่งตรงกับการจำแนกช่วงอายุในหนังสือสภาพัฒนาการ จัดทำโดยสถาบันการพัฒนาชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย ดังนี้

1) เจเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation X หรือ Gen X) หมายถึง บุคคลที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2508 - 2522 บุคคลกลุ่มนี้จะอยู่ในระดับหัวหน้างานของหน่วยงาน หรือเป็นรุ่นพี่ใหญ่ ผู้ผ่านเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในชีวิตการทำงานมาอย่างหนักหน่วง ทั้งวิกฤตต้มยำกุ้ง วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ รวมถึงวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 และได้สัมผัสการทำงานแบบทุ่มเททั้งชีวิตของพ่อแม่ที่เป็นรุ่นเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomer) จึงได้รับอิทธิพลจากการให้ความสำคัญกับการทำงาน และความสมดุลระหว่างงานกับครอบครัว (Work-life balance) มีแนวคิดในการปฏิบัติงานในลักษณะรู้ทุกอย่างและทำทุกอย่างได้เพียงลำพังโดยไม่ต้องพึ่งพาใคร เป็นตัวของตัวเองสูง เน้นเรื่องความรับผิดชอบตามที่อย่างเต็มที่ รวมทั้งเริ่มเปิดกว้างทางความคิดใหม่ ๆ และเน้นเป้าหมายของทีมเป็นหลัก

2) เจเนอเรชั่นวาย (Generation Y หรือ Gen Y) หรือคนยุค Millennials หมายถึง บุคคลที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2538 ในปัจจุบันกลุ่มบุคคลนี้เติบโตในสายอาชีพอยู่ในระดับ Middle Management ของหลายหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) คือทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ของหน่วยงาน ถือเป็นกลุ่มวัยแรงงานและเป็นมันสมองที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีลักษณะนิสัยกล้าแสดงออก มั่นใจในตนเอง กระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ เปิดรับความคิดเห็นที่ตรงไปตรงมามากขึ้น กล้าแสดงความคิดเห็นและกล้าร้องขอในสิ่งที่คิดว่าตนเองสมควรได้รับ มีความสามารถ

ในการปฏิบัติงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการเจรจาติดต่อสื่อสาร ชอบการปฏิบัติงานเป็นทีม ไม่กลัวต่อการเปลี่ยนแปลง ต้องการความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ชื่นชอบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น

3) เจเนอเรชันแซด (Generation Z หรือ Gen Z) หมายถึง บุคคลที่เกิดตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ขึ้นไป เป็นผู้ที่เกิดในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีความคิดวิเคราะห์และการตัดสินใจรวดเร็ว ไม่กลัวปัญหา กล้าตั้งคำถามกับรูปแบบและขั้นตอนการทำงานและพร้อมรับมือด้วยมุมมองนอกกรอบใหม่ ๆ เพื่อหาหนทางใหม่ที่ทำให้งานสำเร็จเร็วขึ้น ไม่ต้องยึดติดกับเวลา และไม่อยู่ในโลกของการทำงานเข้าๆ ออกๆ

เมื่อพนักงานทั้งสามรุ่นปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน จึงเป็นปกติที่จะเกิดมุมมองความคิดที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะการรับรู้และความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ทั้งด้านการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความต้องการความก้าวหน้าในเส้นทางอาชีพ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีเข้ามาอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานหรือรูปแบบการดำเนินงานให้เข้ากับพนักงาน จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานมีศักยภาพในการแข่งขัน ตลอดจนสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานให้สำเร็จต่อไป

จะเห็นได้ว่า หน่วยงานจะสามารถกำหนดกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จได้ ด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้ศึกษาจึงมีเป้าหมายที่จะศึกษา การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ เนื่องจาก ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) สามารถช่วยให้การทำงานและการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเป็นไปอย่างราบรื่น โดยอาศัยทั้งการเรียนรู้กับสิ่งรอบตัว ไหวพริบปฏิภาณ ตลอดจนสิ่งที่มาแต่กำเนิด เช่น อุปนิสัย บุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ และ Mindset ในปัจจุบันการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะหลายอย่างต้องการผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ซึ่งคุณสมบัติเหมาะสมนั้นหมายรวมถึงทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) รวมทั้งการศึกษาในบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เนื่องด้วยเป็นทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ของหน่วยงาน ซึ่งเป็นอัตรากำลังส่วนที่มากที่สุดและเป็นกลุ่มบุคคลที่รอการเลื่อนระดับไปเป็นหัวหน้าหน่วยงาน ดังนั้นผลงานวิชาการครั้งนี้จะนำไปสู่การแสวงหาแนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการขับเคลื่อนดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ทบทวนเอกสารแนวคิดเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เพื่อประมวลผลข้อมูลในการนำศักยภาพของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2 ทบทวนข้อมูลองค์ความรู้ด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills) ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลถึงสัมพันธภาพของบุคลากรและการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

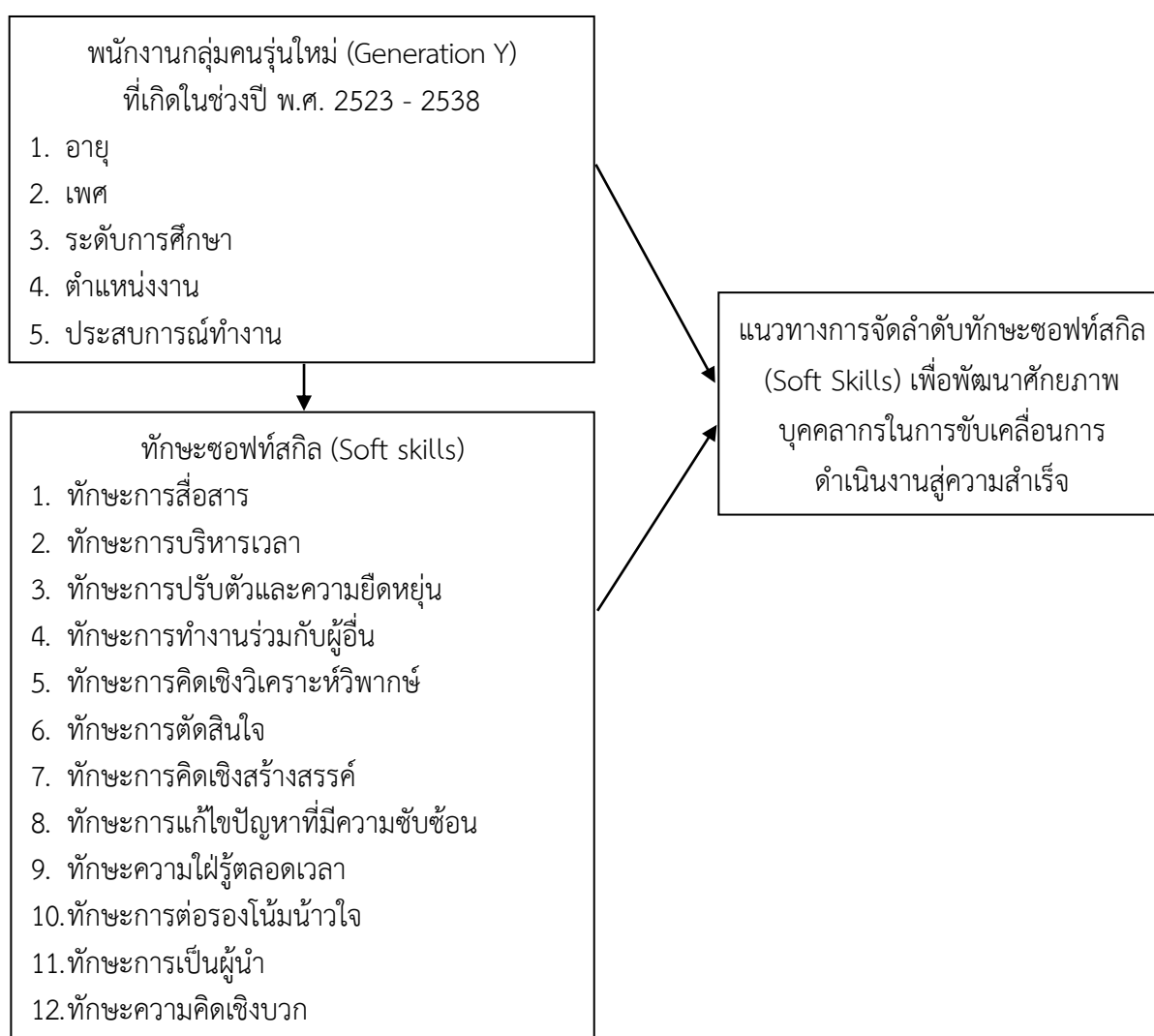
2. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากร

ผู้ศึกษากำหนดบุคลากรกลุ่มประชากร คือ บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 – 2538 บุคคลกลุ่มนี้เติบโตตามสายอาชีพภายในหน่วยงาน โดยอยู่ในระดับกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงและพนักงานใหม่ ซึ่งปัจจุบันบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) คือทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ของหน่วยงาน ถือเป็นกลุ่มวัยแรงงานและเป็นมันสมองที่สำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

3. ขอบเขตพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดหน่วยงานในการศึกษาคั้งนี้ คือ สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนงานวิชาการ ข้อเสนอการ ตลอดจนสนองตอบนโยบายของผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงสาธารณสุข

กรอบแนวคิด



สำหรับการอธิบายกรอบแนวคิดในการศึกษาคั้งนี้ จะเป็นลักษณะชุดข้อมูลที่สามารถนำมาประมวลผลวิเคราะห์ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนแรก คือ ชุดข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ได้แก่

- อายุ แบ่งตามช่วงอายุประชากรที่ปฏิบัติงานแล้ว โดยมุ่งเน้นที่บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) อายุระหว่าง 29 - 44 ปี

- เพศ จำแนกเป็นเพศ ได้แก่ ชายและหญิง ซึ่งอาจส่งผลให้มีกระบวนการคิดวิเคราะห์ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

- ระดับการศึกษา แบ่งเป็นระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก จะสะท้อนถึงมุมมองความคิดที่แตกต่างกัน

- ตำแหน่งงาน ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้างานระดับต้น และหัวหน้างานระดับบริหาร ซึ่งมีระดับความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน สามารถส่งอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน

- ประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 0 - 4 ปี ถือเป็นช่วงการเริ่มต้นของการทำงาน ซึ่งเป็นช่วงของการเรียนรู้ระบบการทำงาน ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร ช่วง 5 - 8 ปี เป็นช่วงที่ได้รับการมอบหมายงานอย่างจริงจัง และประสบการณ์ 9 ปีขึ้นไป อาจอนุมานได้ว่า มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ช่วงต้นและผ่านการบริหารจัดการมาหลายรูปแบบ

