

บทที่ 2

ปรัทัศนัวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมตามความต้องการของตลาดแรงงาน: นักศึกษาที่ปฏิบัติสหกิจศึกษากับไม่ได้ปฏิบัติสหกิจศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษา เปรียบเทียบสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษาที่ปฏิบัติสหกิจศึกษากับไม่ได้ปฏิบัติสหกิจศึกษา และศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสมรรถนะทางสังคม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

2.1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)

2.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวชี้วัด

2.2.1 แนวคิดของการพัฒนาตัวชี้วัด

2.2.2 ลักษณะของตัวชี้วัดสมรรถนะ

2.2.3 กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวชี้วัด

2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะทางสังคม (Social Competencies)

2.3.1 ความหมายของสมรรถนะและสมรรถนะทางสังคม

2.3.2 การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคม

2.3.3 องค์ประกอบสมรรถนะทางสังคม

2.4 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงาน (Labor Market Needs)

2.4.1 ทฤษฎีความต้องการและการจูงใจ

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับตลาดแรงงาน

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้

มาตรฐานการครองชีพในสังคม ผู้คนต้องศึกษาเรียนรู้เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญของชีวิตและจำเป็นต่อการเจริญเติบโตและพัฒนาศักยภาพของตน อุปนิสัย การดำเนินชีวิต และการศึกษา การเรียนรู้ ความคิดรวบยอดมีความสำคัญมาก

2.1.1 ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)

การเรียนรู้ในสังคมทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติได้ขยายเป็นวงกว้าง มีคุณค่าและความหมายเป็นอย่างมากกับตัวบุคคล โดยมีจุดเริ่มต้นจากสังคมเล็กๆ คือครอบครัว และเริ่มขยายใหญ่ขึ้นสู่ชุมชน โรงเรียน มหาวิทยาลัยและสถานที่ทำงาน ดังนั้น ปรัชญาการศึกษาและการเรียนรู้สนับสนุนแนวปฏิบัติทางการศึกษาทั้งหมด เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่อธิบายถึงการได้มาซึ่งองค์ความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของบุคคล อันนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม การทำงาน หรือศักยภาพของบุคคล

2.1.1.1 ความหมายของการเรียนรู้

นักวิชาการหลายท่าน และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบันต่างได้ให้ความหมายคำนิยามของคำว่า “การเรียนรู้” ไว้หลากหลาย อย่างเช่น Learningbp (2019) ซึ่งเป็นองค์กรด้านการศึกษาของเครือรัฐปวยร์โตรีโก ได้นำเสนอว่า เป็นความต่อเนื่องและความเป็นธรรมชาติของกระบวนการที่มนุษย์ต้องเผชิญทุกวันตลอดชีวิต ถูกกำหนดซึ่งองค์ความรู้ พฤติกรรม ทักษะอย่างถาวรผ่านการฝึกฝน การศึกษา หรือประสบการณ์ ส่วน El-Amin (2020) ได้กล่าวถึง Andragogy ว่าเป็นการเรียนรู้ผ่านบริบทต่าง ๆ กับสถานที่ทำงาน กระตุ้นให้นักศึกษามีกิจกรรมปฏิบัติร่วมกับทฤษฎีที่ลึกมากยิ่งขึ้น ด้วยการสนับสนุนให้นักศึกษาพิจารณาทางเลือกนอกเหนือไปจากสายอาชีพทั่วไป และมองหาโอกาสในด้านการศึกษาน้อยหนึ่งด้าน นักศึกษาสนใจเทคนิควิธีการสอนที่แปลกใหม่ เมื่อนักศึกษาสามารถตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ของตนเอง มีส่วนร่วมในชั้นเรียน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักศึกษามีมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ Andragogy จึงใช้วิธีการที่เน้นการสอนและให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการศึกษาที่หลากหลาย (Lewis & Bryan, 2021) ส่วนในอดีตมีนักวิชาการแสดงไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่แสดงออก และปรับใช้ตามสิ่งที่แต่ละคนได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ พฤติกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบชั่วคราวและแบบระยะยาว และมีแรงจูงใจเป็นตัวเร้า (Blum et al., 2013)

นอกจากนี้ในประเทศไทย เช่นในอดี้อย่าง กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2528) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นกระบวนการเปลี่ยนจากพฤติกรรมเก่าไปสู่พฤติกรรมใหม่อย่างถาวรอย่างสมเหตุสมผล พัฒนาผ่านทำซ้ำ ปฏิบัติจากประสบการณ์จริง ซึ่งไม่ใช่เกิดเองตามธรรมชาติ รวมทั้งไม่ใช่ความบังเอิญ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นเหตุให้บุคคลประสบกับความแตกต่างของสถานการณ์เดิม ซึ่งมีทั้งประสบการณ์ตรง ประสบการณ์อ้อม เกิดจากสิ่งแวดล้อมที่แต่ละบุคคลได้เผชิญและได้รับเปลี่ยนแปลงเป็นพฤติกรรมในเชิงบวก โดยจากการเลียนแบบหรือถ่ายโอนหรือกระทำอย่างซ้ำ ๆ กัน (ประดินันท์ อุปรมัย, 2540; บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2556) นอกจากนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2554) ได้แสดงไว้ว่า เป็นวิธีการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การรับคำแนะนำ อบรม ฝึกฝน เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจหรือความชำนาญ เพื่อสร้างคลังข้อมูลและสิ่งเร้าต่าง ๆ เข้าทางระบบประสาทสัมผัส ให้เกิดเป็นองค์ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความรู้สึกและพฤติกรรมอันพึงประสงค์ หรือแม้แต่องค์กรอย่าง Wisdom Max Center ซึ่งเป็นองค์กรที่ให้บริการหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะบุคคล แสดงความคิดเห็นว่าเป็นพฤติกรรมของการเปลี่ยนแปลงเมื่อเรียนรู้จากประสบการณ์หรือการฝึกฝน และค่อนข้างยั่งยืนเมื่อพฤติกรรมเดิมเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมที่คาดหวัง (Wisdom Max Center, 2565)

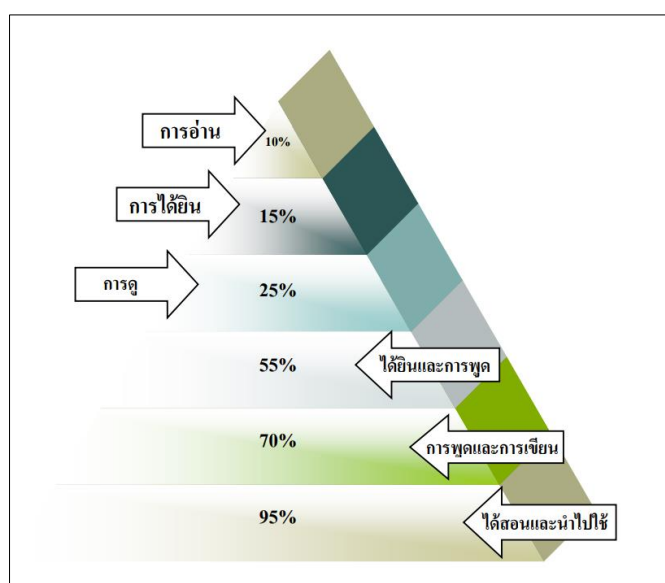
จากการนิยามความหมายของการเรียนรู้ สามารถสรุปความได้ว่า เป็นประสบการณ์หรือวิธีหรือกระบวนการที่บุคคลรับเข้ามาทางประสาทสัมผัส เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ พัฒนาสู่ศักยภาพ เกิดทัศนคติ มีพฤติกรรมอันพึงประสงค์ ส่งผลให้เกิดเป็นแรงเสริมในการแสดงออกเชิงบวกค่อนข้างถาวร มีศักยภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพมากยิ่งขึ้น พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้เกิดจากการฝึกฝน อบรม ฝึกปฏิบัติและผ่านประสบการณ์ ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่บุคคลได้เผชิญและได้รับ ได้ทุกที่ทุกเวลา

2.1.1.2 ความสำคัญของการเรียนรู้

ทุกขั้นตอนของการเรียนรู้คือสิ่งสำคัญในชีวิตของผู้คน ดังที่ Leonardo da Vinci ได้แสดงทัศนะไว้ว่า “การเรียนรู้เป็นสิ่งเดียวแห่งจิตใจไม่เคยอ่อนล้า ไม่เคยกลัว และไม่เคยเสียใจ” การเรียนรู้ช่วยหล่อเลี้ยงจิตใจของผู้คนซึ่งทำให้จิตวิญญาณนั้นบริสุทธิ์ (Joshi, 2021) ช่วยพัฒนาตนเอง การช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจโลกรอบตัวเมื่อได้รับข้อมูลและทักษะใหม่ ๆ เป็นหนึ่งในแง่มุมที่เติมเต็มการเรียนรู้มากที่สุด จะมีความเข้าใจที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นในทุกสิ่งด้วยข้อมูลเพิ่มเติม มีการตัดสินใจอย่างรอบคอบและรอบรู้ ซึ่งสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตและเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดได้ ดังที่ วิจิตร ศรีสอ้าน และคณะ (2552) บิดาแห่งสหกิจศึกษาไทย ได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาสำหรับนักศึกษา จึงนำกระบวนการทัศน์การเรียนการสอนที่ได้รับการยอมรับจากต่างประเทศมาบูรณาการขึ้นในประเทศคือ

การศึกษารูปแบบสหกิจศึกษา หรือรูปแบบ CWIE (Cooperative and Work-Integrated Education) เป็นระบบการจัดการศึกษาที่บูรณาการเรียนกับการทำงานจริงในสถานประกอบการ เพื่อให้นักศึกษามีความชำนาญในสาขาวิชาชีพ มีประสบการณ์ในวิชางานและวิชาชีวิตได้ ช่วยให้เกิดการปรับเปลี่ยนในการแสดงออกเชิงบวก สนับสนุนและส่งเสริมสมรรถนะของนักศึกษาผ่านประสบการณ์ตรงในการทำงานจริงสถานที่ทำงาน การศึกษา สามารถรับรู้บทบาทหน้าที่ แนวทาง และขั้นตอนเฉพาะสำหรับตำแหน่งภายในบริษัทหรือสังคม เพื่อการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่จำเป็นต่อการอยู่รอดในโลกนี้ ส่งผลให้เกิดการคิดค้นหรือหาวิธีคิดใหม่ ๆ ซึ่งมนุษย์สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้ ทุกวันตลอดชีวิต (ณัฐกร อินทุยศ, 2556)

