

จรรยาวัชที่ใ้เพื่อการปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคล

SOFT SKILLS FOR HUMAN RESOURCE INTERACTION



¹อดิพร เกิดเรื่อง และ ²ชัยพัฒน์ พันธุ์วัฒนสกุล

¹Atiporn Gerduang and ²Chaipat Panwatanasakul

¹มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

²กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ

¹Stamford International University, Thailand.

²Department of Learning Encouragement, Ministry of Education

¹dr.atiporn@gmail.com, ²p_chaipat@hotmail.com

Received: September 24, 2023; **Revised:** November 25, 2023; **Accepted:** December 27, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มุ่งศึกษาจรรยาวัชที่ใ้เพื่อการปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในตลาดแรงงานในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นองค์กร หน่วยงาน หรือบริษัทต่างๆ ได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งและเรียกร้องคุณลักษณะของทักษะทางด้านจรรยาวัช (Soft Skills) ที่มีความท้าทายของคนยุคใหม่ที่เข้ามาทำงานอย่างมาก จรรยาวัชเป็นความสามารถที่ประกอบด้วย ทักษะส่วนบุคคล ทักษะระหว่างบุคคล และทักษะการคิด ซึ่งเป็นความฉลาดทางอารมณ์ที่เกิดจากการประสานงานระหว่างอารมณ์ (Emotional) กับเหตุผล (Rational) หรือการทำงานของสมอง (Head) กับ จิตใจ (Heart) นอกจากนี้ จรรยาวัช ยังหมายรวมถึงอุปนิสัย บุคลิกภาพ ทัศนคติ และ mindset ต่างๆ ที่จำเป็นในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม โดยเฉพาะในการทำงานสมัยใหม่ต้องอาศัยความร่วมมือกัน จรรยาวัชจึงเป็นทักษะที่สำคัญที่จะช่วยให้การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของจรรยาวัช 1) ทักษะส่วน

¹ รองศาสตราจารย์ ดร.คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

² อาจารย์ ดร. กรมส่งเสริมการเรียนรู้ กระทรวงศึกษาธิการ

บุคคล ได้แก่ ทักษะการจัดการตนเอง ความสามารถในการปรับตัว ความซื่อสัตย์และจริยธรรม การรักการเรียนรู้ตลอดชีวิต มารยาททางสังคม ทักษะการเผชิญปัญหา ความมั่นใจในตนเอง การมีแรงจูงใจ ทักษะคิดทางบวก และความตระหนักรู้และรับผิดชอบ 2) ทักษะระหว่างบุคคล ได้แก่ ความเป็นผู้นำ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การสร้างเครือข่าย การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การยอมรับคำวิจารณ์ การให้คำปรึกษาแนะนำ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การบริหารจัดการสถานการณ์ และทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และ 3) ทักษะการคิด ได้แก่ การแก้ไขปัญหา การคิดวิเคราะห์ ความคิดริเริ่ม การค้นคว้า การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีและดิจิทัล การจัดการข้อมูล ข่าวสาร การคิดคำนวณเกี่ยวกับตัวเลข และการกล้าตัดสินใจการแก้ไขปัญหา จรณทักษะจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถนำไปสู่การทำงานเป็นทีมและนำไปสู่ประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเอง องค์กร สังคม ได้อย่างเหมาะสมต่อการพัฒนาประเทศต่อไป

คำสำคัญ: จรณทักษะ, ทรัพยากรมนุษย์

Abstract

This article focused on examining the soft skills necessary for human resource interaction, which are very important in the future labor market. Numerous organizations, agencies and companies emphasize the need for effective soft skills, leading to a challenge for the new generation when entering the workforce. Soft skills include intrapersonal, interpersonal and critical thinking skills which involve an emotional quotient based on coordination between personal emotions and rationale, or the head and heart link. In addition, soft skills also refer to habits, personalities, attitudes and mindsets necessary for living together with other people in society, particularly in modern work operations that typically rely on collaboration. Therefore, soft skills are very important for working together with other people smoothly and effectively. The components of soft skills comprise 3 aspects including 1) Intrapersonal skills, which consist of skills in self-management, adaptability, honesty and ethics, life-long learning, social etiquettes, problem-coping, self-confidence, motivation, positive attitudes, awareness and responsibilities, 2) Interpersonal skills, which consist of leadership, communication, teamwork, the creation of networks, empathy, acceptance of comments, consultation, interpersonal relationships, and situational management, and 3)

critical thinking skills, which consist of problem-solving, analytical thinking, creative thinking, investigation, application of digital technology, information management, number calculation, and decisiveness to make decisions. Accordingly, soft skills are very important for developing the characteristics essential for people to obtain effectiveness in work operation and teamwork, leading to benefits in terms of personal development, organizational development, and societal cohesion for national development in the future.