ส่วนที่สอง คือ ชุดข้อมูลด้านทักษะซอฟท์สกีล (Soft skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) เป็นทักษะความสามารถในการอยู่ร่วมกันในสังคม และส่งเสริมให้ดำรงชีวิตได้อย่างราบรื่น ซึ่งมีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาสังเคราะห์จากการค้นคว้าสามารถสรุปได้ ดังนี้ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการบริหารเวลา 3) ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น 4) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น 5) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์ 6) ทักษะการตัดสินใจ 7) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ 8) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน 9) ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา 10) ทักษะการต่อรอนใจ 11) ทักษะการเป็นผู้นำ และ 12) ทักษะความคิดเชิงบวก

นิยามศัพท์

บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) หมายถึง บุคคลที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2524 - 2539 เติบโตในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีระบบเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในหลายมิติ ส่งผลให้บุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยี สามารถปฏิบัติงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ชอบการปฏิบัติงานเป็นทีม ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง มั่นใจในตนเอง กล้าแสดงออก กระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และต้องการความชัดเจนในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

ทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) หมายถึง คุณลักษณะของความสามารถในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม และการพัฒนาตนเอง ที่เสริมสร้างให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตได้อย่างราบรื่น และก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งทักษะซอฟท์สกีลจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติด้วยตัวเอง การอบรมเลี้ยงดูและสภาพแวดล้อมที่เติบโต ตลอดจนการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อจุดประกายความคิด ทั้งหมดล้วนอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะนานกว่าการเรียนรู้ทางวิชาการ จึงมีความสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จของงาน

Mindset หมายถึง กระบวนการทางความคิด ซึ่งเป็นความเชื่อที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ถูกหล่อหลอมอย่างละเอียดอ่อนจนกลายเป็นมุมมองในการทำความเข้าใจกับสถานการณ์หนึ่ง ๆ ของแต่ละบุคคล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำองค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดเป็นแนวทางการส่งเสริมบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์
2. สามารถนำผลงานวิชาการในครั้งนี้มาพัฒนาการบริหารจัดการ ออกแบบหรือปรับเปลี่ยนวิธีการวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ให้ประสบความสำเร็จ

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี หลักการและผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้องโดยสามารถนำเสนอได้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ (Generation Y)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills)
- 2.3 ผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ (Generation Y)

ประชากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) กำลังมีบทบาทสำคัญในฐานะเป็นทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ในหน่วยงาน ทำให้ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจถึงทัศนคติ คุณลักษณะเด่น ตลอดจนการแสดงออกถึงความต้องการ เพื่อนำมาปรับเป็นกลยุทธ์ในการบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและคุณลักษณะของบุคคลที่มีความละเอียดซับซ้อนที่แตกต่างกันออกไป (กานต์พิชชา, 2556) เพื่อให้สามารถจูงใจและดึงความสามารถ รวมถึงศักยภาพของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เช่น ความเข้าใจในการเรียนรู้งานอย่างรวดเร็ว ความคล่องตัวในการทำงาน ความสามารถในการปรับตัว ความมุ่งมั่นที่จะประสบความสำเร็จ ความสามารถด้านเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น ทั้งหมดล้วนเป็นพลังในการขับเคลื่อนหน่วยงานให้มีศักยภาพในการแข่งขัน

ทรัพยากรบุคคล จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานที่จะขับเคลื่อนการดำเนินงานไปสู่ความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้ แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่า แม้บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่จะได้รับการยอมรับจากผู้บริหารว่าเป็นบุคลากรที่เก่ง มีความสามารถหลากหลาย สามารถทำงานหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน ก็ยังมีแนวโน้มที่จะลาออกไปจากหน่วยงานอย่างไม่มีวี่แวง (ฉัตรนภา และภาวิณี, 2557) นอกจากปัญหาการลาออกแล้ว ยังพบปัญหาด้านพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การไม่เคารพระเบียบกฎเกณฑ์ มีความอดทนน้อย การแสดงความก้าวร้าว และไม่มีความผูกพันกับหน่วยงาน

หากหน่วยงานมีความรู้และความเข้าใจในความแตกต่างของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) จะช่วยให้สามารถวางแผน ออกแบบหรือปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสม (ราตรี, 2558) เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถอยู่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเติบโตในสายอาชีพก้าวขึ้นสู่ระดับผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพอันก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานในอนาคต

ความหมายของคนรุ่นใหม่ Generation Y สามารถอธิบายเพื่อทำความเข้าใจพื้นฐานได้ดียิ่งขึ้น Francese ให้ความหมายว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายใหม่ของการตลาดที่มีสัดส่วนโครงสร้างประชากรเพศหญิงมากขึ้น จบการศึกษาระดับสูง ทำให้สามารถหารายได้เทียบเท่าเพศชาย ส่งผลต่อกำลังซื้อที่มีแนวโน้มมากขึ้น การให้คำจำกัดความลักษณะนี้ มักแสดงถึงมุมมองในเชิงธุรกิจที่วิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ในอนาคต สะท้อนถึงความสามารถในการซื้อและพฤติกรรมการบริโภค ซึ่งสอดคล้องกับความหมายที่ Yarrow and O'Donnell ได้นิยามเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ Generation Y เป็นผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2524 - 2539 มีจำนวนมากขึ้น และมีพฤติกรรมการบริโภคที่หลากหลาย จึงส่งผลต่อการตลาดในการขายสินค้าและบริการ รวมถึงเป็นวัยที่เริ่มเข้าสู่การทำงานและจะมีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการหน่วยงานภายในอนาคต ส่วน Glass ให้ความหมายเกี่ยวกับคนรุ่นใหม่ Generation Y ในแง่ของการเปิดรับเทคโนโลยีที่ทันสมัย เรียนรู้การใช้คอมพิวเตอร์และวิธีสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีความหลากหลายทางเชื้อชาติ มีความเป็นตัวเองและชอบแสดงออก ไม่ชอบการมีเงื่อนไขหรืออยู่ภายใต้กรอบกฎเกณฑ์

การศึกษาความหมายของคนรุ่นใหม่ Generation Y ผู้ศึกษาสามารถสรุปว่า บุคคลที่เติบโตมาในยุคเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้รับการเลี้ยงดูอย่างเอาใจใส่จากพ่อแม่ ได้ทุกอย่างตามที่ต้องการ จึงเป็นพื้นฐานที่ทำให้ไม่ชอบอยู่ในกฎระเบียบ สอดคล้องกับระดับความอดทนต่ำ แต่มีความเป็นตัวของตัวเองสูง กล้าคิด กล้าทำและกล้าแสดงออก ปัจจัยแวดล้อมก็ส่งผลให้เกิดลักษณะที่โดดเด่น เช่น ความสามารถด้านการสื่อสาร ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และความสามารถทำงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้ การทำความเข้าใจภาพรวมและความต้องการของคนรุ่นใหม่ Generation Y อย่างลึกซึ้ง จะสามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้กับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ในการนี้ ขอเสนอข้อมูลลักษณะของกลุ่มคนรุ่นใหม่จะทำให้เกิดความเข้าใจความหลากหลายที่มีความละเอียดซับซ้อนแตกต่างกันออกไปมากยิ่งขึ้น

ประการแรก **ความเป็นตัวของตัวเองสูง** สะท้อนออกมาหลายรูปแบบทั้งคำพูด การแต่งกาย การใช้ชีวิตแบบฉบับเป็นของตนเอง อิสระทางความคิด คำพูด และการกระทำ รวมไปถึงการเลือกวิถีปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และมีแนวโน้มที่ยากต่อการเปลี่ยนแนวความคิด ความรู้สึก หรือการใช้ชีวิต Generation Y จึงแสดงความต้องการความเป็นส่วนตัว จนบางครั้งกลายเป็นคนที่มีโลกส่วนตัวสูง ต้องการการปฏิบัติงานที่ตรงกับรูปแบบการใช้ชีวิต เช่น การแต่งตัวตามแฟชั่นมาปฏิบัติงาน เวลาเข้าปฏิบัติงานสาย

ประการที่สอง **ความอยากรู้อยากเห็น** ผ่านกระบวนการตั้งคำถามว่า “ทำไม” เพื่อหาเหตุผลหรือต้นสายปลายเหตุ ทำความเข้าใจให้กระจ่างชัดก่อนที่จะปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ๆ แท้จริงแล้ว Generation Y ต้องการคำตอบที่ชัดเจน เพื่อคลายข้อสงสัยและนำไปสู่การปฏิบัติงานนั้นได้อย่างเต็มศักยภาพและสัมฤทธิ์ผล ดังนั้น คำถามว่า “ทำไม” จึงไม่ใช่การทำทนายในคำสั่ง

ประการที่สาม **ความคุ้นเคยกับเทคโนโลยี** การเติบโตมาพร้อมกับยุคพัฒนาการทางเทคโนโลยี ทำให้สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานและสร้างความบันเทิงในการใช้ชีวิต Generation Y ส่วนใหญ่จึงใช้ทักษะนี้เป็นลักษณะเด่น เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานที่เป็นประจักษ์ เนื่องจากต้องการการยอมรับและคำชื่นชม เพื่อให้เป็นที่รู้จักทั้งในและนอกหน่วยงาน

ประการที่สี่ **ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** ด้วยการกล้าคิดกล้าแสดงออก โดยไม่ยึดติดกับกรอบความคิดเดิม ๆ หากหัวหน้างานรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนความคับข้องใจที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน ย่อมเป็นผลดีต่อหน่วยงานในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น

ประการที่ห้า **ความกระตือรือร้น** โดยเฉพาะกับงานที่ตนเองสนใจ จะสามารถพัฒนาทักษะ หรือปรับตัวให้พร้อมต่อการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว และมุ่งหวังผลลัพธ์เป็นสำคัญ เพราะ Generation Y ต้องการให้สังคมยอมรับในความสามารถและการปฏิบัติตนอย่างเสมอภาคจากผู้ร่วมงาน และต้องการได้รับความเชื่อถือ โดยเฉพาะการเป็นผู้ใหญ่ในสายตาของผู้ร่วมงาน

ประการที่หก **ความมั่นใจในตนเองสูง** จากวิธีการอบรมเลี้ยงดู ตลอดจนสภาพแวดล้อมมีส่วนหล่อหลอมให้กล้าแสดงออกต่อหน้าสาธารณชนและมีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนเองสามารถกระทำได้ เนื่องจากต้องการประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ซึ่งการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายนั้น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานไปสู่เป้าหมายทางอาชีพที่ชัดเจน และกลายเป็นคนสำคัญของหน่วยงานในขณะที่ยังอยู่ในวัยหนุ่มสาว