ผู้วิจัยจึงสรุปความคือ ทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้ในทุกแง่มุมของชีวิตมนุษย์ ทั้งผู้คน ครอบครัวยุโรป โรงเรียน สถานที่ทำงาน และองค์กรต่าง ๆ เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ทางสังคมและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปได้สำเร็จและมีความสุข การนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ในโลกรจริงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อออกแบบสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังรูปที่ 2.1 การเรียนรู้ของมนุษย์ (ทศพร แสงสว่าง, 2556)



รูปที่ 2.1 การเรียนรู้ของมนุษย์

ที่มา: ทศพร แสงสว่าง. (2556). การเรียนรู้ของมนุษย์. นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

จะเห็นได้ว่า มนุษย์เรียนรู้จากแนวทางการสอน ปฏิบัติและฝึกฝนเทคนิคต่าง ๆ ผู้ที่เคยผ่านประสบการณ์ปฏิบัติจริงถือว่ามีความได้เปรียบ การรับรู้หรือการศึกษามีผลกระทบอย่างต่อเนื่อง เริ่มต้นตั้งแต่แรกเกิดและดำเนินต่อไปตลอดชีวิตของบุคคลหนึ่ง และได้ข้อสรุปว่า วิธีที่เหมาะสมคือ การเรียนรู้โดยการปฏิบัติจริงหรือสัมผัสประสบการณ์โดยตรง

2.1.1.3 การเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

เป้าหมายของการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 คือการให้นักศึกษามีความรู้และความสามารถที่จำเป็นต่อการประสบความสำเร็จในโลกสมัยใหม่ ที่ต้องปรับปรุงเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนไป เป็นการศึกษาแบบหนึ่งที่เน้นการเจริญเติบโตของความสามารถ เช่น การคิดเชิงวิพากษ์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ถือว่ามีความสำคัญต่อชีวิตทางสังคม แนวทางการเรียนรู้ การคิด และการแก้ปัญหาใหม่ ๆ เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อจัดการกับข้อกังวลด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จริยธรรมในการทำงานและความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งรวมถึงความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ การแก้ปัญหาและการคิดเชิงวิพากษ์ (Wrahatnolo, 2018) อันเป็นประโยชน์ต่อนักศึกษามากที่สุด คาดว่าจะใช้ห้องเรียนเสมือนจริงเมื่อทำงานที่ทันสมัย และใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในการขยายความรู้และการเข้าถึงข้อมูล ในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วยังช่วยให้นักศึกษาปรับตัวและอยู่รอด การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการทำโครงการหรือการปฏิบัติจริง โดยปรับการเรียนการสอนและการเรียนรู้ตามความต้องการของผู้เรียน เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะ โดยเน้นการทำงานร่วมกันผ่านการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงผู้เรียนกับสภาพแวดล้อมในชุมชน สังคม และเครือข่ายทั่วโลก ที่สำคัญที่สุดคือมีการประเมินผลการเรียนรู้ซ้ำเพื่อยกระดับการเรียนรู้ นำไปสู่การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Hacioğlu, 2021) ทักษะการเรียนรู้หลัก 3 ประการได้รับการเน้นย้ำในการศึกษาศตวรรษที่ 21 ได้แก่ 1) ความสามารถในการเรียนรู้และนวัตกรรม หรือความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เช่น ทักษะการแก้ปัญหาและการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น 2) ทักษะด้านสื่อและเทคโนโลยี (ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี) เช่น ความเข้าใจข้อมูลและสื่อ เป็นต้น และ 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ เช่น ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น การกำหนดเป้าหมายของตนเองและความคิดริเริ่ม ความสามารถทางสังคมและวัฒนธรรม ความเป็นผู้นำ ประสิทธิภาพและความรับผิดชอบ เป็นต้น (ชมพู เนื่องจำนงค์ และคณะ 2563; Supriadi, 2019)

กล่าวโดยสรุปการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นแนวทางการศึกษาที่เตรียมนักศึกษาให้พร้อมสำหรับความท้าทายของโลกสมัยใหม่ โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับ

ความสำเร็จ เช่น การแก้ปัญหา การคิดเชิงวิพากษ์ การทำงานร่วมกัน การสื่อสาร ความคิดสร้างสรรค์ การใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพและชาญฉลาด เป็นต้น

รูปแบบการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

เป็นลักษณะนิสัย ความคิด และความรู้สึกรู้สึกของบุคคล เป็นสิ่งที่ใช้ในการรับรู้ ตอบสนอง และมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วยเทคนิคการเรียนรู้และนิสัยทางปัญญา อธิบายได้ว่านักศึกษาสามารถควบคุมหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ รูปแบบทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

1) การเรียนรู้เชิงลึก (deep learning)

การเรียนรู้เชิงลึกเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้วิธีการสื่อสาร นักศึกษาสามารถถ่ายทอดความรู้จากสถานการณ์หนึ่งไปยังอีกสถานการณ์หนึ่งได้ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลพื้นฐานจะเน้นที่วิธีการบูรณาการ สังเคราะห์ และสะท้อนข้อมูล ผู้เรียนจะมีความรับผิดชอบต่อการศึกษาของตนเองมากขึ้น ซึ่งการมีระเบียบวินัยจะพัฒนากระบวนการคิดและผลลัพธ์ที่ซับซ้อนได้มากขึ้น ข้อมูลเชิงลึกจะถูกเพิ่มให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ การวางแผนกิจกรรมการศึกษาช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ กระตุ้นการประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย (สมานา โสติดิลลอนันต์, 2564) เมื่อมีส่วนร่วมในการเรียนรู้เชิงลึก นักศึกษาจะคิดอย่างมีวิจารณญาณ สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพในทุกวิชา นักศึกษาเรียนรู้ที่จะกำหนดทิศทางการศึกษาของตนเองและนำสิ่งที่เรียกว่า กรอบความคิดทางวิชาการมาใช้ และสามารถที่จะเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต ส่วนกระบวนการเรียนรู้เชิงลึกทางระบบคอมพิวเตอร์จะเป็นการดำเนินการเหมือนที่มนุษย์ทำ เช่น การรู้จำเสียง การระบุรูปภาพ หรือการทำนาย แทนที่จะจัดเรียงข้อมูลที่จะป้อนลงในสูตรที่กำหนดไว้ล่วงหน้า การเรียนรู้เชิงลึกสร้างลักษณะพื้นฐานของข้อมูลและสอนให้คอมพิวเตอร์เรียนรู้ด้วยตัวเองโดยการระบุรูปแบบโดยใช้ชั้นการประมวลผลหลายชั้น เป็นอัลกอริทึมที่ทำให้หุ่นยนต์สามารถเลือกได้เหมือนกับที่คนเลือก การเรียนรู้ของเครื่องคือการใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อสร้างแบบจำลองการคาดการณ์จากข้อมูลและผลการพยากรณ์ (Janiesch et al., 2021)

2) การเรียนรู้จากประสบการณ์ (experiential-based learning)

เป็นการเรียนรู้ที่นำไปใช้ในที่ทำงานเกี่ยวข้องกับวิชาชีพ ความพยายามในการออกแบบของการสร้างสถานการณ์ที่ให้การเรียนรู้ในบริบทจริงหรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความจริงใน การสร้างประสบการณ์การทำงานมากที่สุด โดยที่ Andresen และคณะ (2020) ได้กล่าวว่าแนวคิดนี้มีต้นกำเนิดจาก Kolb และ Lewin ซึ่งมีหลากหลายแนวทางปฏิบัติที่ใช้ในอาชีวศึกษาและ

สายวิชาชีพ ได้แก่ การฝึกงาน การปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ การฝึกอบรมในที่ทำงาน การทัศนศึกษา การผจญภัยและการเดินทางในถิ่นทุรกันดาร ฝึกปฏิบัติในสตูดิโอ ห้องปฏิบัติการ การทำเวิร์กช็อป คลินิก การปฏิบัติ กรณีศึกษา การวิจัยเชิงปฏิบัติการ บทบาทสมมติ สมมุติฐานและการจำลอง เป็นต้น ทั้งนี้ Correia et al. (2020) ได้กล่าวเสริมว่า มุมมองที่โดดเด่นเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ที่นำเสนอโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ มีการใช้บ่อยในด้านการศึกษา รวมถึงการเรียนรู้และการสอนออนไลน์ ซึ่งประสบการณ์ทำหน้าที่เป็นแหล่งความรู้หลักและการเติบโต และเป็นการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์สมัยใหม่ ทำให้สามารถสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ร่วมกันที่มีบริบทที่สมบูรณ์ สามารถพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ระดับบัณฑิตศึกษา เช่น การคิดวิเคราะห์และความสามารถในการแก้ปัญหา (Gerguri-Rashiti, Ratten, 2020)

3) การเรียนรู้แบบผู้เรียนนำตนเอง (self- directed learning)

เป็นการเรียนรู้ที่มีผลลัพธ์จากประสบการณ์ ที่ให้อำนาจแก่ผู้เรียนในการออกแบบเกี่ยวกับข้อมูลของผู้เรียนต้องการที่จะมีความเชี่ยวชาญ อาจเห็นได้จากการสร้างประสบการณ์จริงเป็นหลัก เช่น ในสายนักศึกษาแพทย์ เมื่อผู้ป่วยแสดงสถานะของโรคที่ไม่คุ้นเคย และนักศึกษาต้องหาแหล่งข้อมูลที่เหมาะสมและเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลนี้ด้วยตนเอง (Hiemstra, 2013; Robinson & Persky, 2020) ซึ่งทำให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มและรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเอง มีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและกำหนดสิ่งที่ควรค่าแก่การศึกษา ผู้สอนมีส่วนร่วมและเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ ไม่ใช่ผู้ถ่ายทอดเพียงอย่างเดียว (Loeng, 2020) อาจถือได้ว่าเป็นความสามารถพื้นฐานของการเรียนรู้สำหรับผู้ที่อาศัยอยู่ในโลกสมัยใหม่ ซึ่งบริบททางสังคมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะในยุคดิจิทัล การเรียนรู้แบบการนำตนเองนั้น เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนรับผิดชอบในการควบคุม กำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการเรียนรู้เอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลหรือความต้องการที่รับรู้ในบริบทของแต่ละคน คุณลักษณะเด่นของกระบวนการนี้คือ วิธีการเรียนรู้และวัตถุประสงค์เป็นรายบุคคล มีความแตกต่างตามสถานการณ์ชีวิต ซึ่งผู้เรียนเองจะเป็นตัวแทนของคุณลักษณะหลักและเด่นของบริบทของตนเอง (Morris, 2019)

4) การเรียนรู้แบบร่วมมือ (cooperative learning)