Keywords: Soft Skills, Human Resource

บทนำ

การพัฒนาทักษะของทรัพยากรบุคคลขององค์กรหรือผู้ประกอบการหรือหน่วยงานทางธุรกิจในปัจจุบันได้พัฒนาก้าวหน้าแตกต่างไปจากอดีต โดยเฉพาะบริษัทในปัจจุบันเป็นรูปแบบบริษัทระดับโลกหรือมีผู้ประกอบการที่อยู่ภายใต้ระบบห่วงโซ่มูลค่า (Global-Value Chain Firms) ซึ่งบริษัทในรูปแบบเหล่านี้จะเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งของวงจรการผลิตระดับโลก โดยอาจทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ผลิตหลัก (Lead Firm) ผู้จำหน่าย (Supplier) เป็นบริษัทที่มีศักยภาพสูง (High Performance Firm) ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นบริษัทขนาดใหญ่ และเป็นผู้นำในตลาดมีการสร้างนวัตกรรม ตลอดจนมีการลงทุนในระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งโดยทั่วไปบริษัทประเภทนี้จะต้องการพนักงานหรือบุคลากรที่มีทักษะทางด้านภาษา การติดต่อสื่อสาร และการทำงานเป็นทีม นั้นหมายความว่าบุคลากรจนถึงผู้บริหารในปัจจุบันต้องมี Soft Skills หรือภาษาไทยเรียกว่า จรณทักษะ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญในการทำงานในโลกปัจจุบันและอนาคตเป็นสำคัญ

จรณทักษะจัดเป็นทักษะที่ทั่วโลกสนใจและให้ความสำคัญแต่กลับพบว่าบุคคลทั่วไปยังขาดทักษะนี้ จากรายงานการสำรวจกำลังแรงงานในสหราชอาณาจักร จากการสำรวจกับนายจ้างๆ ร้อยละ 97 กล่าวว่า Soft Skills เช่น การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจมากกว่าวิชาการหรือความรู้ (Clarke, 2016: 137) และจากมุมมองของผู้จ้างงานสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษายังขาดทักษะทางด้านจรณทักษะ (Soft Skills) ในการทำงาน (Bronson, 2007; Brooks et al., 2008) จากรายงานของกลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกัน ได้ดำเนินการสำรวจและพบว่า ในอีก 20 ปี ข้างหน้าเยาวชนอเมริกันนับล้านคนซึ่งเป็นกำลังสำคัญของตลาดแรงงานในช่วงศตวรรษที่ 21 จะขาดความพร้อมคือ มีช่องว่าง (gap) หรือขาดคุณสมบัติในการทำงานและขาดทักษะประยุกต์ กลุ่มพันธมิตรร่วมสัญญาของชาวอเมริกัน ยังอ้างอิงคำกล่าวของเจมส์ แฮกแมน (James Heckman) นักเศรษฐศาสตร์ที่ได้รับรางวัล

โนเบล และฟลาวิโอ คันฮา (Flavio Cunha) โดยทั้งคู่กล่าวว่า จรณทักษะเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับเยาวชนเพื่อการประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งที่ส่งเสริมความสำเร็จและการเป็นพนักงานหรือผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีจรณทักษะ ขณะเดียวกันรัฐบาลกลางของสหรัฐอเมริกาและคณะกรรมการการระหว่างประเทศ ได้สรุปว่า จรณทักษะเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้เรียนควรต้องมีติดตัวล่วงหน้าก่อนออกสู่ตลาดงาน โดยพบว่าทักษะที่เยาวชนยังขาดเป็นอย่างยิ่ง ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ การสื่อสาร (America's Promise Alliance. 2011) เช่นเดียวกับ วิลเลียม (Williams. 2015: 31-39) ที่ศึกษามุมมอง นายจ้าง พนักงานเข้างานใหม่เกี่ยวกับจรณทักษะ (Soft Skills) หรือทักษะเพื่อการทำงาน พบว่า กำลังแรงงานในประเทศจาไมกาขาดทักษะนี้และด้านที่สำคัญที่สุดคือการสื่อสาร ขณะที่ประเทศไทย จากรายงานผลการคาดประมาณอุปสงค์และอุปทานของตลาดแรงงานระดับปริญญาตรี พบว่าอนาคตในปี พ.ศ. 2568 สาขาวิชาที่มีกำลังแรงงานส่วนเกินมากที่สุดคือ สาขาสังคมศาสตร์ ธุรกิจ และภาวะแรงงานขาดคุณภาพยังคงมีอยู่โดยมีจำนวนมากกว่าสามแสนคน ยังขาดแคลนคุณลักษณะที่จำเป็นทั้งด้านความรู้วิชาการและจรณทักษะ (Soft Skills) เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะภาษาต่างประเทศ ซึ่งนักศึกษาควรได้รับการพัฒนา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2559: ข ง 1)