ประการที่เจ็ด **มองโลกในแง่ดี คิดในเชิงบวก** งานทุกอย่างสามารถเป็นไปได้และประสบความสำเร็จจนบางครั้งอาจกลายเป็นความดีใจ ทั้งนี้ เพราะต้องการพิสูจน์ตนเอง เพื่อให้ได้รับการยอมรับและการให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนหนึ่งของทีมมากกว่าการปฏิบัติงานโดยลำพัง

ประการที่แปด **ความอดทนต่ำ** ไม่สามารถเก็บอารมณ์ได้ และจะแสดงอารมณ์ออกมาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ Generation Y จึงต้องการบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เป็นมิตรมากกว่าการแข่งขัน สร้างความสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้เกิดความใส่ใจทั้งต่อตนเองและผู้ร่วมงานด้วย

ประการที่เก้า **ความทะเยอทะยานสูง** มุ่งมั่นสู่การเจริญเติบโตอย่างก้าวกระโดดในสายอาชีพและประสบความสำเร็จในเวลาอันสั้น ทั้งนี้ เพื่อค่าตอบแทนที่ดีและเหมาะสมกับสิ่งที่ปฏิบัติให้กับหน่วยงาน Generation Y กล้าร้องขอรางวัลอย่างตรงไปตรงมา เมื่อมีผลงานที่โดดเด่น

ประการที่สิบ **ชื่นชอบการเปลี่ยนแปลง** เพื่อท้าทายให้เกิดสิ่งใหม่ที่ดีกว่า โดยเฉพาะกระบวนการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น Generation Y มีความกระตือรือร้น ที่จะลองสิ่งใหม่หรือทำเรื่องเดิมด้วยวิธีการใหม่ ๆ รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเรื่องต่าง ๆ ในหน่วยงาน เพื่อผลประกอบการที่ดีขึ้น

ประการที่สิบเอ็ด **ยอมรับบุคคลอื่นที่ความสามารถ** เนื่องจาก Generation Y ต้องใช้โอกาสที่จะพิสูจน์ตนเอง ด้วยงานที่ยากและท้าทายความสามารถ เพื่อเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ดังนั้น การยอมรับและเคารพบุคคลอื่น จึงพิจารณาจากความสามารถ ไม่ใช่ด้วยเหตุผลด้านอายุเท่านั้น

ประการที่สิบสอง **ท้าทายต่อกฎระเบียบ** โดยเฉพาะการบริหารงานที่เข้มงวดและมีขั้นตอนที่ซับซ้อน จะยิ่งกระตุ้นให้เกิดการฝ่าฝืนและหาหนทางการทำงานใหม่ สะท้อนความต้องการด้านความยืดหยุ่น โดยเฉพาะกฎระเบียบ ขั้นตอนกระบวนการ รวมถึงเวลาในการปฏิบัติงาน มุมมองการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของ Generation Y ไม่ได้หมายถึงการทำงานหนักและอยู่กินเวลา แต่เป็นการปฏิบัติงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่า

ประการสุดท้าย **มีความผูกพันต่อหน่วยงานต่ำ** หากหน่วยงานใดไม่สามารถให้ความก้าวหน้าทางอาชีพพร้อมเปลี่ยนงานที่สามารถทำให้ตนไปสู่เป้าหมายความสำเร็จทันที เพราะมีเป้าหมายในเส้นทางอาชีพที่ชัดเจน จึงเลือกที่จะรักภักดีต่อวิชาชีพมากกว่าความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และมองว่าหน่วยงานเป็นเพียงสะพานเชื่อมไปสู่เป้าหมายทางอาชีพที่ตั้งไว้ จึงมีกระแสอัตราการลาออกสูงมากในปัจจุบัน Generation Y จะแสวงหางานที่ชอบ โดยเน้นที่จะพิจารณาเนื้อหาของงานเป็นลำดับแรกก่อนที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องสอดคล้องต่อเป้าหมายทางอาชีพและสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิต

ข้อมูลลักษณะของกลุ่มคนรุ่นใหม่และความต้องการทั้งหมดข้างต้น เป็นเสมือนแรงผลักดันให้ Generation Y แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตอย่างรวดเร็ว เป็นประเด็นท้าทายความสามารถ อันนำไปสู่ความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดขึ้นจริง แต่ในทางตรงข้ามก็เป็นเสมือนพลังหรือแรงจูงใจ ที่มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความพยายามปรับเปลี่ยนตนเองให้ไปสู่ความสำเร็จ ด้วยกลยุทธ์และแรงบันดาลใจต่าง ๆ ประกอบกัน

ดังนั้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปลักษณะและความต้องการของคนรุ่นใหม่ Generation Y เป็นผู้ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2538 มีลักษณะความเป็นตัวของตัวเอง ความกระหายใคร่รู้และความกระตือรือร้นกับงานที่ตนเองสนใจ แสดงถึงความทะเยอทะยานที่สามารถทำให้บุคคลอื่นสัมผัสรับรู้ได้ นอกจากนี้ยังมีมุมมองความคิดในเชิงบวกและความสามารถในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี จนทำให้มั่นใจในการปฏิบัติงานของตนเองและเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ คนรุ่นใหม่มีความต้องการด้านความยืดหยุ่นต่อระเบียบกฎเกณฑ์ ซึ่งอาจนำไปสู่การสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือวิธีการปฏิบัติงาน และจงรักภักดีต่อสายงานวิชาชีพ รวมถึงยอมรับและเคารพบุคคลที่ความสามารถ แต่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ต่ำทำให้มีพฤติกรรมแสดงออกอย่างตรงไปตรงมา หากหน่วยงานสามารถนำชุดข้อมูลมาปรับเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ พร้อมทั้ง พัฒนาหัวหน้างานให้มีเทคนิคในการรับมืออย่างมีประสิทธิภาพย่อมจะสามารถนำศักยภาพของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการสร้างแรงจูงใจจากความต้องการสู่ประสิทธิภาพการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills)

สถานการณ์ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ประกอบกับการหลั่งไหลของข้อมูลข่าวสาร การปรับตัวให้ทันต่อสภาวการณ์ ตลอดจนการเพิ่มพูนสมรรถนะหลัก (Hard skills) ได้แก่ องค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เทคนิควิธีการเฉพาะทาง เป็นต้น และการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills) เป็นทักษะด้านความสัมพันธ์ ความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงาน จะเห็นได้ว่า ทักษะต่าง ๆ สามารถส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ผู้ศึกษามุ่งเน้นการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills)

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา โดยคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ราชบัณฑิตยสถาน ให้คำจำกัดความ Soft skills ว่า จรรยาวัชระ หมายถึง ทักษะที่เป็นลักษณะเฉพาะ หรือ คุณสมบัติเฉพาะของบุคคลด้านไหวพริบปฏิภาณ ความฉลาดทางอารมณ์ ตลอดจนคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นลักษณะนามธรรม เช่น อุปนิสัย ความสุภาพเรียบร้อย บุคลิกภาพที่แสดงออก การแสดงออกที่เป็นมิตร รู้จังหวะในการเข้าสังคม การเลือกใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การมองโลกในแง่ดี การควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีวุฒิภาวะ เข้าใจความเป็นจริงของสถานการณ์ต่าง ๆ ฐานการณ์ อ่วมสถิตย์ เปรียบทักษะด้านอารมณ์และทักษะสังคม เป็น Soft skills ที่ช่วยส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มนุษย์สัมพันธ์ (People skills) ทักษะทางสังคม (Social skills) รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งจะช่วยให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างไม่เป็นปัญหา รศ.ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และ รศ.ดร.มารุต พัฒนา ให้ความหมาย Soft skills ว่าเป็นทักษะด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ จริญญา ทองเอนก กล่าวว่า Soft Skills เป็นกลุ่มของทักษะที่ไม่ใช่ความรู้ทางวิชาการหรือความสามารถด้านเทคนิคที่ใช้ในการประกอบอาชีพโดยตรง แต่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน Bora ให้นิยามเกี่ยวกับ Soft Skills ว่าเป็นคุณสมบัติ คุณลักษณะ และพฤติกรรมส่วนบุคคล เช่น การคิดและตัดสินใจ การแก้ปัญหา การติดต่อสื่อสาร การโน้มน้าวใจ การทำงานร่วมกับผู้อื่น วิธีการจัดการ ความยืดหยุ่น ความเป็นมืออาชีพ และจริยธรรมในการทำงาน

Soft skill จึงเป็นคุณลักษณะที่เสริมสร้างให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี โดยจะต้องถูกปลูกฝังตั้งแต่วัยเยาว์จากการอบรมเลี้ยงดู สังคม วัฒนธรรม และการเรียนรู้ ซึ่งอาศัยระยะเวลาในการบ่มเพาะทักษะทางสังคมนานกว่าการเรียนรู้ทางวิชาการ จึงมีความสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จของงาน

ปัจจุบันการทำงานมีความท้าทายมากยิ่งขึ้น ทักษะทางอาชีพที่ได้มาจากการเรียนรู้ทางด้านทฤษฎี และเทคนิคต่าง ๆ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคคลหนึ่งสู่อีกบุคคลหนึ่งได้ นอกจากนี้ ยังถูกพัฒนาเป็นนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จนหลายอาชีพ อาจจะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีเหล่านั้น ซึ่งต่างจากทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills) ที่ได้รับการพัฒนาจากประสบการณ์และการลงมือปฏิบัติ จึงเป็นจุดแข็งในการทำงานของมนุษย์ที่จะเพิ่มโอกาสสู่ความสำเร็จ (รัตนวัชร์ และ ก่องทรัพย์, 2564) สสำรวจ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21 และสำรวจความต้องการ Soft Skills ที่จำเป็นของบัณฑิตยุคใหม่ในมุมมองของสถานประกอบการ ซึ่งสามารถสังเคราะห์ออกมาได้ 8 คุณลักษณะ ดังนี้ 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร 2) ภาวะผู้นำ 3) การทำงานเป็นทีม 4) การแก้ปัญหา 5) จริยธรรมในการทำงาน 6) การบริหารจัดการเวลา 7) ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ และ 8) การคิดสร้างสรรค์

ทักษะทางอารมณ์ (Soft Skills) คือลักษณะจำเพาะของบุคคลมีความยืดหยุ่นทางใจ ปรับเปลี่ยนเรียนรู้กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน (Brenda, 2562) โดยให้ความสำคัญกับทักษะที่จะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในเส้นทางสายอาชีพ (Career) จำนวน 5 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ 3) ทักษะการบริหารเวลา 4) ทักษะการรู้จักตนเอง และ 5) ทักษะการเจรจาต่อรอง