เป็นวิธีการที่นักศึกษาทำงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ส่งเสริมให้นักศึกษาทำงานร่วมกัน แบ่งปันความคิด เพื่อให้ประสบความสำเร็จร่วมกัน แนวทางนี้มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่านักศึกษามีแนวโน้มที่จะเก็บข้อมูลเมื่อต้องอธิบายให้ผู้อื่นฟัง และงานของนักศึกษาจะได้รับการประเมินทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม เป็นแนวทางการเรียนการสอนที่ได้รับการพัฒนามากว่า 40 ปี และการวิจัย

ได้แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ในด้านต่าง ๆ รวมถึงความสำเร็จของนักศึกษา ทั้งในทัศนคติ และระดับแรงจูงใจ (Erbil & Kocabaş, 2018; Erbil, 2020) ถือว่าเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ของการสอนให้เกิดการเรียนรู้แบบร่วมมือ โดยผู้สอนจะวางโครงสร้างการปฏิสัมพันธ์ของนักศึกษาและเตรียมนักศึกษาให้พร้อมสำหรับความร่วมมือ โดยนักศึกษาที่มีความเข้าใจต่างกันจะพยายามสอนซึ่งกันและกัน เมื่อเทียบกับวิธีการแบบตัวต่อตัว กลยุทธ์นี้เข้าใจได้ง่ายกว่า ก่อให้เกิดการส่งเสริมการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Lestari et al., 2019; Abramczyk & Jurkowski, 2020) นอกจากนี้ การเรียนรู้แบบร่วมมือยังเป็นที่ทราบกันดีว่าเป็นวิธีการสอนที่ส่งเสริมการเข้าสังคมและการเรียนรู้ของนักศึกษาทุกระดับการศึกษา และทุกวิชา โดยเกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ เช่น โครงการกลุ่ม การฝึกแก้ปัญหา และการโต้วาทีกลุ่ม ช่วยในการพัฒนาความสามารถที่สำคัญรวมถึงการทำงานเป็นทีมและการสื่อสาร และการแก้ไขข้อโต้แย้ง การเรียนรู้แบบร่วมมือมักถูกนำมาใช้ในห้องเรียนเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วม แรงจูงใจ และการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน (Gillies, 2014; Legrain et al., 2021)

5) การเรียนรู้แบบสืบเสาะหาความรู้ (inquiry learning)

เป็นวิธีการที่นักศึกษามีการตั้งคำถาม หรือการสำรวจคำถามและปัญหาในโลกแห่งความเป็นจริงอย่างกระตือรือร้น เน้นการสำรวจและการค้นพบที่นำโดยตัวนักศึกษาเอง และยึดตามแนวคิดที่ว่านักศึกษาจะเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อสามารถถามคำถาม ค้นหาคำตอบ และสร้างความสัมพันธ์ได้ และนำประสบการณ์ชีวิตจริงมาสร้างกระบวนการคิดผ่านวิธีตั้งคำถาม ช่วยและกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดเป็นแนวทางของวิธีคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีแนวทางการสืบเสาะแสวงหาความรู้และพัฒนาทักษะพื้นฐาน เช่น การคิดเชิงวิพากษ์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร สังเกต ตั้งสมมติฐาน รวบรวมและจัดระเบียบข้อมูล วิธีสรุปผลและอนุมาน และวิธีค้นหาแนวทางแก้ไข เป็นต้น (Abaniel, 2021) ซึ่งจะช่วยให้ศึกษามีทักษะที่สำคัญที่สูงขึ้น และสามารถปรับใช้ได้กับทุกวิชาที่มีความหลากหลาย และอาจรวมเข้ากับเทคโนโลยีและแหล่งข้อมูลอื่น ๆ และสามารถออกแบบให้ลงมือปฏิบัติจริง การมีส่วนร่วม และเกี่ยวข้องกับชีวิตของนักศึกษา โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสืบเสาะหาความรู้ ประกอบด้วย การวางแผน ขั้นตอนการทดลอง และเสนอผลตามเป้าหมาย กิจกรรมการสอนดำเนินไปอย่างมีแบบแผน คือ การออกแบบข้อค้นพบที่สามารถเพิ่มพูนความรู้และแสดงหลักฐาน คำอธิบาย ทฤษฎีที่มีอยู่และข้อเท็จจริงที่ได้จากกิจกรรมการทดลองสามารถทำให้เกิดข้อค้นพบใหม่ได้ (Palupi & Subiyantoty, 2020; Sutiani, 2021)

6) การเรียนรู้แบบผสมผสาน (blended learning)

การเรียนรู้แบบผสมผสานคือ แนวทางการศึกษาที่ผสมผสานการสอนแบบตัวต่อตัว กับกิจกรรมศึกษาผ่านออนไลน์ ส่งผลให้นักศึกษาสามารถสืบค้นแหล่งข้อมูลดิจิทัลและเทคโนโลยี ตลอดจนรับคำแนะนำส่วนบุคคล ทั้งในห้องเรียนจริงหรือจากสถานที่ห่างไกล การเรียนรู้แบบผสมผสานสามารถส่งเสริมการเรียนการสอนในชั้นเรียนแบบดั้งเดิม เกิดประสิทธิภาพมากพร้อมกับการยืดหยุ่นและความสะดวกสบายของการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ ความสมดุลระหว่างสองรูปแบบการเรียนรู้สามารถปรับเปลี่ยนได้ เพื่อตอบสนองความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของนักศึกษาแต่ละคน การเรียนรู้แบบผสมผสานสามารถใช้ในสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่หลากหลาย ตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา และในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้ ซึ่งการเรียนรู้แบบผสมผสานมีมานานเป็นเวลา 10 ปีในยุค Digital Transformation เกิดการผสมผสานสื่อที่หลากหลาย ซึ่งสามารถออกแบบมาเพื่อเสริมซึ่งกันและกัน รวมถึงพฤติกรรมการเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชัน (Albiladi & Alshareef, 2019) หรือเรียกอีกชื่อว่า hybrid learning เป็นการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ในยุค New normal คิดเป็นสัดส่วน 30 ถึง 70% ของการศึกษาทั้งหมด ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละหัวข้อ ใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์เป็นส่วนใหญ่สำหรับการเรียนการสอนที่เน้นความสามารถในการเข้าถึง และการปรับตัวสำหรับนักศึกษา แต่ยังคงมีกิจกรรมในชั้นเรียน เช่น การทดลอง การปฏิบัติจริงที่หลากหลาย เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้และมีทักษะอย่างมีประสิทธิภาพ (Cronje, 2020; Singh, 2021) และมีศักยภาพในการกระตุ้นการเรียนรู้ที่ได้ประสิทธิผลและเอื้อต่อการศึกษามีคุณภาพสูง นักศึกษาสามารถโต้ตอบและหารือเกี่ยวกับเนื้อหาการเรียนรู้ การประชุมแบบเห็นหน้ากันได้ทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ ผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างเพื่อนที่ได้รับการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกจากผู้สอน (Westerlaken et al., 2019)

7) การเรียนรู้ด้วยปัญหาเป็นฐาน (problem based learning)

เป็นแนวทางการเรียนรู้ ที่เน้นนักศึกษาเป็นศูนย์กลางตามแนวทางคอนสตรัคติวิสต์ ในการศึกษา ถูกออกแบบมาเพื่อสนับสนุนการพัฒนาของนักศึกษาทั้งในด้านความรู้ความเข้าใจและความสามารถทางสังคม (Fidan & Tuncel, 2019) ที่นักศึกษาเรียนรู้โดยการทำงานผ่านปัญหาและความท้าทายในโลกแห่งความเป็นจริง เป็นกระบวนการเกี่ยวข้องกับการกำหนดปัญหา รวบรวมข้อมูล ค้นหาวิธีแก้ปัญหา และประยุกต์ใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้กับสถานการณ์ใหม่ เน้นการพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา และเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างกระตือรือร้นและมีส่วนร่วม โดยมักใช้ในการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ การแพทย์หรือแม้กระทั่งสายสังคมก็มีการปรับ

ใช้อย่างกว้างขวาง และมีการศึกษาที่หลากหลาย (Moallem et al., 2019) แม้จะมีการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นพื้นฐาน มีลักษณะสำคัญสามประการ แม้ว่าจะใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน เช่น ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นการเรียนรู้ ครูคือผู้แนะนำหรือผู้อำนวยความสะดวก การทำงานเป็นทีมและการมีปฏิสัมพันธ์ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีลักษณะอื่น ๆ อีกได้แก่ บริบทในชีวิตจริง ความเป็นสหวิทยาการ ความถูกต้อง แรงจูงใจ นักศึกษาเป็นศูนย์กลาง การกำกับตนเองและควบคุมตนเอง การเรียนรู้แบบไตร่ตรอง เป็นต้น (Jesiek et al., 2006; Fidan & Tuncel, 2019)

8) การเรียนรู้ด้วยโครงการ (project-based learning)

เป็นการเรียนรู้ ที่เป็นแนวทางที่มีแนวโน้มในความสามารถปรับปรุงการเรียนรู้ของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยเน้นที่ผลลัพธ์ของนักศึกษา ไม่ว่าจะเป็น ผลลัพธ์ทางอารมณ์ ความรู้สึก เช่น การรับรู้ถึงประโยชน์ของการเรียนรู้ด้วยโครงการ และการรับรู้ประสบการณ์ ผลลัพธ์ทางปัญญา เช่น ความรู้และกลยุทธ์ทางปัญญา และผลลัพธ์ทางพฤติกรรม เช่น ทักษะและการมีส่วนร่วม เป็นต้น สามารถวัดผลลัพธ์ได้จากแบบสอบถามรูบริก การสัมภาษณ์ การสังเกต บันทึกการสะท้อนตนเอง การทดสอบ ประสิทธิภาพของสิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น (Guo et al., 2020) ซึ่งนักศึกษามีส่วนร่วมในโลกแห่งความเป็นจริง และทำโครงการที่มีคุณค่า เน้นที่กระบวนการเรียนรู้มากกว่าผลลัพธ์สุดท้าย และมักเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันและการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติจริง ช่วยให้นักศึกษาพัฒนาทักษะที่สำคัญ เช่น การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การสื่อสาร และความคิดสร้างสรรค์ โครงการสามารถออกแบบให้สอดคล้องกับสาขาวิชาเฉพาะทาง หรือเหมาะสมกับเป้าหมายทางการเรียนรู้ และมักจะรวมเข้ากับเทคโนโลยีและทรัพยากรอื่น ๆ ที่สามารถนำไปใช้ในสภาพแวดล้อมทางการเรียนรู้ที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม แรงจูงใจของนักศึกษา และการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ต่าง ๆ ที่นักศึกษามี (Indrawan & Jalinus, 2019)