ดังนั้น ก้าวเข้าสู่ตลาดงานในกรณีของบุคคลากรเข้างานใหม่ (Entry-level-employee) เพื่อเป็นกำลังแรงงานที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาจรณทักษะ (Soft Skills) ให้มากเพื่อเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ พร้อมด้วยความรู้ทางวิชาการและจรณทักษะ โดยเฉพาะผู้ที่กำลังจบการศึกษา กำลังอยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการตกงาน เนื่องจากภาวะกำลังแรงงานเกินความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานคร จึงควรทำความเข้าใจและสร้างคุณสมบัติของบุคคลให้พร้อมเพื่อที่จะสามารถสร้างเสริมบัณฑิตใหม่หรือผู้กำลังจบการศึกษาในระดับต่างๆ ให้มีคุณสมบัติสอดคล้องไปในทางเดียวกับทักษะที่ต้องการในอนาคตของประเทศ

ความสำคัญของจรณทักษะ

จรณทักษะ (Soft Skills) นั้นเป็นทักษะ คุณลักษณะ หรือความสามารถของบุคคลในการจัดการความคิด อารมณ์ บุคคลแวดล้อม สถานการณ์ที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เป็นทักษะพื้นฐานที่คนทำงานต้องมี ซึ่งสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ เป็นทักษะเพื่อใช้ในการทำงานได้กับทุกงานทุกระดับไม่เฉพาะเจาะจงในเนื้องานใดเนื้องานหนึ่ง ไม่ใช่ทักษะทางเทคนิคหรือความรู้เฉพาะในสายอาชีพนั้นๆ และไม่ใช่องค์ความรู้ทางวิชาการต่างๆ แต่เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จ อาจประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็น

ทีม ทักษะในการปรับตัว ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ซึ่งล้วนเป็นทักษะที่สำคัญในอาชีพหรือการทำงาน (Employability Skills) ดังที่ โบเดล (Bodell. 2014: 34-38) ได้กล่าวว่า การจ้างงานในอนาคตหน่วยงานองค์กรต้องการคนทำงานที่มีจรรยาบรรณทักษะเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งที่อยู่ในการคาดการณ์และนอกเหนือการคาดการณ์ จรรยาบรรณทักษะจะเปลี่ยนพนักงานให้มีวิสัยทัศน์แห่งอนาคตเกิดความพยายามเสาะหาโอกาสในการเจริญเติบโตก้าวหน้าใหม่ๆ สร้างลักษณะพนักงานและองค์กรให้มีลักษณะการตระหนักรู้และตัดสินใจด้วยตนเองจนก่อเกิดผลสำเร็จต่อองค์กร ขณะเดียวกัน ฮันเตอร์ (Hunter. 2013: ออนไลน์) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย Heriot-Watt กล่าวว่า จรรยาบรรณทักษะเป็นทักษะในการปฏิสัมพันธ์กับผู้คนกับสังคมการทำงาน เป็นกลุ่มของคุณสมบัติส่วนบุคคล นิสัย ทักษะความสามารถในการแก้ปัญหา สื่อสารได้ดี มีจริยธรรมและมีความยินดีที่จะทำงานภายใต้ความกดดัน ทักษะการปรับตัว ทักษะของบุคคลที่ความน่าเชื่อถือและมีไหวพริบ अबดุลวานี (Abdudwani. 2012: 88-89) กล่าวว่า จรรยาบรรณทักษะ (Soft Skills) จัดเป็นสิ่งที่ช่วยพัฒนาคุณภาพของทุนมนุษย์เป็นสิ่งที่บริษัทต่างๆ มองหาหรือต้องการจากผู้ที่มาสมัครงาน มีความสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ (Hard skills) ให้มีการนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยส่งเสริมการพัฒนาบุคคลในมิติต่างๆ รวมถึงจริยธรรมในวิชาชีพ เป็นการส่งเสริมทุนมนุษย์ให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพและตอบสนองตรงต่อความต้องการของตลาดงาน และดังที่ รุสมินิ (Rusmini. 2011: 3-6) กล่าวถึงความสำคัญของจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skills) ว่าเป็นทักษะเพื่อความอยู่รอด (Survival skills) หรือทักษะของศตวรรษที่ 21 ทักษะเพื่อการปฏิสัมพันธ์กับกลุ่มเพื่อน การประกอบอาชีพและการเป็นพลเมืองคุณภาพ และสิ่งที่สำคัญคือเพื่อการเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดได้ในตลาดงานที่มีการแข่งขันสูง นั่นคือ ทักษะและความสามารถในการปรับตัว