ทักษะที่ส่งผลโดยตรงต่อการใช้ชีวิต การทำงาน และการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ ทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) (Aashish Pahwa, 2562) ตรงข้ามกับทักษะเฉพาะด้าน (Hard Skills) ที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) ที่สำคัญเป็นลำดับต้น ๆ มีจำนวน 7 ทักษะ คือ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการเป็นผู้นำ 3) จริยธรรมในการปฏิบัติงาน 4) ทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ 5) ทักษะการบริหารเวลา 6) ทักษะการแก้ข้อขัดแย้ง และ 7) ทักษะการเป็นสมาชิกในทีม

ทักษะด้าน Soft Skills ทำให้บุคคลมีความแตกต่าง และโดดเด่นจากบุคคลอื่น (คมกริช และประยุทธ, 2562) โดยสามารถแบ่งได้ทักษะด้าน Soft Skills เป็น 8 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการติดต่อสื่อสารและการนำเสนอ 2) ด้านความสามารถของภาวะผู้นำ 3) ด้านการทำงานแบบทีมประสานพลัง 4) ด้านการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ 5) ด้านความเป็นมืออาชีพและจริยธรรม 6) ด้านการศึกษาเรียนรู้และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ด้านการพัฒนาคนและการสร้างนวัตกรรม และ 8) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

จากการศึกษาค้นคว้าบทความ วารสาร และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ผู้ศึกษาสามารถสังเคราะห์ ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills) คือ ความสามารถทางอารมณ์ การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติด้วยตัวเอง การอบรมเลี้ยงดู และสภาพแวดล้อมที่เติบโต ทำให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ดี ทั้งนี้ ผู้ศึกษาสรุปทักษะที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จของบุคลากร กลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ดังนี้

ประการแรก **ทักษะการสื่อสาร** ความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทาง เพื่อถ่ายทอดการสื่อสาร และรับส่งข้อมูลอย่างเหมาะสมกับสภาพสังคม วัฒนธรรม และสถานการณ์ต่าง ๆ จนเกิดความเข้าใจและการรับรู้ตรงกันอย่างชัดเจนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประการที่สอง **ทักษะการบริหารเวลา** การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการปฏิบัติสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างถูกต้องและเหมาะสม รู้จักการแบ่งเวลา เคารพและรักษาเวลาของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุม การปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามเวลาและเป้าหมายที่กำหนด

ประการที่สาม **ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น** เกิดจากการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดเดิมและพยายามหาทางแก้ไขด้วยวิธีใหม่ เป็นความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิดของตนเอง ให้ทันต่อความต้องการและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่สี่ **ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** เป็นการร่วมกันทำงานของกลุ่มบุคคล โดยมีเป้าหมายเดียวกัน ได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างบุคคล เรียนรู้ การประสานงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับการตัดสินใจร่วมกัน พร้อมทั้งการตรวจสอบการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

ประการที่ห้า **ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์** การคิดอย่างรอบด้านด้วยความระมัดระวังโดยไม่ให้ความรู้สึกหรือความเห็นส่วนตัวเข้ามามีอิทธิพล เป็นการใช้วิจารณ์อย่างมีเหตุผลในการวิเคราะห์ประเด็น จากการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบกัน ให้เข้าใจถึงข้อดีข้อเสียของสถานการณ์หรือความหลากหลาย ของแง่มุม

ประการที่หก **ทักษะการตัดสินใจ** ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล เพื่อเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์และเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงผลที่อาจจะเกิดขึ้นไม่เกิดผลเสียต่อตนเองและผู้อื่น กระบวนการตัดสินใจจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการแก้ปัญหา

ประการที่เจ็ด **ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์** เป็นความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ที่แตกต่าง หลุดออกจากกรอบเดิม ๆ และมองเห็นความเชื่อมโยงกันของวัตถุรอบตัวในแง่มุมใหม่ ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่ยากที่พบเจอด้วยวิธีการใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม

ประการที่แปด **ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน** กระบวนการคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล สามารถระบุปัญหาและรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อออกแบบวิธีการแก้ปัญหาได้ตรงจุด ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ และนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างแท้จริง

ประการที่เก้า **ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา** เป็นแนวทางการศึกษาและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ โดยการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ทักษะและประสบการณ์ต่าง ๆ ผสมผสานกันอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตของแต่ละคนตั้งแต่เกิดจนตาย เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านความรู้ วิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

ประการที่สิบ **ทักษะการต่อรองโน้มน้าวใจ** กระบวนการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี เพื่อให้เกิดการประนีประนอม พยายามหาข้อตกลงที่เป็นที่ยอมรับ คล้อยตามทางความคิด และยอมรับหรือยินยอมปรับเปลี่ยนด้วยความสมัครใจตามการเจรจาสื่อสาร

ประการที่สิบเอ็ด **ทักษะการเป็นผู้นำ** เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร แสดงถึงศักยภาพของบุคคลในการกำหนดวิสัยทัศน์ การวางแผน การตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร หรือแม้กระทั่งการควบคุมสภาพจิตใจเมื่อพบปัญหา ซึ่งแต่ละคนจะมีวิธีการและแสดงออกที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ของตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการทำงาน

ประการที่สิบสอง **ทักษะความคิดเชิงบวก** ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์เลวร้ายได้อย่างมีสติ รับมือกับความผิดหวัง ทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ และสามารถพลิกสถานการณ์ได้อย่างสง่างาม โดยการปรับมุมมอง หรืออาจมองเพียงเฉพาะด้านดีที่เกิดขึ้น ค้นหาและสร้างแนวความคิดในแง่บวกด้านดี นอกจากนี้ ยังส่งเสริมพลังถึงคนรอบข้างให้มีความรู้สึกแบบเดียวกันได้อีกด้วย

ทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ทั้งหมดล้วนเป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลให้บุคคลมีข้อได้เปรียบในการปฏิบัติงานในทุกตำแหน่งงาน หรือสายอาชีพ และเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการทำงาน อีกทั้งการที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ให้กับบุคลากร จะช่วยหน่วยงานประสบความสำเร็จ พนักงานรู้สึกถึงการมีคุณค่าในตัวเอง ช่วยลดอัตราการลาออก และด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถพัฒนาให้พนักงานให้มีผลงานที่ดีขึ้น และเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้

ผู้ศึกษาขอเสนอการนำหลักการ ทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเทคโนโลยีไม่สามารถมาแทนที่ได้ และเป็นที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไป กำหนดโดยเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรจากทุกภาคส่วน

ทั้งภาคธุรกิจ การศึกษา มูลนิธิ และองค์กรไม่แสวงผลกำไร ภายใต้ชื่อ P21 หรือภาคีความร่วมมือเพื่อการศึกษา ในศตวรรษที่ 21 (The Partnership for 21st Century Learning) ที่จัดตั้งขึ้นในปี 2002 ในประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มุ่งเน้นสร้างทักษะความรู้ที่จำเป็นทั้งในด้านการเรียน การทำงาน และการดำเนินชีวิตให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ปัจจุบัน P21 ได้กำหนดแนวคิดหลักการ 4C Model ได้แก่

1. Communication ทักษะการสื่อสาร โดยวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในการทำงานเพื่อถ่ายทอด ความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจอย่างชัดเจน การแสดงความรู้สึก รวมถึงการแก้ไขปัญหา โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรจะกระชับตรงประเด็น การเข้าถึงและให้ความสำคัญกับความรู้สึกผู้รับสาร

2. Creativity ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ เป็นสิ่งจุดประกายวิธีคิดที่แตกต่างจากการคิดแบบเดิม และไม่จำเป็นต้องทำอย่างที่เคยทำมา ทำให้สามารถเข้าใจปัญหาในหลากหลายแง่มุมที่คนอื่นอาจมองไม่เห็น นำไปสู่การคิดหาแนวทางการแก้ปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ที่จะได้ผลลัพธ์ที่ต่างออกไป ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญมาก สำหรับโลกที่กำลังเกิดการ Disrupt ในทุกด้าน

3. Collaboration ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นการสร้างความร่วมมือในการทำงานของ กลุ่มบุคคล แบ่งปันทรัพยากร รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างซึ่งกันและกัน เรียนรู้การหาวิธีการและตัดสินใจ ให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดร่วมกัน ผ่านการทำงานเป็นทีมเวิร์ค (Teamwork) และการประสานงาน (Cooperation) เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

4. Critical Thinking ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์ เป็นความสามารถในการวิเคราะห์และ ประเมินข้อมูลที่ได้รับมาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ไตร่ตรองความคิดอย่างรอบคอบ เพื่อหาวิธีการ ที่เหมาะสมและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่าง โดยการตั้งคำถามและหาคำตอบให้กับคำถามนั้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง ของการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

จากการบทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ที่สามารถก้าวขึ้นมาอยู่ในระดับชั้นนำ ของหน่วยงานได้ นอกจากองค์ความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนเทคนิควิธีการของสาขาอาชีพนั้น ๆ ซึ่งได้มาจากการเรียนรู้ทางทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การฝึกฝนจนสามารถความชำนาญและนำมาใช้งานได้จริง ทั้งหมดเรียกว่า สมรรถนะหลัก หรือทักษะ Hard Skills ยังจำเป็นต้องมีทักษะซอฟต์แวร์สกิล Soft Skills ซึ่งเป็นสิ่งที่เทคโนโลยี ไม่สามารถแทนที่ได้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภรณ์ รัชชโย (2556, น.35-89) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กร เป็นการศึกษาเชิงความคิดเห็นและมุมมองที่ถูกถ่ายทอดผ่านการแสดงออก ทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชันวาย พบว่า พนักงานเจนเนอเรชันวายส่วนใหญ่ เล่นโซเชียลมีเดียในรูปแบบต่าง ๆ หลังการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จ เพราะต้องการติดตามสถานการณ์ ทางสังคมที่เกิดขึ้นรอบตัว และเป็นการคลายเครียดด้วยการสื่อสารพูดคุยกับบุคคลอื่น ชื่นชอบการปฏิบัติงาน ที่ได้พบปะผู้คน เพราะส่งเสริมทักษะด้านการเข้าสังคม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น สร้างสัมพันธ์ภาพและเครือข่าย