2.1.1.4 ผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาไทย

จากการประกาศของคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง “รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565” (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2566) ได้ดำเนินการออกประกาศฯ มาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานเกี่ยวกับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นผลที่ผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการศึกษา อบรม หรือมีประสบการณ์จากการปฏิบัติ หรือการเรียนรู้จริง

ในที่ทำงานระหว่างการศึกษา ประกอบด้วย 4 ด้าน (คณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา, 2566) ได้แก่

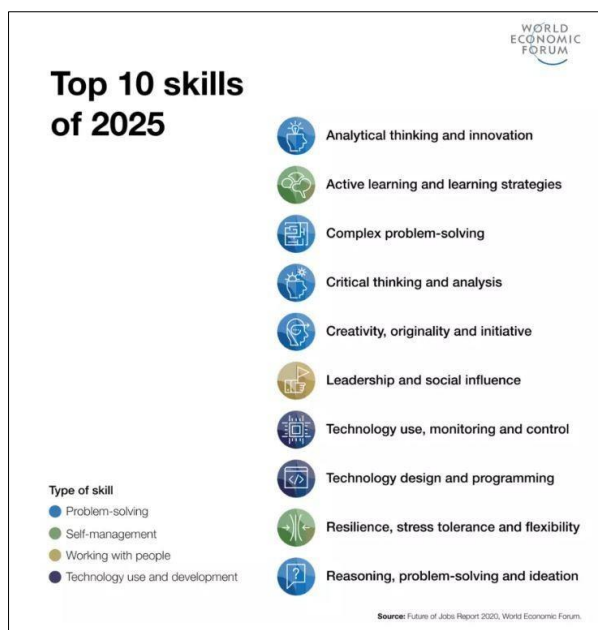
1) ด้านความรู้ (knowledge) เป็นความรู้ที่ได้มาจากการศึกษาเกี่ยวกับหลักสูตร การฝึกอบรม การวิจัย การปฏิบัติ หรือการเผชิญหน้าอื่น ๆ เป็นสิ่งที่สามารถนำมาใช้ในสถานการณ์จริงได้ และต่อยอดองค์ความรู้เพื่อสร้างการดำรงชีวิต อาชีพ และการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

2) ด้านทักษะ (skill) เป็นความสามารถของผู้เรียนที่เกิดจากการเรียนรู้ ฝึกฝนและปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ ให้เจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ วิชาการ การงานส่วนตัว และสังคม

3) ด้านจริยธรรม (ethics) คุณธรรมความดีของบุคคลสามารถแสดงออกได้จากการกระทำหรือพฤติกรรม ทั้งต่อหน้าและลับหลังเพื่อประโยชน์ส่วนรวมและตนเอง

4) ด้านลักษณะบุคคล (character) คุณลักษณะที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้และประสบการณ์การฝึกอบรมจากหลักสูตร บุคลิกภาพ อุปนิสัย และค่านิยมที่สะท้อนถึงคุณลักษณะเฉพาะของวิชาชีพและสถาบันสามารถปรับให้เข้ากับมาตรฐานการรับรองระดับอุดมศึกษาแต่ละระดับได้

สำหรับด้านทักษะ มีรายละเอียดผลการเรียนรู้แต่ละระดับตามคุณวุฒิแต่ละระดับที่ระบุไว้ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษา นอกจากนี้ ยังเชื่อมโยงกับกรอบแนวคิดทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และทักษะแห่งอนาคต Top 10 skills ของ World Economic Forum ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นสำหรับคนทำงานที่ต้องมีในปี 2025 (World Economic Forum, 2022) ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 ทักษะในอนาคต Top 10 skills of 2025 (World Economic Forum, 2022)

จากรูปที่ 2.2 ทักษะในอนาคต สามารถอธิบายถึงความเชื่อมโยงการบริหารจัดการหลักสูตรอย่างมีคุณภาพ ให้มีความสอดคล้องกับทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 ตามกรอบมาตรฐานเกี่ยวกับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาทั้ง 4 ด้านได้ ซึ่งทักษะแห่งอนาคตประกอบด้วยทักษะ 4 ด้าน ได้แก่ **ด้านทักษะในการจัดการตัวเอง (self-management)** ได้แก่ การเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม และมีกลยุทธ์การเรียนรู้ การจัดการความเครียด ยืดหยุ่น และรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ เป็นต้น **ด้านทักษะการแก้ปัญหา (problem-solving)** ได้แก่ การคิดเชิงวิเคราะห์ และการสร้างนวัตกรรม ความสามารถในการแก้ปัญหาซับซ้อน การคิดและวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ มีวิจารณญาณ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นต้นฉบับไม่ซ้ำใคร การให้เหตุผล การแก้ปัญหา และการระดมแนวคิด เป็นต้น **ด้านการทำงานร่วมกับคนอื่น (working with people)** ได้แก่ ความเป็นผู้นำ และการมีอิทธิพลต่อสังคม เป็นต้น และ**ด้านทักษะการใช้และพัฒนาเทคโนโลยี (technology use and development)** ได้แก่ ความสามารถในการใช้ ควบคุม ดูแลเทคโนโลยี ความสามารถในการออกแบบเทคโนโลยี และเขียนโปรแกรม เป็นต้น (World Economic Forum, 2022)

จะเห็นได้ว่า 10 ทักษะแห่งอนาคตนั้นเป็นทักษะที่คนทำงานต้องมี ดังนั้น การจัดการหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญและจำเป็น และการให้จุดประสงค์การเรียนรู้แก่นักศึกษาระหว่างเรียนจะมีประสิทธิภาพสูงสุด นั่นก็หมายความว่า การเรียนรู้นั้นครอบคลุมมากกว่าสิ่งที่เรียนรู้ในห้องเรียน ถือว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลาทุกสถานที่

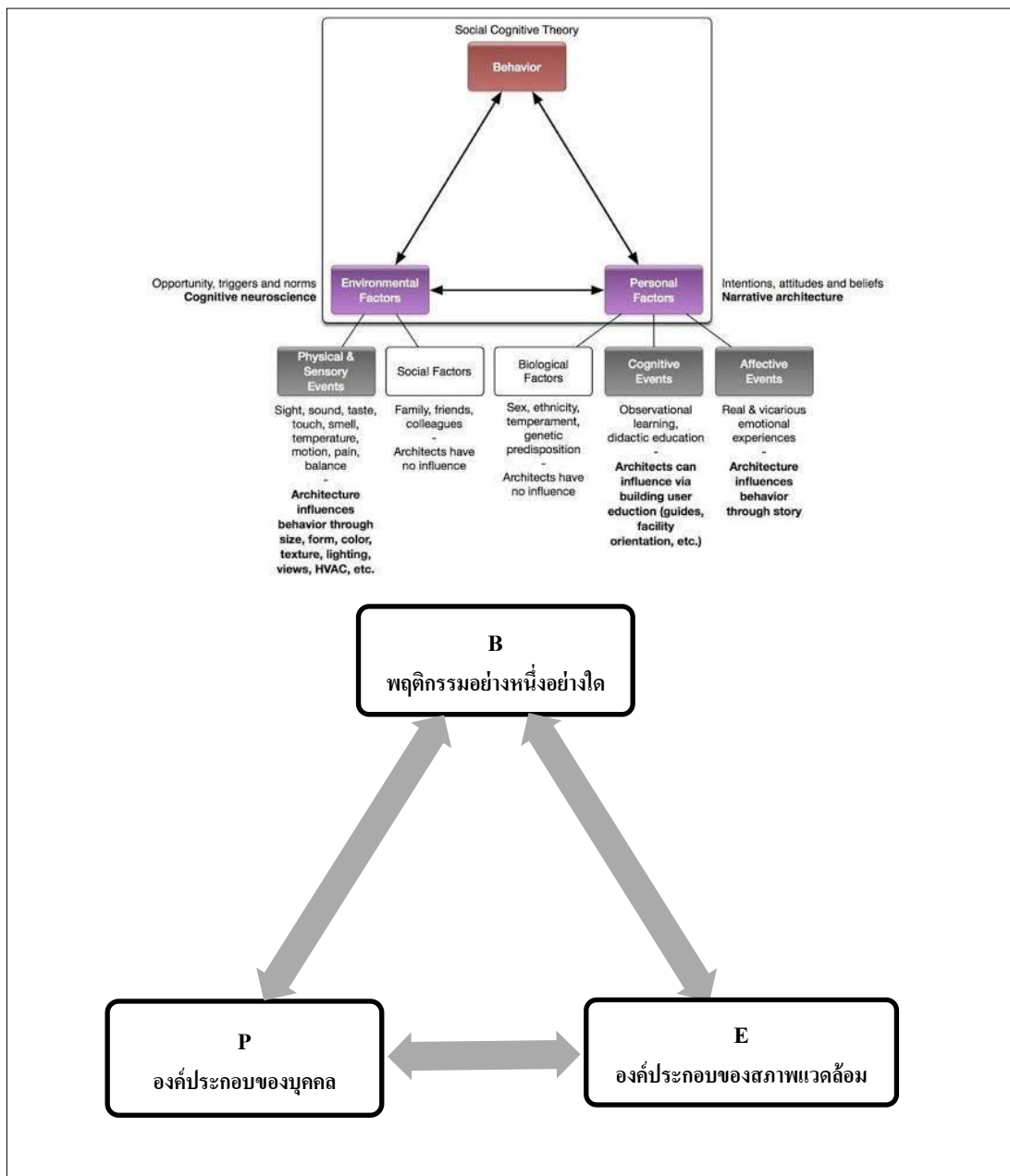
และหลักสูตรฯ อาจต้องปรับให้เหมาะสมกับความต้องการของนักศึกษา เพื่อความสามารถในผลิตบัณฑิตได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน

2.1.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เป็นการเรียนรู้จากการสังเกตสามารถมีผลที่ทรงพลัง และผลนั้นจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้สังเกตเชื่อว่าบุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้นคล้ายกับตนเอง ซึ่งเป็นผลกระทบที่เกิดจากสื่อต่างๆ และพฤติกรรมของมนุษย์ ด้วยการรับรู้ของจิต (Bandura, 1986; Bryant & Thompson, 2002; Deming & Johnson, 2019)

ซึ่ง Bandura (1986) ได้อธิบายว่า

“กลุ่มทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาการเป็นลำดับ ทำให้ขอบข่ายของทฤษฎีกว้างขวางขึ้น และได้เปลี่ยนเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognition Theory) ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น จุดเน้นของทฤษฎี คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ของตนเอง และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการสังเกตโดยผ่านตัวแบบ (model)” และได้กล่าวถึงทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม อีกว่า “เป็นพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรม (behavior) องค์ประกอบของบุคคล (other personal factors) และองค์ประกอบของสภาพแวดล้อม (environment factors) องค์ประกอบทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน” (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2552) ดังนี้



รูปที่ 2.3 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบ เป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน

ที่มา: Bandura (1986). **Social cognitive theory**. Annals of Child Development.