ดังนั้น ความสำคัญของจรรยาบรรณทักษะ (Soft Skills) จึงเป็นความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและองค์กรหรือตลาดงาน ได้แก่ 1) เป็นเครื่องมือในการนำความรู้เชิงวิชาการหรือความรู้ในสายอาชีพออกมาใช้ได้ดี 2) เป็นเครื่องมือสู่ความสำเร็จสำหรับบุคคลทุกช่วงวัย 3) ทำให้บุคคลทำงานได้ดีและประสบความสำเร็จ 4) เป็นทักษะที่เติมเต็มศักยภาพของบุคคล 5) ช่วยให้บุคคลที่มีทักษะการแข่งขันได้ในตลาดงาน และ 6) ทำให้บุคคลได้งานทำ ในด้านองค์กรและตลาดงาน จรรยาบรรณทักษะยังมีความสำคัญและประโยชน์ต่อองค์กรนั้น คือ 1) องค์กรนั้นจะมีอัตราการลาออกต่ำ 2) องค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ 3) องค์กรสามารถอยู่รอดได้อย่างยั่งยืนและมีเสถียรภาพ ซึ่งทักษะเหล่านี้จะหล่อหลอมให้คนมีจริยธรรมในตนเองทั้งในทางตรงและทางอ้อมไม่ว่าจะเป็นบุคคลกลุ่มใดทั้งที่อยู่ในภาครัฐและภาคเอกชนต่างต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานหน้าที่เพื่อประโยชน์ของ

ประชาชนโดยส่วนรวมซึ่งจริยธรรมจะเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมความรู้สึกลำบากในหน้าที่นี้ (อดิพร เกิดเรือง. 2561)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาวัชระที่ใช้เพื่อการปฏิสัมพันธ์ ของทรัพยากรบุคคล

“ทักษะ” หมายถึง ความชำนาญ มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Skill และคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ได้ขยายความคำว่า “ทักษะ (Skill)” หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อยๆ เช่น คุรุมีทักษะการใช้คำถาม การนำเข้าสู่บทเรียน การใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิด คำนวณ หรือจรรยาวัชระ เป็นทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วประกอบด้วย สมรรถนะทักษะ (Hard skill) และจรรยาวัชระ (จะระนะ หรือ Soft skill) บุคคลที่มีสมรรถนะทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง ส่วนบุคคลที่มีจรรยาวัชระจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. 2564: ออนไลน์) ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า “จรรยาวัชระ (Soft Skills)” หมายถึง ทักษะที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในเรื่องความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ หรือความมีคุณธรรม มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี มีวุฒิภาวะ มีความคิดริเริ่ม สามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึกความเข้าใจความเป็นจริงของสภาพการณ์ต่างๆ

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับจรรยาวัชระ (Soft Skills)

จรรยาวัชระ (Soft Skills) ไม่ได้แยกออกเป็นส่วนใดส่วนหนึ่ง แต่ทฤษฎีทั้งหมดจะมีส่วนเกี่ยวข้องสนับสนุนร่วมกัน ดังนี้

1) ทฤษฎีคุณลักษณะของการรับรู้ (Attribution Theory of Perception)