สำหรับการปฏิบัติงานที่ไม่ชื่นชอบในมากที่สุด คือ การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นระบบ ไม่ระบุหน้าที่และขอบเขตงานที่ชัดเจน ด้านบรรยากาศในสถานที่ปฏิบัติงาน ส่วนมากต้องการให้มีพื้นที่สีเขียว เพื่อสร้างความร่มรื่น และการพักผ่อนหย่อนใจระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงส่งเสริมด้านความคิดสร้างสรรค์อีกด้วย พนักงานเจนเนอเรชั่นวายต้องการลักษณะการร่วมงานแบบพี่น้องที่สามารถช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จ เป้าหมายในการปฏิบัติงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายต้องการได้รับการยอมรับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งหมายถึงการเติบโตในสายงานอาชีพของตนเอง

ราตรี แสงจันทร์ (2558, น.20-42) ได้ศึกษาการส่งเสริมให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวายมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และรักษาคนเก่งให้คงอยู่กับองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายเริ่มเข้าสู่การทำงานในหน่วยงานมากขึ้น และมีพฤติกรรมความต้องการด้านการทำงานในรูปแบบของตนเอง ดังนั้น การเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งจะสามารถนำศักยภาพของเขามาใช้ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ในปัจจุบันพนักงานเจนเนอเรชั่นวายจัดเป็นกลุ่มกำลังสร้างประสบการณ์มากที่สุดของช่วงชีวิตวัยทำงานและกำลังจะเติบโตเพื่อก้าวสู่ระดับผู้นำของหน่วยงานต่อไปในอนาคต ซึ่งเหตุผลสำคัญในการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ

ปกรณ โปรรุ่งโรจน์ (2564, น.71-138) ได้ศึกษาปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (SOFT SKILL) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยจรรยาบรรณ (Soft Skill) ในด้านทักษะการปรับตัว ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการโน้มน้าว ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับขององค์กร เพื่อส่งเสริมความสามารถและศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

วิระพงษ์ อาตมา (2563) ได้ศึกษาทักษะด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยภาพรวมมีทักษะอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ทักษะการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมากที่สุดและมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งทักษะด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ การสื่อสารที่ดี ความเป็นผู้นำ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และการบริหารเวลา ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในด้านซอฟท์สกีล (Soft Skills) ของตัวพนักงาน ผู้บริหาร และฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการวางแผนการฝึกอบรมและการโค้ชภายในบริษัทได้ เพื่อเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานมีความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาศึกษา การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อรับรู้ความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) สู่การส่งเสริมศักยภาพด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

ในการนี้ ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) ในการศึกษาความคิดเห็นและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเสริมขยายความและเพิ่มรายละเอียดเชิงลึกของข้อมูลที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 25 คน ทั้งหมดคือบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ที่เกิดระหว่าง พ.ศ. 2523 – 2538 มีอายุระหว่าง 29 - 44 ปี

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ด้วยวิธีการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในลักษณะที่ให้ผู้ตอบแบบสำรวจกรอกแบบสำรวจด้วยตนเอง และนำผลการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาข้อสรุปตามแนวทางของวัตถุประสงค์การศึกษา ประกอบไปด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 การประเมินตนเองของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 12 ตัวแปร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

3.3 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิธีการสร้างแบบสำรวจและกำหนดขั้นตอนวิธีการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ผลงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) เพื่อสังเคราะห์กรอบแนวคิดในการศึกษา

2. กำหนดประเด็นคำถาม โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้

3. ศึกษาวิธีการสร้างและจัดทำร่างแบบสำรวจ (Survey) จากบทความและเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ

4. เสนอร่างแบบสำรวจผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาข้อคำถาม ความเหมาะสม และความชัดเจนของภาษา

5. สร้างแบบสำรวจออนไลน์ (Online Survey) สำหรับใช้เก็บข้อมูลกลุ่มประชากรตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการขออนุญาตผู้บริหารหน่วยงาน สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ในการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

2. ผู้ศึกษาได้ขอความร่วมมือบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ภายใต้งานหน่วยงานดังกล่าว ในการตอบแบบสำรวจออนไลน์ (Online Survey) ในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2567

3. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจของกลุ่มประชากรตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) เพื่อให้บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายใช้ในการประเมินตนเองเกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills)

ระดับความคิดเห็น 5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

ระดับความคิดเห็น 3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ระดับความคิดเห็น 2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

ระดับความคิดเห็น 1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

การประมวลผลข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ในส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมโดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ที่เกี่ยวกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ผู้ศึกษาได้ศึกษาด้วยวิธีการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) เพื่อรับรู้ความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) สู่การส่งเสริมศักยภาพด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยการศึกษาความคิดเห็นและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรและสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในลักษณะคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อเสริมขยายความและเพิ่มความคล่องตัวของข้อมูล

ผู้ศึกษาขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยพื้นฐานข้อมูลจากผู้ตอบแบบสำรวจ โดยแบบสำรวจตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) โดยมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน โดยสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข มีบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ซึ่งเป็นอัตรากำลังส่วนที่มากที่สุด จำนวน 25 คน มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 5 คน อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน และอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 2 คน แบ่งเป็นเพศชาย 9 คน และเพศหญิง 16 คน สำเร็จการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรี 1 คน ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 18 คน และระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า 6 คน อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ 22 คน และระดับหัวหน้างาน 3 คน มีประสบการณ์ปฏิบัติงานเริ่มตั้งแต่ 0 - 4 ปี จำนวน 9 คน ปฏิบัติงานมาแล้ว 5 - 8 ปี จำนวน 10 คน และปฏิบัติงานตั้งแต่ 9 ปีเป็นต้นไป จำนวน 6 คน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประมวลผลและนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ดังนี้

ปัจจัยข้อมูลส่วนตัว	จำนวน(คน)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์(%)
1.อายุ Age		
- 21 – 30 ปี	5	20 %
- 31 – 40 ปี	18	72 %
- 41 – 50 ปี	2	8 %
2. เพศ Gender		
- ชาย	9	36 %
- หญิง	16	64 %
3. ระดับการศึกษา Education level		
- น้อยกว่าปริญญาตรี	1	4 %
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	18	72 %
- ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	6	24 %
4. ตำแหน่งงาน Position		

ปัจจัยข้อมูลส่วนตัว	จำนวน(คน)	คิดเป็นเปอร์เซ็นต์(%)
- ระดับปฏิบัติการ	22	88 %
- ระดับหัวหน้างาน	3	12 %
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน Work experience		
- 0 – 4 ปี	9	36 %
- 5 – 8 ปี	10	40 %
- 9 ปีขึ้นไป	6	24 %

ตารางที่ 4.1 จำแนกข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y)

ตอนที่ 2 เป็นการประเมินตนเองของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน รวมถึงส่งเสริมให้ดำรงชีวิตได้อย่างราบรื่นและการอยู่ร่วมกันในสังคม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สังเคราะห์จากการค้นคว้าข้อมูลสามารถสรุปได้ จำนวน 12 ตัวแปร และนำไปประยุกต์เป็นแนวคำถาม ดังนี้ 1) ทักษะการสื่อสาร 2) ทักษะการบริหารเวลา 3) ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น 4) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น 5) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์ 6) ทักษะการตัดสินใจ 7) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ 8) ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน 9) ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา 10) ทักษะการต้อรงโน้มน้าวใจ 11) ทักษะการเป็นผู้นำ และ 12) ทักษะความคิดเชิงบวก

ลำดับ	ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ	จำนวนความคิดเห็นแยกตามระดับ						แปลความ
		5	4	3	2	1	\bar{X}	
1	ท่านสามารถสื่อสารข้อมูลและจับประเด็นได้ครบถ้วน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	7	14	4	-	-	34.3	มากที่สุด
2	ท่านสามารถกำหนดแผนงานและดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด	6	14	5	-	-	33.6	มาก
3	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ผันผวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	12	7	1	-	24	ปานกลาง
4	ท่านสามารถเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่น ยอมรับการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้	7	16	2	-	-	35	มากที่สุด
5	ท่านมีความรู้ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และวิพากษ์อย่างเป็นระบบ	6	13	6	-	-	33.3	มาก

ลำดับ	ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ ความสำเร็จ	จำนวนความคิดเห็น แยกตามระดับ						แปล ความ
		5	4	3	2	1	\bar{X}	
6	ท่านสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลที่จำกัด เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ	4	17	4	-	-	33.3	มาก
7	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อกระบวนการ ทำงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	5	16	4	-	-	33.6	มาก
8	ท่านสามารถระบุและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา หาแนวทางแก้ไขได้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อป้องกัน การเกิดปัญหาซ้ำ	4	15	5	1	-	24.2	ปานกลาง
9	ท่านพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่และยินดีปรับเปลี่ยน วิธีการ เพื่อประโยชน์ต่อความสำเร็จของการ ปฏิบัติงาน	9	15	1	-	-	36	มากที่สุด
10	ท่านสามารถเจรจาเชิญชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยอมรับ ปรับเปลี่ยน และร่วมกันพัฒนางานสู่ความสำเร็จ	3	16	5	1	-	24	ปานกลาง
11	ท่านกล้าคิดและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงวางแผนและลงมือปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จ	6	14	5	-	-	33.6	มาก
12	ท่านสามารถเผชิญกับสภาวะปัญหา และค้นหา แง่มุมด้านดี เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างสง่างาม	4	18	3	-	-	33.6	มาก

ตารางที่ 4.2 การสำรวจตัวแปรของทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills)

จากแบบสำรวจของกลุ่มประชากรตัวอย่าง พบว่า การประเมินตนเองเกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ในระดับความคิดเห็น 4 หรือที่มีความเหมาะสมมาก บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ประเมินตนเองมีจำนวนมากที่สุด ผู้ศึกษาจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในข้อคำถามที่มีผู้ประเมินมากที่สุด 3 ลำดับ โดยคำถามข้อที่ 12 ความสามารถในการเผชิญกับสภาวะปัญหา ค้นหาแง่มุมด้านดี เพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขได้อย่างสง่างาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องการทราบถึงแนวคิด มุมมอง และการรับมือเมื่ออยู่ในสถานการณ์ปัญหา ซึ่งสะท้อนถึงผู้ที่ประเมินตนเองว่ามี**ทักษะความคิดเชิงบวก** จำนวน 18 คน ลำดับถัดมาคือ **ทักษะการตัดสินใจ** ในคำถามข้อที่ 6 ความสามารถในการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลที่จำกัด เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพราะในสถานการณ์จริงของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติอาจได้รับข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน หรือมีชั้นความลับในการเปิดเผยข้อมูล ประกอบกับเงื่อนไขความจำกัดของเวลา ดังนั้น การประมวลผลจากข้อมูลที่มีอยู่ ผนวกรวมกับประสบการณ์จะนำไปสู่การตัดสินใจได้ ทั้งนี้ มีจำนวน 17 คน นอกจากนี้ คำถามข้อที่ 4 ความสามารถเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่น ยอมรับการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ บ่งชี้ถึง**ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อกระบวนการทำงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในคำถามข้อที่ 7 แสดงถึง**ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์** และ**ทักษะการต่อรอง**