Bandura ได้ให้ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อม และถือว่าการเรียนรู้ก็เป็นผลของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม

นอกจากปฏิกิริยาสะท้อนเบื้องต้น (elementary reflex action) แล้ว พฤติกรรมมนุษย์ไม่ได้เกิดขึ้นเอง แต่เกิดจากการเรียนรู้ รูปแบบของพฤติกรรมใหม่ ๆ เกิดได้จากการมีประสบการณ์โดยตรงหรือการสังเกตผู้อื่น และการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์เป็นการเรียนรู้ถึงเงื่อนไขของการกระทำที่ว่า การกระทำใดแล้วส่งผลบวก มนุษย์จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับเสริมแรงจากผลบวกนั้น มนุษย์จึงมีวิธีการเรียนรู้ได้ 2 วิธี คือ การเรียนรู้จากผลตอบสนอง และการเรียนรู้จากตัวแบบ (Bandura, 1986)

- การเรียนรู้จากผลการตอบสนอง (learning by response consequences) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงของผลการกระทำที่อาจเป็นบวกหรือลบจากประสบการณ์ในการดำรงชีวิต การเสริมแรงแบบต่าง ๆ จึงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ ที่ให้ผลในทางบวก การตอบสนองผลการกระทำมีผลต่อมนุษย์ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้ข้อมูล (informative function) นอกจากมนุษย์จะเรียนรู้จากผลการตอบสนองแล้ว มนุษย์ยังสังเกตความแตกต่างที่ตามมาของการกระทำนั้นด้วย และจะเก็บข้อมูลไว้เพื่อเป็นแนวทางและการตั้งสมมติฐานในอนาคต ว่าการกระทำใดจะส่งผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยใช้ความคิด ความเข้าใจ และเลือกกระทำสิ่งนั้น ๆ โดยพิจารณาผลการกระทำที่แตกต่างนั้น 2) ด้านการจูงใจ (motivation function) ผลทางบวกที่เกิดจากการกระทำ จะกลายเป็นตัวจูงใจในการกระทำสูงหรือมีแรงจูงใจสูง ในทางกลับกัน หากผลในทางลบ ก็จะเป็นตัวจูงใจหรือแรงจูงใจที่ต่ำ ดังนั้น การจดจำผลที่เกิดขึ้นต่าง ๆ กลายเป็นตัวจูงใจให้มนุษย์พยายามกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำนั้นอีก 3) ด้านการเสริมแรง (reinforcing function) การตอบสนองใด ๆ ก็ตาม หากได้รับการเสริมแรงพฤติกรรมนั้น ก็จะมีแนวโน้มเกิดขึ้นอีก สิ่งสำคัญคือเงื่อนไขในการเสริมแรง การเสริมแรงที่มีประสิทธิภาพสำหรับมนุษย์ในทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม คือ การเสริมแรงที่เกิดขึ้น โดยที่มนุษย์รู้ว่าการกระทำใดของตนนำไปสู่การเสริมแรง และเน้นการทำให้พฤติกรรมนั้นคงอยู่มากกว่าการสร้างพฤติกรรมใหม่

- การเรียนรู้จากตัวแบบ ส่วนใหญ่มนุษย์เราต้องผ่านการเรียนรู้โดยการสังเกตพฤติกรรมจากผู้อื่นแทบทั้งสิ้น เรียกว่า “การเรียนรู้แบบสังเกต (observational learning) ซึ่งการเรียนรู้โดยการสังเกตย่อมเกิดจากตัวแบบ (Model) เป็นส่วนใหญ่ สามารถลดความเสี่ยงสำหรับผลดีหรือผลเสียจากพฤติกรรมการเรียนรู้เหล่านั้น โดยที่ตัวแบบมีหน้าที่อยู่ 3 ลักษณะด้วยกันคือ 1) ทำหน้าที่สร้างพฤติกรรมใหม่ 2) ทำหน้าที่เสริมพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และ 3) ทำหน้าที่ยับยั้งการเกิดของพฤติกรรมในกรณีที่ไม่น่าพึงประสงค์

การเรียนรู้ทางสังคมเป็นพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเรียนรู้ และมีการตอบสนอง โดยมีลักษณะที่สำคัญ (Good, 1959; Mednick, 1962; Murti & Mathez-Stiefel, 2019) ดังนี้

1. การเรียนรู้มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมมีการเปลี่ยนแปลง
2. การเรียนรู้เป็นผลของการฝึกปฏิบัติหรือฝึกฝนและทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง
3. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะค่อนข้างถาวร
4. การเรียนรู้ไม่อาจสังเกตหรือเห็นได้โดยตรง

ทั้งนี้ ในอดีตยังมีอีกหลายท่านที่ได้กล่าวถึงการเรียนรู้ทางสังคมไว้อย่างน่าสนใจ ได้แก่ Hilgard and Bower (1966) ได้เสนอไว้ว่า เป็นวิธีการอย่างหนึ่ง โดยศึกษาจากภาพประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน ไม่อาจแยกออกจากกันได้ และค่อนข้างต้องใช้เวลาสำหรับองค์ประกอบหนึ่งที่จะมีผลกระทบต่ออีกสองปัจจัย ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและความประพฤติของบุคคลนั้น เผยให้เห็นถึงความคาดหวัง ความเชื่อ และการรับรู้ในตนเอง ตลอดจนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม ความตั้งใจและวัตถุประสงค์ องค์ประกอบเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงวิถีชีวิต ความรู้สึกนึกคิด นอกจากนี้ ความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลได้รับอิทธิพลจากพฤติกรรม ระบบประสาทและการรับรู้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและศักยภาพของบุคคล เช่นเดียวกับประสบการณ์ทางพฤติกรรมและสภาพแวดล้อม ระบบการรู้คิดและสมองก็ได้รับอิทธิพลเช่นกัน (Greenough et al., 1987) สอดคล้องกับ อังคินันท์ อินทรกำแหง (2556) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลจะแสดงออกทางพฤติกรรมแตกต่างกันไปตามสภาพของสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ร่วมกับพฤติกรรมภายใน เช่น การคิด การรับรู้ ความรู้สึก ความเชื่อ และค่านิยม เป็นต้น ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น การยืน การเดิน การนั่ง การนอน เป็นต้น ทำให้เข้าใจได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นการเรียนรู้อย่างหนึ่ง ที่ต้องอาศัยปัจจัยทางจิตวิทยาควบคู่ไปกับเงื่อนไขทางสังคม

นอกจากนี้ วันทนา วัฒนธรรม (2557) ได้ศึกษาพบว่า ความเชื่อมโยงระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และความช่วยเหลือทางสังคมจากหัวหน้าทีม ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้คนเมื่อทำงานเป็นกลุ่มและแผนก ยกเว้นสตรีที่มองเห็นพฤติกรรมความร่วมมือได้ดีมาก ความภักดีต่อบริษัทส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ความยืดหยุ่นในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมของผู้นำกล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (social cognitive theory) หรือทฤษฎีการเรียนรู้

ทางสังคม เชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นนั้น เป็นอิทธิพลจากลักษณะทางจิต และสภาพแวดล้อม ซึ่งองค์ประกอบใดเปลี่ยนแปลงไป ย่อมส่งผลให้องค์ประกอบที่เหลือเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ดังนั้น หากต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยการเปลี่ยนแปลงที่สภาพแวดล้อม (E) และปัญญาและองค์ประกอบของบุคคล (P) โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคลนั้น เป็นวิธีการหนึ่งที่ Bandura เสนอไว้ในเรื่องของ “การกำกับตนเอง” ซึ่ง Bandura เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์นอกจากจะพัฒนาได้โดยตรง การเสริมแรงและการลงโทษจากภายนอกแล้ว ยังสามารถพัฒนาได้โดยการควบคุมความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเอง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่ตนวางไว้ได้

กล่าวโดยสรุปสำหรับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อโดยเฉพาะในยุคปัจจุบัน พฤติกรรมของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดการดำรงอยู่ และสิ่งนี้อาจเป็นผลมาจากยุคเทคโนโลยี ยิ่งในยุคปัจจุบันโลกของเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้คนต้องยิ่งปรับตัวให้เข้ากับยุคเทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาและประยุกต์ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์ก การเรียนรู้จะอยู่ในวงกว้างและไม่หยุดนิ่ง บุคคลจะต้องมีทั้งองค์ความรู้ ทักษะ ทักษะ สมรรถนะต่าง ๆ โดยเฉพาะสมรรถนะทางสังคมของบุคคลที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมแสดงออกให้สามารถอยู่รอดได้ในสังคมไร้พรมแดนได้อย่างราบรื่น เป็นปกติสุข และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีได้อย่างมั่นคง

2.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตัวชี้วัด

2.2.1 แนวคิดของการพัฒนาตัวชี้วัด

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้คำว่า “ตัวชี้วัด” ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า “Indicator” มีนักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ Hopkins et al. (1989) ให้ความหมายของตัวชี้วัดว่าเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงระดับของคุณสมบัติเพื่อให้สามารถวัดและยืนยันได้ เพื่อให้เข้าใจเป้าหมายได้ง่ายขึ้น อารวมทั้งปริมาณและคุณภาพ ซึ่งเป็นสถิติที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานะ คุณภาพ หรือประสิทธิภาพของเงื่อนไข (Burstein et al., 1992) ในราชบัณฑิตยสถาน มีการใช้คำว่าเครื่องชี้บอกหรืออินดิเคเตอร์ โดยคณะกรรมการบัญญัติศัพท์วิทยาศาสตร์ ที่เป็นตัวแปร ปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีค่าบ่งบอกถึงปริมาณหรือคุณลักษณะของระบบการศึกษาหรือเงื่อนไขที่ศึกษา มีลักษณะเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณที่สัมพันธ์กันและเกิดเป็นค่าที่สามารถบ่งชี้สภาวะการณ์หรือลักษณะเฉพาะได้สามารถใช้เปรียบเทียบเพื่อดูว่าช่วงเวลาต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างไรร (นงลักษณ์ วิรัชชัยและสุวิมล ว่อง

วานิช, 2541; สุรพงศ์ เอื้อศิริพรฤทธิ์, 2547) อีกทั้ง เป็นองค์ประกอบที่ได้รับการยอมรับเป็นอย่างดีซึ่งใช้ในการศึกษาช่วงเวลาเฉพาะเจาะจงและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถแสดงเป็นตัวเลขและอาจเป็นปริมาณหรือคุณภาพก็ได้ (จิรัชญา พัดศรีเรือง, 2555)