จรรยาวัชระนั้นมีความเกี่ยวข้องกับคนและการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านต่างๆ ทฤษฎีคุณลักษณะของการรับรู้ (Attribution Theory of Perception) จึงเป็นทฤษฎีที่ช่วยให้ไม่ด่วนสรุปด่วนตัดสินหรือมีอคติในการประเมินพฤติกรรมต่างๆ ของคนอื่น ควรวิเคราะห์พฤติกรรมของคนอื่น แล้วแปลความจากการรับรู้ที่นั่นว่าพฤติกรรมนั้นเกิดจากลักษณะภายในตัวบุคคลหรือปัจจัยภายนอกตัวบุคคลนั้น และควรพิจารณาว่า พฤติกรรมนั้นแสดงออกนั้นแตกต่างไปตามสถานการณ์หรือไม่ พฤติกรรมนั้นได้ทำเหมือนคนอื่นหรือไม่ (Consensus) พฤติกรรมนั้นทำเสมอเป็นประจำหรือไม่ (Consistency) คุณลักษณะการรับรู้จะมีผลต่อกิจกรรมและความสัมพันธ์ในองค์กร ทฤษฎีนี้อธิบาย

ว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้นจะเกิดจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคลหรือปัจจัยภายนอกตัวบุคคลนั้นๆ ปัจจัยภายในจะได้แก่ นิสัย ความต้องการ ความสนใจ ความสามารถ และความพยายามในการทำงาน สำหรับปัจจัยภายนอกได้แก่ ภาวะการณ์ต่างๆ การแข่งขัน การเปลี่ยนแปลง ความยุ่งยากของงาน บุคคลที่มีจรรยาวัตรที่เหมาะสมจะมีการวิเคราะห์พฤติกรรมของคนอื่นโดยแปลความรับรู้ของตนสู่การแสดงออกด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสื่อสาร จัดการกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีการจัดการปัจจัยภายในและภายนอกได้จะช่วยให้ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน (สุพานี สุขุภวานิช. 2552: 124-128)

2) ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ของเทอร์เรนซ์ (Torrance's creativity Theory)

องค์กรในอนาคตต้องการความคิดใหม่ๆ เพื่อการสร้างนวัตกรรมในการทำงานหรือแนวทางในการจัดการปัญหา ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์ของเทอร์เรนซ์ โดย อี พอล เทอร์เรนซ์ ได้เน้นว่าเป็นกระบวนการของความรู้สึกไวต่อปัญหาหรือสิ่งที่ขาดหายไปแล้วรวบรวมความคิดตั้งเป็นสมมติฐานและทดสอบ โดยกระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์มี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) การค้นหาข้อเท็จจริง (Fact-Finding) 2) การค้นพบปัญหา (Problem-finding) 3) การตั้งสมมติฐาน (Idea-finding) 4) การค้นพบคำตอบ (Solution-Finding) 5) การยอมรับผลการค้นพบ (Acceptance-finding) กระบวนการทั้ง 5 ขั้นนี้ จะทำให้ได้หนทางที่เกิดแนวคิดหรือสิ่งใหม่ต่อไปซึ่งเรียกว่าการทำลายใหม่ (New Challenge) ตามหลักการของเทอร์เรนซ์สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการจัดการประเด็นต่างๆ โดยกระบวนการของเทอร์เรนซ์ สามารถช่วยให้บุคคลมีทักษะการคิดแก้ไขปัญหา ลดความสับสนวุ่นวายในชีวิต และได้ผลลัพธ์สุดท้ายที่เป็นประโยชน์กับตนเองและองค์กรในที่สุด (อุบลวรรณ ภวานันท์. 2556: 377-378)

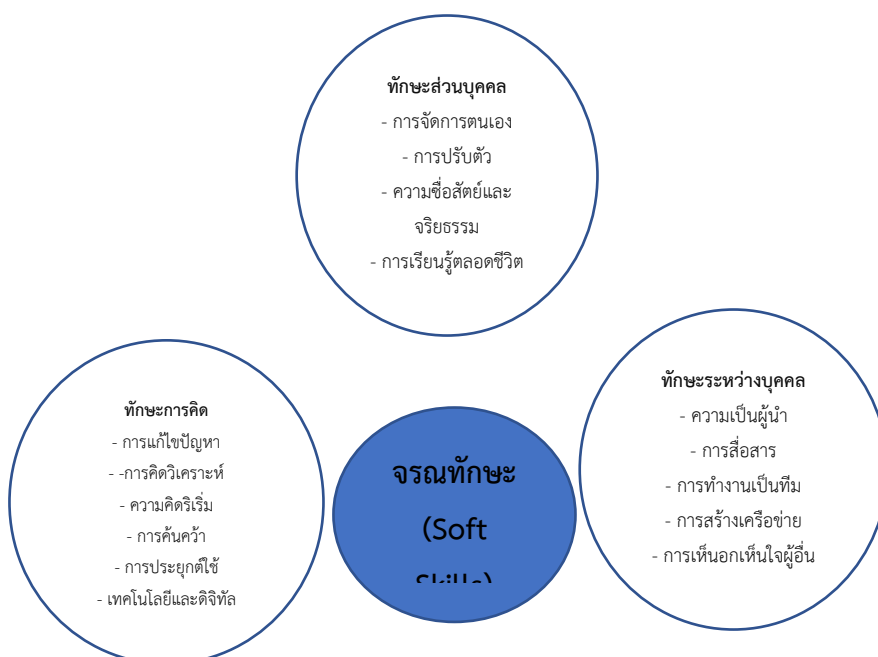
3) ทฤษฎีวิธีการวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis)