โน้มน้าวใจ มาจากคำถามข้อที่ 10 ความสามารถในการเจรจาเชิญชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องให้เกิดการยอมรับปรับเปลี่ยน จนนำไปสู่การร่วมกันพัฒนางานสู่ความสำเร็จ มีผู้ประเมินจำนวน 16 คนเท่ากันทั้ง 3 ทักษะ

เมื่อนำข้อมูลของจำนวนการประเมินตนเองตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) มาหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ผู้ศึกษาจะได้ค่ากึ่งกลางและนำมาแปลความในแต่ละทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ได้ว่า **ทักษะการสื่อสาร** ในคำถามข้อที่ 1 ความสามารถในการสื่อสารข้อมูลและจับประเด็นได้ครบถ้วน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง **ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** ในคำถามข้อที่ 4 และ **ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา** ในคำถามข้อที่ 9 ความพร้อมในการเปิดรับสิ่งใหม่และยินดีปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อประโยชน์ต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับมากที่สุด ทั้งนี้มีเพียง **ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** ที่ปรากฏร่วมกันทั้งการนับจำนวนของผู้ตอบแบบประเมินตนเองและการหาค่าเฉลี่ย

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูลตามการแบ่งกลุ่มอายุตามมาตรฐานในการจัดทำข้อมูลสถิติเกี่ยวกับอายุ ของกลุ่มมาตรฐานสถิติ กองนโยบายและวิชาการสถิติ สำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งเป็นตัวแปรพื้นฐานสำคัญที่ใช้กำหนดคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ การนำเสนอข้อมูลอายุมีทั้งแบบรายปี หรือแบ่งกลุ่มอายุเป็นช่วง 5 ปี 10 ปี 20 ปี ทั้งนี้ การนำเสนอในรูปแบบใดนั้นขึ้นกับวัตถุประสงค์ของการจัดทำข้อมูลเป็นหลัก และผู้ศึกษามุ่งเน้นการประเมินตนเองของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ที่มีจำนวนน้อยที่สุด เพื่อแสวงหาแนวทางการจัดลำดับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จต่อไป

โดยบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมดจำนวน 25 คน ได้ตอบแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ที่มีจำนวนน้อยที่สุด อยู่ในระดับความคิดเห็น 2 หรือที่มีความเหมาะสมน้อย 3 ทักษะ โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 5 คน ได้ประเมินตนเองในทักษะที่มีจำนวนน้อยที่สุด 2 ทักษะ คือ **ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น** ในคำถามข้อที่ 3 เกี่ยวกับความสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ผันผวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ **ทักษะการต่อรองโน้มน้าวใจ** ในคำถามข้อที่ 10 ความสามารถในการเจรจาเชิญชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยอมรับปรับเปลี่ยน และร่วมกันพัฒนางานสู่ความสำเร็จ

ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 18 คน ซึ่งเป็นอัตรากำลังส่วนที่มากที่สุด ได้ประเมินตนเองในทักษะที่มีจำนวนน้อยที่สุด 1 ทักษะ คือ **ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน** ในคำถามข้อที่ 8 ด้านความสามารถในการระบุและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา หาแนวทางแก้ไขได้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ

และผู้ที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 2 คน ประเมินตนเองเกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ในระดับความคิดเห็น 4 หรือที่มีความเหมาะสมมาก และระดับความคิดเห็น 3 หรือที่มีความเหมาะสมปานกลาง ทั้งหมด 12 ทักษะ ซึ่งอาจอนุมานได้ว่าบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ในกลุ่มอายุนี้นี้มีทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จในระดับมากและปานกลาง แม้ว่าจะไม่มีระดับมากที่สุด แต่ก็ไม่มีระดับน้อยหรือน้อยที่สุดเช่นกัน

ตอนที่ 3 เป็นการถามความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเสริมขยายความและเพิ่มรายละเอียดเชิงลึกของข้อมูลที่ส่งผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ผู้ศึกษาให้ความสนใจกับทักษะที่ผู้ตอบแบบสำรวจให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อยที่สุด 3 ลำดับแรก ผลการสำรวจพบว่า ทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ที่ส่งผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ **ทักษะการสื่อสาร** โดยผู้ตอบแบบสำรวจมีความคิดเห็นเหมือนกัน จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดและมีระยะห่างอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นตรงกันจำนวนมากและมีจำนวนคำตอบห่างจากทักษะอื่น ๆ จึงอาจอนุมานไปยังกลุ่มประชากรว่ามีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน ลำดับสองคือ **ทักษะการเป็นผู้นำ** มีจำนวนผู้ตอบ 5 คน ลำดับสุดท้ายคือ **ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น** และ**ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** มีผู้ตอบ 4 คนเท่ากัน

บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) มีความเห็นต่อการศึกษาทักษะซอฟท์สกีล (Soft skills) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสามารถและความฉลาดทางอารมณ์ในการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม การมีไหวพริบปฏิภาณ การปรับตัวต่อสถานการณ์ที่ผันผวน ทั้งหมดมีผลมาจากประสบการณ์และการพัฒนาตนเอง การอบรมเลี้ยงดู ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่เติบโต ทำให้กลายเป็นจุดแข็งและความโดดเด่นของบุคคลที่นวัตกรรมและเทคโนโลยียังไม่สามารถพัฒนาขึ้นมาแทนที่ได้ ถือเป็นศักยภาพจำเป็นทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่หน่วยงานต้องการ และส่งผลให้เกิดความสำเร็จในเส้นทางสายอาชีพ (Career) ทั้งนี้ ประชากรกลุ่มเป้าหมายแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะซอฟท์สกีล (Soft Skills) ในลำดับที่ 1 ที่ตัวเลือกนั้น สามารถส่งผลการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จได้ โดยบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ **ทักษะการสื่อสาร** เพื่อให้เกิดคุณภาพในการรับและส่งสาร นำไปสู่ความเข้าใจต่อการปฏิบัติการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และประสบความสำเร็จ โดยผู้ตอบแบบสำรวจคนที่ 1 ให้เหตุผลว่า “การทำงานภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานในส่วนงานใด นอกจากจะต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางด้านวิชาการแล้ว ยังต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีที่ประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะอยู่ตำแหน่งใดล้วนต้องใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างกัน ร่วมกันทำงานและร่วมกันแก้ไขปัญหา การสื่อสารที่ดีทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงานน้อยลง” คล้ายกับผู้ตอบแบบสำรวจคนที่ 17 “เพราะการสื่อสารสำคัญมากสำหรับทุก ๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเก่งแค่ไหน ทำดีแค่ไหน แต่ถ้าสื่อสารออกมาได้ไม่ถูกต้อง ก็ไม่มีประโยชน์สำหรับที่กำลังทำอยู่ หรือผลงานอาจไม่ได้ดีเด่นมาก แต่มีการสื่อสารที่ดี ก็สามารถสร้างความเข้าใจต่อผู้รับสารได้” นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสำรวจอื่น ๆ ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมว่า การสื่อสารที่ดี จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ซึ่งสิ่งที่เกิดขึ้นถือเป็นประเด็นความยากลำบาก หรือสถานการณ์ที่ขัดขวางการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จำเป็นต้องหาทางแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสำรวจได้ให้ความเห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคมาจากปริมาณงานที่มีจำนวนมาก แม้จะพยายามดำเนินการให้แล้วเสร็จ แต่ก็จะมีงานใหม่เข้ามาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการขาดการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติ ทำให้เอกสารราชการเกิดข้อบกพร่อง ต้องได้รับการแก้ไข ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง หน่วยงานมีภารกิจลักษณะพิเศษและหลากหลาย สถานการณ์เฉพาะหน้า หรืองานเร่งด่วนที่เข้ามาแทรก รวมถึงการทำงานในลักษณะเป็นประจำ (Routine) โดยขาดการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถนำมาวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจและรับรู้ความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ผู้ส่งเสริมศักยภาพด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาความคิดเห็นกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการค้นคว้าบทความ วารสาร และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ จนสามารถสังเคราะห์ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skills) ที่ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์สู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. **ทักษะการสื่อสาร** เป็นความสามารถในการรับและส่งสาร เพื่อถ่ายทอดข้อมูลในการปฏิบัติงาน จนเกิดความเข้าใจและการรับรู้ตรงกัน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. **ทักษะการบริหารเวลา** เป็นการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงาน การวางแผนการดำเนินงาน เพื่อควบคุมการปฏิบัติการกิจให้บรรลุตามกรอบระยะเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ
3. **ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น** เป็นความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบทางความคิด วิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. **ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** เป็นการร่วมกันทำงานของผู้ปฏิบัติ เรียนรู้วิถีคิดและวิธีปฏิบัติซึ่งกันและกัน การตัดสินใจร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน
5. **ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์** เป็นการใช้เหตุผลในการคิดวิเคราะห์อย่างรอบด้านบนพื้นฐานของข้อมูลต่าง ๆ มาประกอบกัน พิจารณาข้อดีข้อเสียหรือความหลากหลายของแง่มุมในการปฏิบัติงาน
6. **ทักษะการตัดสินใจ** เป็นความสามารถทางความคิดอย่างมีเหตุผลในการเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผลที่อาจเกิดขึ้นและเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
7. **ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์** เป็นความสามารถในการคิดสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยไม่ยึดติดกับแนวทางปฏิบัติหรือวิธีการเดิม ๆ เพื่อนำไปสู่แนวทางใหม่ที่แตกต่างและมีประสิทธิภาพต่อการทำงาน
8. **ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน** เป็นกระบวนการคิดพิจารณาไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล โดยรวบรวมข้อมูลนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ นำไปสู่การแก้ปัญหอย่างแท้จริง
9. **ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา** เป็นแนวทางการศึกษาและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ทั้งด้านความรู้ วิชาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
10. **ทักษะการต่อรองโน้มน้าวใจ** เป็นการเจรจาให้คล้อยตามทางความคิดอย่างประนีประนอม เพื่อให้เกิดการยอมรับด้วยความสมัครใจ นำไปสู่การปรับเปลี่ยน ตลอดจนกระบวนการแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี
11. **ทักษะการเป็นผู้นำ** เป็นความสามารถด้านการบริหาร แสดงถึงวิสัยทัศน์ การวางแผน การตัดสินใจ การจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

12. **ทักษะความคิดเชิงบวก** เป็นความสามารถของการเผชิญกับปัญหาในการทำงานด้วยความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนมุมมอง ทักษะคนดี และสร้างแนวความคิดในแง่บวกด้านดี