กล่าวโดยสรุปคือ ตัวชี้วัด เป็นสารสนเทศที่เป็นองค์ประกอบทั้งเชิงปริมาณหรือคุณภาพที่สามารถวัดค่าหรือให้คุณค่าได้ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง สามารถแสดงออกมาได้ทั้งรูปแบบตัวอักษร ข้อความ ตัวเลข รูปภาพ ตัวแปร ข้อมูลข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง แม่นยำและชัดเจน

2.2.2 ลักษณะของตัวชี้วัด

คุณภาพหรือคุณลักษณะของตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้ ต้องแสดงค่าทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เป็นตัวเลขที่สามารถเทียบได้กับมาตรฐานที่กำหนด คุณภาพหรือคุณลักษณะของตัวบ่งชี้ที่เชื่อถือได้ ศิริชัย กาญจนวาสี (2554) สรุปได้ดังนี้ 1) ความตรง คือความถูกต้องของการวัด ซึ่งต้องแสดงโดยคุณสมบัติของการวัดตามที่อธิบายอย่างเหมาะสม 2) ความเที่ยง คือความเชื่อถือได้ของตัวชี้วัด สามารถวัดซ้ำอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาเดียวกัน จะต้องไม่มีวัตถุประสงค์ กล่าวคือ สถานะที่มีคุณสมบัติมากกว่าแค่ความรู้สึกและค่าตัวชี้วัด และมีการแปรผันเพียงเล็กน้อย โดยจะต้องมาจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ 3) ความเป็นกลาง คือการไม่มีอคติ ความโน้มเอียง ไม่มุ่งความสนใจไปที่ตัวชี้วัดเพียงอย่างเดียว 4) ความไว คือความเร็ว ความชัดเจน และระบบมาตราส่วนการวัดที่แม่นยำ สามารถแสดงความแปรปรวนหรือความแตกต่างได้ และ 5) การปฏิบัติได้จริง หมายถึงความง่ายในการรับข้อมูล เข้าใจง่าย และสะดวกในการนำไปใช้ (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2554)

ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

Pollate (2007) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของตัวชี้วัดไว้ดังนี้

1. สามารถสร้างกลยุทธ์การวางแผนโดยใช้ตัวชี้วัดในการกำหนดนโยบาย ปัญหาหรือความสับสนในการกำหนดเป้าหมายและนโยบายจะมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ช่วยให้รู้แน่ชัดว่าสิ่งใดที่จำเป็นในการสร้างผลลัพธ์ของนโยบาย

2. สามารถใช้ในการติดตามหรือติดตามผลในระบบการศึกษาได้ การปรับเปลี่ยนเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากช่วยในการระบุว่ามีสิ่งใดเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่ต้องการ ซึ่งต้องวัดบ่อยครั้งและต่อเนื่อง จึงน่าจะได้ประโยชน์สูงสุด

3. ช่วยให้การศึกษาก้าวหน้ามีความพัฒนาก้าวหน้า สามารถใช้เป็นตัวแทนของลักษณะของการศึกษาวิจัย เพื่อค้นคว้าและศึกษาได้อย่างแม่นยำ ตามความจำเป็น และเชื่อถือได้ในบริบทที่แตกต่างกัน

4. ช่วยในการจำแนกระบบการศึกษาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน มีความเรียบง่ายและถูกต้องสามารถใช้ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ อภิปราย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้

2.2.3 กระบวนการสร้างและพัฒนาตัวชี้วัด

แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาตัวชี้วัด นางลักษณ์ วิรัชชัย (2551) ได้เสนอ สรุปได้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ (Statement of Purposes) การใช้ตัวชี้วัดที่พัฒนาขึ้นจะต้องถูกกำหนดล่วงหน้าโดยผู้พัฒนาหรือผู้ประเมิน จะได้ประโยชน์จากอะไรและใช้อย่างไร ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทำให้สามารถวัดผลลัพธ์ได้อย่างแม่นยำ มาตรฐานที่สูงขึ้นและเป็นไปตามข้อกำหนดที่เข้มงวดที่สุด

2. การนิยามตัวชี้วัดและการกำหนดน้ำหนักความสำคัญ ความหลากหลายของระดับตัวชี้วัด ไม่ว่าจะเป็นตัวชี้วัดหลักหรือองค์ประกอบ หรือตัวแปรย่อย ๆ รวมกันเป็นกลุ่ม เพื่อแสดงข้อมูลต่าง ๆ หรือคุณลักษณะที่ต้องการวัด โดยที่สามารถนิยามตัวชี้วัดได้ 3 รูปแบบ คือ 1) ตัวชี้วัดเชิงปฏิบัติการ 2) ตัวชี้วัดเชิงทฤษฎี และ 3) ตัวชี้วัดเชิงประจักษ์ เช่น การวิเคราะห์องค์ประกอบ การวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณ เป็นต้น

3. การรวบรวมข้อมูล (Data Collection) เป็นการทบทวนหรือประเมินตัวแปรสนับสนุนที่จำเป็นในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือ มีการประเมินคุณภาพของตัวอย่างควบคู่กันไปทำงานภาคสนามเพื่อรวบรวมข้อมูลและประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูลตัวแปรย่อยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัด

4. การสร้างตัวชี้วัด (Construction) ขั้นตอนนี้ นักพัฒนาหรือผู้ประเมินมักสร้างมาตรวัดโดยการคำนวณผลรวมของวิธีการใช้ตัวแปรย่อยในการรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างตัวชี้วัด ตัวแปรย่อยจะถ่วงน้ำหนักตามมาตรวัดที่เลือกหลังจากนั้นเพิ่มเข้าไป

5. การตรวจสอบคุณภาพของตัวชี้วัด โดยการตรวจสอบความตรงภายใน (Internal Validity) ว่าตัวแปรที่ใช้สร้างตัวชี้วัดครอบคลุมทุกองค์ประกอบของการศึกษาสามารถวัดได้ในสภาพจริงและเป็นตัวแทนของสิ่งที่ต้องการศึกษา ส่วนใหญ่จะอธิบายอย่างเป็นเหตุเป็นผล การตรวจสอบเชิงทฤษฎีและการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน และการตรวจสอบความเที่ยงในการวัด (Reliability) หรือความคงเส้นคงวาในการวัด มีเครื่องมือที่ดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ต้องทำตามหลักวิชาการ

6. การนำเสนอรายงาน (Presentation) เพื่อให้คำตัวชี้วัดเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ผู้ประเมินจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอ แง่คำตัวชี้วัดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบและใช้ตัวชี้วัดได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

Feng et al. (2013) ได้กำหนดและการประเมินสมรรถนะทางสังคมที่สำคัญสำหรับผู้จัดการโครงการก่อสร้างในจีน มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดและการประเมินสมรรถนะทางสังคมที่สำคัญสำหรับผู้จัดการโครงการก่อสร้างในจีน โดยเฉพาะสมรรถนะทางอารมณ์ เพื่อสร้างรูปแบบสมรรถนะทางสังคมสำหรับผู้บริหารโครงการก่อสร้างในจีน เก็บข้อมูลจากการสุ่มเลือกผู้ตอบแบบสอบถามจากผู้จัดการโครงการจากบริษัทรับเหมาก่อสร้างที่สำคัญในมณฑลยูนนานด้วยการวิจัยเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะทางสังคมมี 4 มิติ คือ 1) การทำงานร่วมกับผู้อื่น ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม และการจัดการความขัดแย้ง 2) การจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย การจัดการการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบและอิทธิพล 3) ความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย ความเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเข้าใจในภาวะผู้นำ 4) การรับรู้ทางสังคม ประกอบด้วย ความเข้าใจองค์กร ความสัมพันธ์ส่วนตัว สมรรถนะเหล่านี้มีความสำคัญกับสำหรับผู้จัดการโครงการก่อสร้างในจีนเป็นอย่างมาก

2.3 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะทางสังคม (Social Competencies)

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ผสมผสานรูปแบบความหมายของทักษะการเข้าสังคมและอารมณ์ (Social-Emotional Skills) มาเป็นองค์ประกอบของสมรรถนะทางสังคม (Kostelnik et al., 2006; Paolini, 2020) มีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของบุคคลและสังคมที่หลากหลายตลอดชีวิต (OECD, 2018) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิด และการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษา ไว้ดังนี้

2.3.1 ความหมายของสมรรถนะและสมรรถนะทางสังคม

2.3.2 การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคม

2.3.3 องค์ประกอบสมรรถนะทางสังคม

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงภาพรวมทางแนวความคิดของสมรรถนะ (competencies) และกล่าวเชื่อมโยงลงสู่แนวความคิดของสมรรถนะทางสังคม (social competencies) และนำเสนอแนวทางการพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมตามความต้องการของตลาดแรงงาน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบหลักของสมรรถนะทางสังคม แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบหลักใหญ่ ๆ (Paolini, 2020) ดังนี้

1. ทักษะระหว่างบุคคล (Interpersonal Skills) คือสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อการสร้าง

ปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์กับผู้อื่น ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกเป็น 8 องค์ประกอบย่อย (Geisinger, 2016; Hamilton & Schwartz, 2019) ดังนี้ 1) ด้านการแก้ปัญหา (problem-solving) 2) การทำงานเป็นทีม (teamwork) 3) การตระหนักรู้ทางสังคม (social awareness) 4) ทักษะทางสังคม (social skill) 5) การเอาใจใส่ (empathy) 6) ข้อมูลทางสังคม (social information) 7) การจัดการความสัมพันธ์ (relationship management) และ 8) ด้านความยืดหยุ่น (resilience) (Anggraeni & Tarmidi, 2021; Paolini, 2020) **2. ทักษะภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Skills)** คือสมรรถนะที่สำคัญต่อการปฏิสัมพันธ์ภายในตนเอง ซึ่งเป็นอิทธิพลและเป็นจุดเริ่มต้นจากภายในที่จะประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในการอยู่ร่วมกันกับสังคม ใช้กับโรงเรียน มหาวิทยาลัย การทำงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Geisinger, 2016; Hamilton & Schwartz, 2019) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกเป็น 10 องค์ประกอบย่อย ดังนี้ 1) ด้านคุณธรรม (ethics) 2) ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motivation) 3) ด้านการควบคุมตนเอง (self-control) 4) ด้านความคิดริเริ่ม (initiative) 5) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (self-confidence) 6) ความซื่อตรง (conscientiousness) 7) การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) 8) การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness) 9) ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) และ 10) การจัดการตนเอง (self-management) (Browder & Shapiro, 1985; Anggraeni & Tarmidi, 2021; Paolini, 2020) ทักษะระหว่างบุคคลและทักษะภายในตัวบุคคล ถือว่าเป็นทักษะชีวิตซึ่งสามารถใช้ได้ในบริบทและสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำให้บุคคลสามารถจัดการกับความเครียด ความท้าทาย และความต้องการในชีวิตประจำวันได้ (Newman, 2020; Hamilton & Schwartz, 2019)