เมื่อองค์กรมีคนทำงานมากมายหลายระดับจึงมีความความแตกต่างที่หลากหลายเกี่ยวข้องกัน โดยบทบาทและหน้าที่ ทฤษฎีนี้จึงจัดเป็นกระบวนการที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นช่องทางการแสดงออกของพฤติกรรม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถ่ายทอดความรู้ ความรู้สึก เป็นไปตามแนวคิดของ อีริค เบิร์น (Eric Berne) ในการทำความเข้าใจพฤติกรรมว่าทำไมมนุษย์จึงมีพฤติกรรมต่างๆ กันไป ทำให้เห็นบุคลิกภาพเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของตนเองและผู้ที่กำลังติดต่อกับ วิธีวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยเสริมสร้างปรับปรุงวิธีการสื่อสาร สัมพันธ์ ไปในทางสร้างสรรค์ และพัฒนาสัมพันธภาพให้ดีขึ้น โดยช่วงสถานะผู้ใหญ่ (Adult Ego Stage) บุคคลจะแสดงพฤติกรรมแบบมีวุฒิภาวะมีเหตุผลในการตัดสินใจ มีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือ เป็นบุคลิกประเภทปรับตัวได้กับทุกสถานการณ์ ซึ่งสถานะผู้ใหญ่เหมาะสมต่อการทำงานในองค์กร โดยทำการติดต่อสื่อสารที่มี 4 ลักษณะ คือ I'm

OK, You're OK ทั้งฉันและคุณตกลงกันได้ ซึ่งลักษณะนี้เป็นการสื่อสารที่ดีส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จเป็นที่พอใจทั้งสองฝ่าย ส่งผลดีต่อองค์กรและคนในองค์กรมีความสุข และในทางกลับกันการสื่อสารที่มีท่าทีไม่ตกลงเช่น I'm OK, You're not OK ฉันรู้สึกดี คุณรู้สึกไม่ดี I'm not OK, You're OK ฉันรู้สึกไม่ดี คุณรู้สึกดี หรือ I'm not OK, You're not OK ฉันและคุณรู้สึกไม่ดีทั้งคู่ เป็นความสัมพันธ์ไม่ราบรื่น ไม่มีการตกลงเป็นภาวะที่ทำให้องค์กรไม่น่าอยู่ ขาดความร่วมมือในทีม จะทำให้ความสำเร็จในองค์กรก็จะลดลง ดังนั้น บุคคลควรสร้างเสริมลักษณะการสื่อสารแบบที่เป็นที่พอใจทั้งสองฝ่ายให้มีความในองค์กร เพื่อการสื่อสารที่บรรลุความคาดหวังของทุกฝ่าย ช่วยให้ความร่วมมือระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อผลิตที่ดีขององค์กร (ชอลดา ตียะบุตร. 2556: 55-61, 169-179)