อภิปรายผลการศึกษา

จากการตอบแบบสำรวจประเมินตนเองในความสามารถที่มีเกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ ได้แก่ **ทักษะความคิดเชิงบวก** ทำความเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ **ทักษะการตัดสินใจ** บนพื้นฐานข้อมูลที่จำกัดเพื่อกำหนดแนวทางการทำงานให้สำเร็จ รวมถึง**ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** **ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์** และ**ทักษะการต่อรองโน้มน้าวใจ** เพื่อร่วมกันพัฒนางานสู่ความสำเร็จ

นอกจากนี้ ในการสอบถามความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเสริมขยายความและเพิ่มรายละเอียดเชิงลึกของข้อมูลที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยสรุปความเห็นได้ว่า ทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด คือ **ทักษะการสื่อสาร** ในรูปแบบวัจนภาษา ทั้งการฟัง การพูด การอ่านและการเขียน หรือการสื่อสารแบบอวัจนภาษา คือการใช้ท่าทาง อากัปกริยาโดยไม่ใช้ภาษา มีความสำคัญต่อการรับและส่งสารที่นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง **ทักษะการเป็นผู้นำ** ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์ เป้าหมายชัดเจน แผนการดำเนินงาน รวมถึงการทำให้ผู้อื่นยอมรับและร่วมกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ **ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น** มาจากการยอมรับข้อผิดพลาด ปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และ**ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** เกิดจากการเรียนรู้ด้วยกัน การตัดสินใจร่วมกัน โดยมีเป้าหมายเดียวกัน

สำหรับประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ จาก**ปริมาณงานจำนวนมาก** ที่ส่งผลให้การปฏิบัติเกิดความล่าช้า ไม่มีคุณภาพ และผู้ปฏิบัติอาจเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) เป็นภาวะที่บุคคลเกิดความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ที่สะสมต่อเนื่องกัน ส่วนใหญ่มาจากความเครียดและความกดดัน **ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติ** ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความคาดเคลื่อนไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ เสียเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติได้ รวมถึง**ขาดการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน** ยอมส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ตลอดจนคุณภาพและเกิดข้อผิดพลาดได้

ผู้ศึกษาได้ประมวลผลการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ และการศึกษาค้นคว้าบทความ วารสาร และเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษาสามารถสังเคราะห์ทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft skills) โดยในการอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำผลการประเมินตนเองเกี่ยวกับการมีทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) รวมกับการให้ความสำคัญกับทักษะที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ มาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ พบว่าบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข มี**ทักษะความคิดเชิงบวก** จะสามารถเข้าใจในสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับ**ปัญหาปริมาณงานจำนวนมาก** รวมกับ**ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์** เพื่อแสวงหาแนวทางใหม่ที่จะนำไปสู่การบริหารจัดการงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการให้ความสำคัญกับการพัฒนา**ทักษะการสื่อสารและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** จะสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจาก**ขาดการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติ** เพื่อลดความคาดเคลื่อนเข้าใจผิดในการปฏิบัติงานได้ สำหรับปัญหาข้อผิดพลาดที่เกิดจาก

ขาดการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน ผู้ประเมินให้ความสำคัญกับ ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น ซึ่งมาจากการยอมรับข้อผิดพลาดสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และผู้ศึกษาวิเคราะห์ว่า ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์ โดยใช้เหตุผลในการปฏิบัติงานอย่างรอบครอบ พิจารณาความหลากหลายของแง่มุมในการปฏิบัติงาน จะเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

เมื่อนำการอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า มาเปรียบเทียบกับทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 แนวคิดหลักการ 4C Model ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปและเทคโนโลยีไม่สามารถมาแทนที่ได้ ดังนี้

ผลการอภิปราย	แนวคิดหลักการ 4C Model
1. การประเมินตนเองเกี่ยวกับทักษะที่มีของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y)	- Communication ทักษะการสื่อสาร - Creativity ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์
- ทักษะความคิดเชิงบวก - ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ - ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น	- Collaboration ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น - Critical Thinking ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์
2. ทักษะที่บุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ให้ความสำคัญ ซึ่งสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ	
- ทักษะการสื่อสาร - ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น - ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์	

ตารางที่ 4.3 การเปรียบเทียบทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) จากผลการอภิปรายและแนวคิดหลักการ 4C Model

ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่สามารถแก้ไขประเด็นปัญหาและอุปสรรคของหน่วยงานในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จจากผลการอภิปราย และแนวคิดหลักการ 4C Model มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดลำดับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จได้ 4 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 อบรมทักษะการสื่อสาร เพื่อประสิทธิภาพในการรับและส่งสารสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องครบถ้วน

ระดับ 2 พัฒนาระบบความคิดด้วยทักษะความคิดเชิงบวก และทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์

ระดับ 3 สร้างเสริมศักยภาพในการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันจากทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น และทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ระดับ 4 เสริมสร้างประสิทธิภาพผลงานด้วยทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประมวลผล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด จึงได้กำหนดข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ โดยการวางแผนพัฒนากำลังคนในการส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ด้วยการอบรมเชิงปฏิบัติการตามแนวคิด **หลักการ 4C Model** โดยทักษะทุกข้อมีความสำคัญและหากสามารถนำทุกทักษะมาใช้ร่วมกันย่อมจะสามารถทำให้การขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ เนื่องจาก **Critical Thinking (ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ วิพากษ์)** จะช่วยให้รู้จักตั้งคำถาม หาคำตอบ แสวงหาข้อเท็จจริง **Creativity (ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์)** ทำให้มีความคิดริเริ่มในแบบที่แตกต่าง ค้นหาวิธีการทำงานแบบใหม่ ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ใหม่ที่ดียิ่งขึ้น **Collaboration (ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น)** จะทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน ความร่วมมือร่วมใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน และ **Communication (ทักษะการสื่อสาร)** เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เนื่องจากสามารถบอกเล่าความคิด ความต้องการ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจ นำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้ศึกษาเสนอการพัฒนาการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อก้าวสู่หน่วยงานแห่งความเป็นเลิศ ด้วยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ทั้ง 12 ทักษะ ดังนี้

1. **ทักษะการสื่อสาร** เริ่มจากฝึกลำดับโครงสร้างการเล่าเรื่อง เช่น จุดเริ่มเรื่อง เหตุการณ์ ความเชื่อมโยง และบทสรุป เน้นใจความสำคัญของเรื่องที่ต้องการจะสื่อสารอย่างกระชับ การเลือกใช้ภาษาและระดับของภาษา การมีศิลปะในการสื่อสารหรือวาทีศิลป์ น้ำเสียงหรือโทรงเสียง ตลอดจนการใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร อย่างพอเหมาะพอควรไม่มากจนเกิน และจับใจความสำคัญของข้อมูล ทั้งการพูด การอ่าน และการเขียน สำหรับการฟังควรตั้งใจรับฟังอย่างไม่อคติ

2. **ทักษะการบริหารเวลา** เริ่มต้นจากการลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของเรื่องที่ต้องทำ กำหนดระยะเวลาความเป็นไปได้ที่จะทำให้สำเร็จ รวมถึงการบริหารเวลาให้บรรลุเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง นำไปสู่การรู้จักวางแผนและจัดสรรเวลาในการปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสม

3. **ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น** เริ่มจากสังเกตสิ่งรอบตัวและบรรยากาศรอบข้างเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ปัญหา ฝึกปรับเปลี่ยนมุมมองความคิด เปิดรับสิ่งใหม่และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง ยอมรับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้วนำไปปรับใช้ต่อสถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. **ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น** เริ่มจากการกำหนดเป้าหมายร่วมกันให้ชัดเจน ระดมความคิดและหาวิธีจัดการอย่างเป็นระบบ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและยอมรับความเห็นต่าง รวมทั้งการแบ่งปันข้อมูล ความรู้ และขับเคลื่อนเป้าหมายที่มีร่วมกันให้สำเร็จลุล่วง

5. **ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์** เริ่มจากฝึกกระบวนการคิด การตั้งคำถาม การค้นหาข้อเท็จจริง จากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เรียบเรียงข้อมูล คิดวิเคราะห์อย่างเป็นเหตุและผล ไตร่ตรองความคิดอย่างรอบคอบ เพื่อหาวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่แตกต่าง

6. **ทักษะการตัดสินใจ** เริ่มต้นจากการทำความเข้าใจสถานการณ์ในหลากหลายมิติ เช่น ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ค้นหาทางเลือกหรือวิธีการ ประเมินความเสี่ยงและเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก นำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเลือกแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์เป็นไปตามเป้าหมาย

7. **ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์** เริ่มจากการพยายามค้นหาความเชื่อมโยงของแง่มุม นำความรู้เดิม ความอยากรู้อยากเห็น ข้อสงสัย มาประยุกต์ต่อยอดให้เกิดแนวความคิดใหม่ เพื่อให้ได้วิธีการใหม่ที่ยังไม่เคยมีมาก่อนในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาสิ่งเดิมให้ดีกว่าที่เคยเป็น ทำให้สามารถแก้ปัญหาที่ยากที่พบเจอด้วยวิธีการใหม่ ๆ ได้อย่างเหมาะสม

8. **ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน** ฝึกการมองภาพรวมของสถานการณ์ปัญหา สร้างความคิดเชิงระบบ โดยการตั้งคำถามเพื่อระบุปัญหาให้ชัดเจน วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกัน เชื่อมโยงความเป็นเหตุเป็นผล และตัดสินใจประเมินทางเลือกที่จะแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำและนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างแท้จริง

9. **ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา** เป็นแนวทางการศึกษาพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอ เริ่มจากตั้งเป้าหมายที่ต้องการจะพัฒนาหรือเรียนรู้ ค้นหาวิธีการหรือองค์ความรู้ที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ศึกษา ค้นคว้าในประเด็นที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งที่ให้ความสนใจ ทำอย่างสม่ำเสมอจนเป็นนิสัย

10. **ทักษะการต่อรองโน้มน้าวใจ** โดยเริ่มจากจับประเด็นและความต้องการ ทำความเข้าใจข้อเสนอหรือข้อเรียกร้อง พร้อมคิดวิธีการตอบกลับ นำเหตุผลมาโน้มน้าวความคิดของคู่สนทนา สร้างบุคลิกเพื่อเสริมความมั่นใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับหรือยินยอมปรับเปลี่ยนด้วยความสมัครใจตามการเจรจาสื่อสาร