2.3.1 ความหมายของสมรรถนะและสมรรถนะทางสังคม

ความหมายของสมรรถนะ (The Concept of Competence)

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ระบุคำว่า สมรรถนะ แปลว่า ความสามารถ จากการศึกษาคำหมายของความสามารถ พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายไปในทางเดียวกัน ส่วน Hajiali et al. (2022) ได้กล่าวว่า ความสามารถเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จของทรัพยากรมนุษย์ในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งหมายถึงความสามารถของแต่ละบุคคลในการปฏิบัติตนและดำเนินการในลักษณะที่ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ และใช้แนวคิดของ McClelland เป็นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลงานที่ยอดเยี่ยม นั่นหมายความว่าผู้ที่เรียนดีอาจไม่ได้เป็นพนักงานเก่ง (Wong, 2020) กล่าวคือผู้ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ต้องเป็นผู้ที่สามารถประยุกต์ใช้ความรู้ที่มี

ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานหรือการดำรงชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข จึงจะถือว่าบุคคลนั้นๆ เป็นผู้มีสมรรถนะ จากการศึกษาเอกสารของ Winterton et al. (2005) เรื่อง Typology of knowledge, skills and competences: clarification of the concept and prototype ได้ระบุว่า มีความสับสนและเป็นที่ถกเถียงกันเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องสมรรถนะ ที่ว่าเป็นไปได้ยากที่จะระบุหรือกำหนดทฤษฎีที่เชื่อมโยงกันหรือให้นิยามได้ เช่น ทักษะด้านการปรับตัวและด้านการยอมรับในความแตกต่างกัน (Winterton et al., 2005)

ในมุมมองของ Sturges (2012) จากองค์กร TalentAlign Organizational Effectiveness through People ได้กล่าวว่า ทักษะ (skill) และสมรรถนะ (competence) นั้น มีความสับสนและถูกสลับกันเมื่อนำมาใช้จริง มีผู้ปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลหลายท่าน มองว่าสมรรถนะจะเกี่ยวข้องกับด้านพฤติกรรม ซึ่งมีทั้งองค์ความรู้และทักษะความสามารถรวมถึงทัศนคติด้วย จึงมีความพยายามกำหนดความแตกต่างระหว่างทักษะและสมรรถนะ การสร้างความรู้ความเข้าใจในประเภทต่าง ๆ ของสมรรถนะ และระดับความสำคัญของสมรรถนะในองค์กร สมรรถนะในค่านิยามเหล่านี้ ถูกแยกออกจากแหล่งข้อมูล 6 แหล่ง (Wong, 2020) ได้แก่ แหล่งแรก มาจากกลุ่มของสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่น ความรู้และทักษะที่ช่วยให้คนหรือองค์กร ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แหล่งที่สอง เป็นทักษะหรือความรู้ที่นำไปสู่ประสิทธิภาพที่เหนือกว่า แหล่งที่สาม เป็นทักษะที่สามารถวัดได้ สมรรถนะและลักษณะบุคลิกภาพที่ระบุถึงความความสำเร็จกับบทบาทที่กำหนดภายใน แหล่งที่สี่ สมรรถนะเป็นมากกว่าความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการตอบสนองความต้องการที่ซับซ้อน โดยการระดมทรัพยากรทางจิตสังคม รวมถึงทักษะและทัศนคติ แหล่งที่ห้า เป็นบริบทเฉพาะแบบวัดความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและอื่น ๆ ลักษณะที่บุคคลต้องการเพื่อทำหน้าที่ในการทำงานหรือการประกอบอาชีพได้สำเร็จ และแหล่งสุดท้าย เป็นแนวทางของการปฏิบัติงานหรือสิ่งที่คนต้องการที่จะทำงานได้สำเร็จ (Hajiali et al., 2022) ทั้งนี้สมรรถนะอาจรวมทักษะเข้าด้วยกัน แต่มีความกว้างมากกว่าทักษะ และรวมถึงสมรรถนะและพฤติกรรมตลอดจนความรู้ที่เป็นพื้นฐานในการใช้ทักษะ กล่าวคือ สมรรถนะ (competencies) เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ความรู้และทักษะที่ช่วยให้บุคคลหรือองค์กรสามารถปฏิบัติงานหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สมรรถนะ จึงหมายถึงทักษะและความรู้ที่นำไปสู่ประสิทธิภาพที่เหนือกว่า ในบริบทเฉพาะรูปแบบของทักษะความรู้ที่วัดได้ พฤติกรรมและคุณลักษณะอื่น ๆ ตามความต้องการส่วนบุคคลเพื่อให้ปฏิบัติงานหรือประกอบอาชีพได้สำเร็จ (Sturges, 2012; OECD, 2018)

และยังมี Nishimoto (2015) ได้กล่าวว่า สมรรถนะหลัก ว่าเป็นการรวบรวมทักษะความรู้และทัศนคติที่จำเป็นสำหรับทุกคน ทุกสถานประกอบการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สมรรถนะเหล่านี้ เรียกว่า soft competencies หรือ soft skills ที่กำลังอยู่ในความต้องการสูงในสถานที่ทำงานทั่วโลก เนื่องจากความจำเป็นของอุตสาหกรรมในการปรับตัวจากการเพิ่มขึ้นในการย้ายถิ่นและการแข่งขันในเวทีโลก ในปี 2015 องค์กร Regional Director for Asia and the Pacific ได้นิยามสมรรถนะหลักว่าเป็นความสามารถที่จำเป็นต่อความสำเร็จทั้งหน้าที่การทำงานและชีวิต (OECD, 2018) สามารถใช้ในบริบทหรืองานอื่น ๆ ได้ สมรรถนะหลักถือเป็นหัวใจของทักษะความสามารถ ไม่ว่าจะเป็นทักษะที่จำเป็น (essential skills), ทักษะในการถ่ายโอน (transferable competencies), ทักษะการจ้างงาน (employability skills), ทักษะหลักหรือทักษะ soft skill (core skills or soft skills) สมรรถนะเหล่านี้ จะได้รับค่าตอบแทนที่สูงมากขึ้น เพราะเป็นสมรรถนะที่นายจ้างต้องการ ทักษะการจ้างงานนั้นถูกปลูกฝังจากการอ่าน การเขียน การแสวงหาทักษะด้านเทคนิคที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่เฉพาะ และคุณลักษณะเฉพาะด้านวิชาชีพหรือความสามารถของรายบุคคล เช่น ความซื่อตรง ความน่าเชื่อถือ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาและความรักดี ทักษะเหล่านี้ถูกจัดอยู่ใน 4 ทักษะหลักได้แก่ การเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการแก้ปัญหา (Brewer, 2013; OECD, 2018)

ทั้งนี้ สมรรถนะหลัก ยังช่วยให้ศักยภาพของแต่ละบุคคลสามารถเกิดขึ้นได้ในทุกด้าน โดยต้องดำเนินการตามประเภทของงานตามระดับ ซึ่งขึ้นอยู่กับงานและความสามารถโอนถ่ายจากบริบทหนึ่งไปยังบริบทหนึ่ง ในประเทศต่าง ๆ ได้ให้คำนิยามสมรรถนะหลักหรือทักษะที่เป็นที่รู้จักกันของคำที่แตกต่างกัน และมีการเปลี่ยนแปลงในแต่ละบริบทที่น่าเสนอ ถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่าง แต่ท้ายที่สุดทักษะการจ้างงานทั้งหมดก็มีองค์ประกอบที่ไม่แตกต่างกัน อย่างเช่น ด้านทักษะพื้นฐาน เช่น การรู้หนังสือ (literacy) การใช้ตัวเลข (using numbers) และการใช้เทคโนโลยี (using technology) ด้านทักษะการคิด เช่น การรวบรวมและจัดการข้อมูล (collecting and organizing information) การแก้ปัญหา (problem-solving) ด้านทักษะการเรียนรู้ เช่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ (thinking innovatively and creatively) และการคิดแบบระบบ (systems thinking) และด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับผู้คน เช่น ทักษะในการสื่อสาร (communication) และการทำงานเป็นทีม (teamwork skill) เป็นต้น (Coombs, 1996; Agha et al., 2012; Eizaguirre et al., 2019)

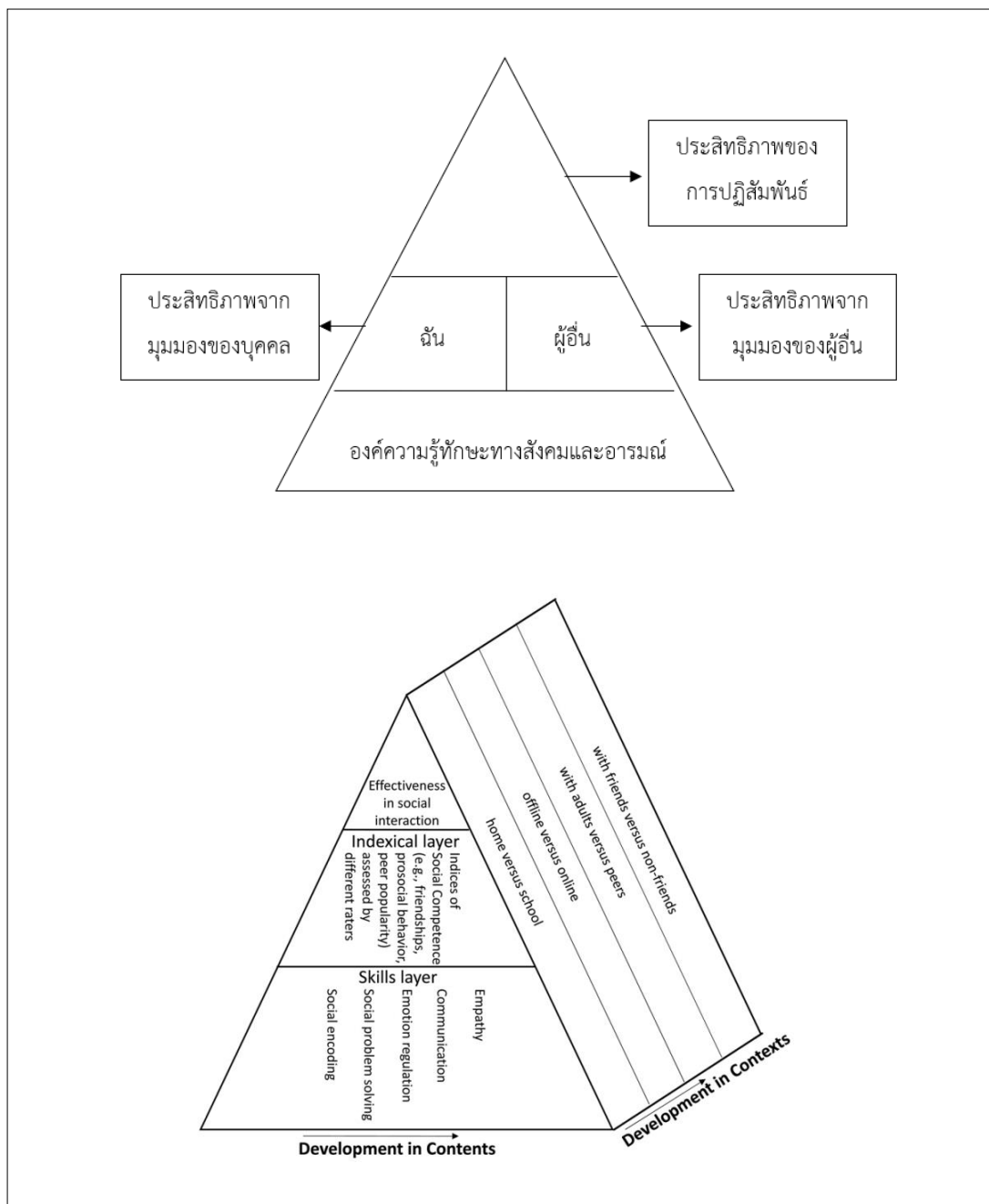
ความหมายของสมรรถนะทางสังคม (The Concept of Social Competencies)