อย่างไรก็ดี องค์ประกอบของจรรยาวัตร (Soft Skill) ที่เกี่ยวเนื่องตามทฤษฎีที่อ้างถึงข้างต้น อาจประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่ จริยธรรมขั้นสูงในการทำงาน ทักษะคิดค้น บวก ทักษะการสื่อสารที่ดี ทักษะในการบริหารเวลา ทักษะในการแก้ปัญหา การเป็นสมาชิกที่ดีในทีม ความเชื่อมั่นในตนเอง การสามารถยอมรับและเรียนรู้จากคำวิจารณ์ ความยืดหยุ่นและความสามารถปรับตัว การทำงานได้ดีภายใต้ภาวะที่กดดัน (Hunter. 2013: ออนไลน์) ขณะที่ Anderson (2020) ได้กล่าวไว้ว่า จรรยาวัตร นั้นเป็นทักษะที่เกี่ยวกับพฤติกรรมและความคิด ลักษณะส่วนบุคคล ที่โดยทั่วไปแล้วชี้วัดได้ยาก แต่กลับเป็นทักษะที่สามารถช่วยให้บุคคลนั้นสามารถประสบความสำเร็จในบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 5 ประการคือ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการโน้มน้าว ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และดังที่ แจ่มจันทร์และคณะ (Jamjan, et al. 2019) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะบัณฑิตในอนาคต ควรเน้นสมรรถนะด้านการจัดการคน (People Management Competency) ที่เพิ่มเสริมจากสมรรถนะด้านการทำงาน (Work Related Competency) โดยแบ่งได้เป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านบริหาร ตนเอง บริหารเวลา จัดการตนเอง จูงใจตนเอง ความมั่นใจในตนเอง เขียวอารมณ์ และ 2) ด้านทำงานร่วมกับคนอื่น การจูงใจ การบริหาร ทีมงาน การสื่อสาร การนำเสนอ การจัดการข้อขัดแย้ง การบริหารคนคือ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ โรเบิลส์ (Robles. 2012: 453-457) ยังมองว่า จรรยาวัตรอาจมี 10 ด้านได้แก่ 1) การสื่อสาร 2) มรรยาท 3) ความยืดหยุ่น 4) ความซื่อสัตย์สุจริต 5) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 6) ทักษะคิดเชิงบวก 7) ความเป็นมืออาชีพ 8) การมีความรับผิดชอบ 9) การทำงานเป็นทีม และ 10) การมีจริยธรรมในการทำงาน ในขณะที่ ฮาเซลเบิร์กและคนอื่นๆ (Harselberge; et al. 2013: 75-79) มองว่าจรรยาวัตรแบ่งเป็นกลุ่ม 3 กลุ่ม รวม 22 องค์ประกอบดังนี้ กลุ่มที่ 1 ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือจรรยาวัตร ได้แก่ 1) การสื่อสาร 2) การจัดการข้อขัดแย้ง 3) การติดต่อและสายสัมพันธ์ 4) การ

กำหนดทิศทางการทำงานกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก 5) ภาวะผู้นำ 6) การต่อรอง 7) การทำงานเป็นทีม กลุ่มที่ 2 ทักษะเฉพาะบุคคล ได้แก่ 1) ความยืดหยุ่นต่อพันธะสัญญา 2) ความสามารถในการปรับตัวต่อวัฒนธรรม 3) ทักษะการเรียนรู้ 4) ความสมดุลในชีวิต 5) จริยธรรมในอาชีพ 6) การตระหนักรู้ในตนเอง 7) ความทนต่อความเครียด กลุ่มที่ 3 วิธีการในการทำงาน ได้แก่ 1) ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง 2) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ 3) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 4) ความสามารถในการสร้างสรรค์ 5) การตัดสินใจ 6) ทักษะการบริหารจัดการ 7) การค้นคว้าและการจัดการข้อมูล 8) การมุ่งเน้นที่ผลของงาน และดังที่ บรุังกาตท์ (Brungardt, 2011: 3) ได้เสนอแนะของการทำงานเป็นทีมมีดังนี้ 1) ความสามารถในการปรับตัว 2) การประสานความร่วมมือ 3) การตัดสินใจ 4) สัมพันธะระหว่างบุคคล การปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีม 5) การให้แนวทางในการนำทีม 6) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ฉะนั้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อจรรยาวัฏที่ชัดเจน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่างๆ จึงสามารถจัดกลุ่มองค์ประกอบของจรรยาวัฏได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของจรรยาวัฏที่ใช้เพื่อการปฏิสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคล

จากภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของทักษะทั้งสามกลุ่มดังกล่าวข้างต้นนั้นไม่ได้แยกออกจากกัน แต่เป็นทักษะหรือลักษณะที่มีความสัมพันธ์ส่งเสริมกันและกัน ทำให้บุคลากรมีศักยภาพในองค์กร เช่น เมื่อบุคคลมีความสามารถในการจัดการตนเองดีจะมีแนวโน้มทำงานที่ดี เช่น มีความตรงต่อเวลา รักษาความลับสัญญากับลูกค้า มีความรับผิดชอบซึ่งก็จะได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมงานที่ดี หรือหากมีทักษะการสื่อสารดีมีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่นก็จะทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีด้วยตามมา จะเห็นได้ว่า การมีทักษะอื่นๆ จัดเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะต่อรอง ทักษะเหล่านี้ต้องมีทักษะการสื่อสาร ทักษะการคิดแก้ไขปัญหา ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการจัดการ ทักษะด้านตัวเลขข้อมูล ทักษะการตัดสินใจที่ดีเป็นพื้นฐานในกระบวนการของจรรยาบรรณทักษะทั้งสิ้น