11. **ทักษะการเป็นผู้นำ** เริ่มจากการมีเป้าหมายที่ชัดเจน กำหนดวิสัยทัศน์ การวางแผน การจัดสรรทรัพยากร การตัดสินใจ สร้างความน่าเชื่อถือให้ผู้ตามเกิดความร่วมมือไปทิศทางความคิดไปในทางเดียวกัน ให้ความเชื่อมั่นและไว้วางใจผู้อื่น ค้นหาวิธีการดึงศักยภาพของผู้ตามออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ พร้อมทั้งรับมือกับความกดดัน กล้าที่จะลงมือทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม

12. **ทักษะความคิดเชิงบวก** ฝึกเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างมีสติ ทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ค้นหาข้อดีของปัญหาอุปสรรค ปรับเปลี่ยนมุมมอง หรืออาจมองเพียงเฉพาะด้านดี เพื่อค้นหาแนวความคิดในแง่บวกด้านดี และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการพาตัวเองไปอยู่ในสภาพแวดล้อมเชิงบวก

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิชาการครั้งต่อไป

จากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) พบลักษณะอุปนิสัยที่หลากหลายและมีการแสดงออกที่ซับซ้อน ทำให้เกิดเป็นอุปสรรคต่อการขอความร่วมมือในการสำรวจความคิดเห็นเพื่อนำมาศึกษา แต่ในความหลากหลายทางบุคลิกภาพและการแสดงออก กลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารหน่วยงานควรศึกษาเรียนรู้ เพื่อนำมาบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานในการปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จ

ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะสำหรับงานวิชาการครั้งต่อไป ด้วยการศึกษความหลากหลายทางบุคลิกภาพของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) สู่แนวทางการส่งเสริมความสำเร็จในการขับเคลื่อนหน่วยงาน

ตลอดจนศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft skills) ร่วมกับทักษะทางอาชีพหรือสมรรถนะหลัก (Hard skills) เพื่อเป็นการเสริมพลังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y)

จากทั้งหมดที่กล่าวมา หากหน่วยงานสามารถส่งเสริมและพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกิล (Soft Skills) ให้บุคลากรโดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลส่วนใหญ่ของหน่วยงานย่อมสามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานสู่ความสำเร็จ รวมถึงการยกระดับหน่วยงานสู่ความเป็นเลิศ

บรรณานุกรม

- กรัณย์ รัชชโย. (2556). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายที่ส่งผลต่อการทำงานในองค์กร. สารนิพนธ์บช.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 35-89.
- กานต์พิชชา เก่งการช่าง. (2556). เจนเนอเรชั่นวายกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล. วารสารสังคมศาสตร์และศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2(1), 15-27.
- กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. เปิดพฤติกรรม สไตล์การทำงานของคน 3 เจนเนอเรชั่นในที่ทำงาน ทั้ง Gen X, Gen Y และ Gen Z ซึ่งแต่ละวัยก็มีสไตล์การทำงาน และเป้าหมายชีวิตแตกต่างกัน องค์กรต้องทำความเข้าใจ และตอบโจทย์แต่ละกลุ่มให้ได้ ถ้าอยากเก็บคนเก่งไว้ในองค์กร. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.bangkokbiznews.com/health/labour/1035959>
- คมกริช บุญพรหม และประยุทธ ชูสอน. (2562). ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำด้าน SOFT SKILLS ผู้บริหารสถานศึกษาของโรงเรียนชายขอบ. วารสารการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 7(26), 178-187.
- จรัญญา ทองเอนก. (2557). สุนทรียทักษะผู้นำที่มีผลต่อบทบาทในการควบคุมกำกับการทำงานตามโครงการผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉัตรนภา ทิละกุลและภาวิณี เพชรสว่าง. (2557). การศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายที่มีผลต่อความต้องการคุณลักษณะงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานนิพนธ์การศึกษา หลักสูตรบัณฑิตวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการทรัพยากร มนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ฐาปกรณ์ อ่วมสถิตย์. (2563). การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกีลด้วยการดำเนินโครงการจิตอาสาตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ และชนมณัฐ รอดบุญธรรม (2562). กภาพพัฒนากร (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย. 12-17
- ปกรณ์ โปรยรุ่งโรจน์. (2564). ปัจจัยด้านจรรยาวัช (SOFT SKILL) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
- แมนพาวเวอร์กรุ๊ป. ประเทศไทยชี้ความต่างของ 3 เจนเนอเรชั่น สิ่งที่คุณประกอบการยุคดิจิทัลต้องรู้ และเข้าใจหัวใจสำคัญในการรับมือกับอัตราการเปลี่ยนงาน หรือ Turnover Rate ที่พุ่งสูงขึ้น. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2567 จาก <https://mgronline.com/onlinesection/detail/9650000109901>
- รัตนวิษฐ์ เพ็ญรัตนศิริ และก่องทรัพย์ ทองคำ. (2564). การสำรวจ Soft Skills ที่จำเป็นของสถานประกอบการในศตวรรษที่ 21. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 15(1), 59-69.

- ราตรี แสงจันทร์. (2558). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเจนเนอเรชั่นวาย เกิดความมุ่งมั่น และพลังขับเคลื่อนในการทำงาน และรักษาคนเก่งให้คงอยู่กับองค์กร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ลิลลี่ งามตระกูลพานิช. 2566. รู้จักอินไซด์ความต่างคนทำงาน “Gen X – Gen Y – Gen Z” และแนวทางองค์กรรับมือการเปลี่ยนงานพุ่งสูงขึ้น. สืบค้นวันที่ 10 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.marketingoops.com/reports/generations-in-workplace-gen-x-gen-y-gen-z-employees/>
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล. (2562). Soft Skills to Master. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วีระพงษ์ อาตมา. (2563). ซอฟท์สกิล (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา โดยคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ราชบัณฑิตยสถาน. 2557. จรรยาตักษะ. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2567 จาก <https://shorturl.asia/WObnr>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. ข้อมูลจากผลการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566. สืบค้นวันที่ 3 ตุลาคม 2567 จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/nso/survey_detail/9u
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. มาตรฐานการผลิตสถิติ ตัวแปร : อายุ สืบค้นวันที่ 28 มกราคม 2568 จาก <https://www.nso.go.th/nsoweb/statisticalStandardsDetail/ya>
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน). Trend 2022 เจาะเทรนด์โลก : READY SET GO. สืบค้นวันที่ 22 มกราคม 2568 จาก <https://www.tcdc.or.th/th/all/service/resource-center/e-book/33202-Trend-2022>
- สำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง. จำนวนราษฎรทั่วราชอาณาจักร ตามหลักฐานการทะเบียนราษฎร. สืบค้นวันที่ 3 ตุลาคม 2567 จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/sumyear.php>
- Bora, B. (2015). The essence of soft skills. International Journal of Innovative Research and Practices, 3 (12), 7-22.
- Brenda. 2562. These 5 Soft Skills Will Boost Your Career. สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2567 จาก <https://oxfordhousebcn.com/en/business-english-these-5-soft-skills-will-boost-your-career/>.
- Pahwa, A. 2562. What Are Soft Skills? สืบค้นเมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2567 จาก <https://www.feedough.com/soft-skillsdefinition-importance-list-examples/>.

ภาคผนวก

แบบสำรวจ

การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y)

เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

คำชี้แจง แบบสำรวจฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา เรื่อง การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ต่อทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โดยมีข้อคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y)

ตอนที่ 2 การประเมินตนเองของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

หมายเหตุ แบบสำรวจฉบับนี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อบุคลากรกลุ่มประชากรตัวอย่างแต่ประการใด แต่มีความสำคัญและมีคุณค่าสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) สำหรับวิธีการในการส่งเสริมบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) ให้ขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง

1.1 อายุ Age

 27 – 30 ปี

 31 – 40 ปี

 41 – 44 ปี

1.2 เพศ Gender

 ชาย Male

 หญิง Female

1.3 ระดับการศึกษา Education level

 น้อยกว่าปริญญาตรี

 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า Bachelor's degree

 ปริญญาโทหรือเทียบเท่า Master's degree

 ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า Doctor's degree

1.4 ตำแหน่งงาน Position

 ระดับปฏิบัติการ Operation Level

 ระดับหัวหน้างาน Supervisor Level

 ระดับบริหาร Executive Level

1.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน Work experience

 0 – 4 ปี

 5 – 8 ปี

 9 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การประเมินตนเองของบุคลากรกลุ่มคนรุ่นใหม่ (Generation Y) เกี่ยวกับตัวแปรทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริง โดยกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

ลำดับ	ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านสามารถสื่อสารข้อมูลและจับประเด็นได้ครบถ้วน เพื่อนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
2	ท่านสามารถกำหนดแผนงานและดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด					
3	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานภายใต้สถานการณ์ที่ผันผวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	ท่านสามารถเรียนรู้และทำงานร่วมกับผู้อื่น ยอมรับการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้					
5	ท่านมีความรู้ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์และวิพากษ์อย่างเป็นระบบ					
6	ท่านสามารถตัดสินใจบนพื้นฐานข้อมูลที่จำกัด เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
7	ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อกระบวนการทำงาน เพื่อเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8	ท่านสามารถระบุและวิเคราะห์ประเด็นปัญหา หาแนวทางแก้ไขได้อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ					
9	ท่านพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่และยินดีปรับเปลี่ยนวิธีการ เพื่อประโยชน์ต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน					
10	ท่านสามารถเจรจาเชิญชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยอมรับ ปรับเปลี่ยน และร่วมกันพัฒนางานสู่ความสำเร็จ					
11	ท่านกล้าคิดและนำเสนอข้อมูลที่เป็นประโยชน์ รวมถึงวางแผนและลงมือปฏิบัติงานสู่ความสำเร็จ					
12	ท่านสามารถเผชิญกับสถานะปัญหา และค้นหาแง่มุมด้านดีเพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างสง่างาม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 ท่านคิดว่าทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) (1.ทักษะการสื่อสาร 2.ทักษะการบริหารเวลา 3.ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น 4.ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น 5.ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์วิพากษ์ 6.ทักษะการตัดสินใจ 7.ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ 8.ทักษะการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน 9.ทักษะความใฝ่รู้ตลอดเวลา 10.ทักษะการต่อรอน้มน้าใจ 11.ทักษะการเป็นผู้นำ และ12.ทักษะความคิดเชิงบวก) ทักษะใดที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ (โปรดระบุ 3 ลำดับแรก ที่มีความจำเป็นในระดับมากที่สุดไปหาระดับน้อยที่สุด)

.....
.....
.....

3.2 ท่านคิดว่าทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) ในลำดับที่ 1 ที่ท่านเลือก สามารถส่งผลต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จ เพราะสาเหตุใด

.....
.....
.....

3.3 ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคในการขับเคลื่อนการดำเนินงานสู่ความสำเร็จคืออะไร

.....
.....
.....

3.4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในการให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ