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ในการพัฒนาจรรยาบรรณทักษะนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากบุคลากรยังขาดความสามารถของบุคคลด้านการพัฒนาจรรยาบรรณทักษะ โดยเฉพาะประชาชนที่เป็นเยาวชนที่เป็นกำลังคนของสังคมที่จะต้องเข้าสู่ตลาดงาน การขาดจรรยาบรรณทักษะจึงเป็นปัญหาที่ทั่วโลกให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด สำหรับประเทศไทยเองยังมีปัญหาเหมือนเดียวกับประเทศอื่นๆ คือ แรงงานในประเทศไทยยังขาดคุณภาพ ยังควรต้องได้รับการปรับปรุงคุณภาพ เพราะยังมีช่วงห่างของความสามารถด้านจรรยาบรรณทักษะ ดังนั้น การพัฒนาจรรยาบรรณทักษะจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบุคคลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง การบริหารจัดการตนเอง การตัดสินใจ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การสื่อสาร การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การต่อรอง การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม ตลอดจนจริยธรรมในการทำงาน อันนำไปสู่การพัฒนาตนเอง องค์กร และประเทศชาติต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชอลดา ตียะบุตร. (2556). จิตวิทยาธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). โครงการศึกษาเพื่อทบทวนความต้องการกำลังคนเพื่อใช้วางแผนการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2564). ทักษะ. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2564, จาก www.royin.go.th
- สุพานี สฤณวานิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อดิพร เกิดเรือง. (2561). หลักการประเมินผลนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อุบลวรรณ ภาวนันท์. (2556). *จิตวิทยาการรู้คิด และปัญญา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Abduwani, Taki Abdul Redha Al. (June 2012). The Value and Development of Soft Skills: The case of Oman. *International Journal of Information Technology and Business Management*. 2(1): 77-85
- America's Promise Alliance. Dropout Crisis Facts & Figures. (2011).
http://www.americaspromise.org/News-and-Events/News-and-Features/2011-News/July/~/_media/Files/News/Final_DropoutCrisis_July2011.ashx [downloaded August 16, 2011].
- Anderson, B. M. (2020, January 9). The most in-demand hard and soft skills of 2020. LinkedIn Talent Blog.
- Bodell, Lisa. (2014). Five right-brain skills are predicted to be in high demand in the "Conceptual Age". *Soft Skills for the Future*. สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2565, จาก <https://www.td.org/Publications/Newsletters/Global-HRD-Newsletter-Middle-East/Soft-Skills-for-the-Future>
- Brooks, R., Flanders, A., Jones, M., Kane, S. P., McKissick, J. C., & Shepherd, T. (2008). A study of the workforce training needs for the agribusiness industry in Georgia. The University of Georgia, Center for Agribusiness and Economic Development. Athens: University of Georgia Research Foundation.
- Bronson, E. (2007). Career and technical education is ideally suited to teaching students the soft skills needed to succeed in the 21st century workplace. *Techniques: Connecting Education & Careers*, 82(7): 30-31.
- Brungardt, Christie. (2011). The intersection Between Soft Skill Development and Leadership Education. *Journal of Leadership Education*. 2011 (Volume 10, Issue 1): 1-21.
- Clarke, Mary. (2016). Addressing the Soft Skills Crisis. *Strategic HR Review*. Emerald Group Publishing Limited. 2016 (Vol.15 No.3): pp137-139
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. NewYork: Bantam Books.

- Haselberger, David; et al. (2012). Mediating Soft Skills at Higher Education Institutions. ModEs project: Lifelong Learning Programme
- Hunter, Michelle. (2013). Students, know why soft skills are important: The importance of developing soft skills in a hard world of academia and employment can't be overstated. Retrieved March 19, 2014, from <http://gulfnnews.com/life-style/education/students-know-why-soft-skills-are-important-1.1216145>.
- Jamjan, L., Makornkan, S., & Keeratavanithsathian, S. (2019). Developing Nursing Students' Soft Skills: Learned from the Collaborative Network for Educational Quality Assurance. *Journal of Public Health Nursing*, 33(2), 130
- Robles, Marcel M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*. 2012 (75(4)): 453