ตามที่หน่วยงานอย่างเช่น Human Resource Service Training and Organization Development, University of Florida (2018) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการทำงานอาชีพและเป็นจุดแข็งเพื่อเพิ่มความเป็นเลิศของบุคคลนั้นก็คือ “สมรรถนะทางสังคม (social competencies)” (Yao et al., 2021) โดยมีความฉลาดทางอารมณ์ที่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นแกนหัวใจสำคัญของสมรรถนะทางสังคม และถือว่าเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความยั่งยืนทางความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร เช่น การความเอาใจใส่ (empathy) เป็นความสามารถในการอ่านอารมณ์และเข้าใจตนและผู้อื่นออก การเข้าใจปัญหาหรือความกังวลใจของผู้อื่น เป็นต้น และหากมองเป็นภาพรวมก็ถือว่าเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับ “soft skills” ซึ่งเป็นความสามารถที่สำคัญและจำเป็นต่อการอยู่ร่วมกันของมนุษย์ (Schulz, 2008; Qizi, 2020)

ในอดีต สมรรถนะทางสังคม ได้ถูกนิยามโดยนักวิชาการ นักการศึกษา นักแนวคิดทฤษฎีไว้อย่างเช่น Orpinas (2010) ได้แสดงทัศนะว่า เป็นความสำเร็จในความสามารถปฏิสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่ง เกี่ยวข้องกับการมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ว่า มีความเข้าใจตนเองว่าเป็นใครและทำอย่างไรจึงจะเข้ากับผู้อื่นได้ สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดตลอดจนตอบสนองในรูปแบบที่สังคมยอมรับได้ เนื่องจากการเชื่อมต่อทางสังคมนั้นซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถทางปัญญาที่หลากหลายเป็นจุดเริ่มต้นของบุคคล เช่น กระบวนการทางอารมณ์ ทักษะพฤติกรรม การรับรู้ทางสังคม คุณค่าส่วนบุคคลและวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เพื่อให้เข้าใจในความเข้าใจในแนวคิดนี้ซับซ้อนยิ่งขึ้น (Huber et al., 2019) สมรรถนะทางสังคมนี้มักขึ้นอยู่กับ 1) ลักษณะทางการพัฒนา เช่น ความคาดหวังของความสามารถทางสังคมแตกต่างกันไปตามช่วงอายุของบุคคล สถานการณ์ทางสังคมที่เฉพาะเจาะจง อาจกล่าวได้ว่าคนเราอาจมีสมรรถนะทางสังคมในสถานการณ์หนึ่ง หรือเด็กที่ขี้อายอาจแสดงออกซึ่งสมรรถนะทางสังคมมากขึ้นเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นในสังคม และ 2) ลักษณะทางวัฒนธรรม เช่น การกระทำเฉพาะของสมรรถนะทางสังคมถูกปลูกฝังกับความคาดหวังทางวัฒนธรรม ในความพยายามที่จะรวมองค์ประกอบเหล่านี้ Orpinas & Horne (2006) ได้กำหนดสมรรถนะทางสังคมว่าเป็น “ความรู้และทักษะที่เหมาะสมกับช่วงวัยของบุคคล” เพื่อการทำงานอย่างสงบสุขและสร้างสรรค์ในชุมชนหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมของตนเอง สมรรถนะทางสังคมคือ บทบาทของค่านิยมส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคคลนั่นเอง

Makkar (2019) ได้อธิบายไว้ว่า ตามทฤษฎีที่แตกต่างกันนั้น การทบทวนวรรณกรรมในช่วงเวลานี้มีคำจำกัดความมากมาย โดยพื้นฐานแล้วการสร้างความยืดหยุ่นจะเป็นการกำหนดความสามารถ เพื่อปรับและตอบสนองตามความต้องการของสิ่งแวดล้อม Llorent García et al. (2020) ในขณะที่ในอดีตอย่าง Fligstein (2001) ได้กล่าวว่า เป็นการแสดงความสามารถในการใช้ทักษะทางสังคมในการทำงานหรือการพัฒนาอาชีพของตนเอง และความสำเร็จในงานที่ต้องการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทั้งนี้ยังแสดงถึงการประเมินคุณภาพทางสังคมโดยภาพรวมของพฤติกรรมของบุคคลในบริบทต่าง ๆ ทางสังคมนั่นเอง นอกจากนี้ Gomez-Lopez et al. (2022) ยังกล่าวเสริมอีกว่า สมรรถนะทางสังคมเป็นความสำเร็จของบุคคล ที่มีความรู้และความสามารถที่เหมาะสมต่อการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม เช่น ความเข้าใจในความต้องการของผู้อื่น เอาใจใส่ ตระหนักถึงผลจากการกระทำของตนเอง และทักษะการแก้ไขข้อขัดแย้ง เป็นต้น สมรรถนะทางสังคมอาจจะลดลงตามสังคมที่แตกต่างกัน (Huber et al., 2019) โดยที่ Rose-Krasnor เป็นนักเขียนที่มีความเชื่อว่า สมรรถนะทางสังคม เป็นผลที่เกิดจากการหล่อหลอมทางสังคม ซึ่งการถูกปลูกฝังจากสังคมแวดล้อม จะหนุนเสริมให้ติดตัวภายในบุคคลและกลายเป็นบุคลิกภาพเฉพาะของบุคคลนั้น ในขณะที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ได้ถูกนำมาพิจารณาถึงคุณลักษณะที่สำคัญ (Gomez-Lopez et al., 2022)

ทั้งนี้ยังมุ่งเน้นเป็นพฤติกรรมเฉพาะของแต่ละบุคคล และการแสดงออกทางพฤติกรรมที่มีสมรรถนะทางสังคม (Rose-Krasnor, 1997; Huber et al., 2019) คล้ายคลึงกับ ความเข้าใจร่วมกันโดย Warnes (1983) พิจารณาวามันไม่เพียงพอที่บุคคลนั้น จะมีทักษะที่สำคัญสำหรับการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังต้องใช้ทักษะเหล่านี้ในแบบที่เป็นที่ยอมรับทั้งสำหรับตนเอง และสำหรับผู้อื่น ในสภาพแวดล้อม ในการตอบสนองของสมรรถนะทางสังคม (Mallinckrodt & Wei, 2005; Hukkelberg et al., 2019) ในบางแง่มุมของ Rose-Krasnor ได้เสนอแบบบูรณาการเกี่ยวกับสมรรถนะทางสังคม ยุคปัจจุบันนี้ ในการทบทวนวรรณกรรมเป็นที่รู้จักกันในชื่อ Prism พีรามิดแห่งสมรรถนะทางสังคม (Social Competencies Prism) ประกอบด้วย 3 ลำดับชั้น ได้แก่ ชั้นขององค์ความรู้ ทักษะทางสังคมและอารมณ์ ระดับชั้นของ 2 ส่วน คือ ตนเอง (ฉัน) เป็นประสิทธิภาพจากมุมมองของบุคคล และผู้อื่น เป็นประสิทธิภาพจากมุมมองของผู้อื่น และระดับสูงสุดคือประสิทธิภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Rose-Krasnor, 1997; Junge et al., 2020) ดังรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4 ปริซึมสมรรถนะทางสังคม (Social Competence Prism)

ที่มา : Junge, C., Valkenburg, P. M., Deković, M., & Branje, S. (2020). The building blocks of social competence: Contributions of the consortium of individual development. *Developmental cognitive neuroscience*.

จากรูปดังกล่าว อธิบายได้ว่า ในระดับสูงสุดของลำดับชั้นในรูปแบบนี้ สมรรถนะทางสังคม หมายถึง ประสิทธิภาพในการเข้าใจตนเองและสามารถโต้ตอบปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งเป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสังคมสิ่งแวดล้อม การมีปฏิสัมพันธ์ภายในจิตตน แต่เน้นว่าสมรรถนะทางสังคมนั้นมีเงื่อนไขตามบริบท และสัมพันธ์กับเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง พีรามิดระดับปานกลาง จะแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลกับผู้อื่น (ฉัน และ ผู้อื่น) โดเมนบุคคล ประกอบด้วย ประสิทธิภาพจากมุมมองของแต่ละบุคคลและลำดับที่สอง โดเมนของประสิทธิภาพเป็นของแต่ละบุคคลที่เห็นได้จากมุมมองของผู้อื่น ในขณะที่ระดับล่างสุด เป็นระดับสมรรถนะทางสังคมและอารมณ์ ระดับฐานของพีรามิดที่สำคัญของบุคคล ถูกกำหนดผ่านความรู้ความเข้าใจ สังคมและอารมณ์ โดยเฉพาะทักษะที่มีประสิทธิภาพและอยู่ในระดับสูงจากฐานรากภายในจิตใจ ทั้งยังสามารถประเมินได้จากประสิทธิภาพของบุคคลในการบรรลุเป้าหมายทางสังคมนั้นเอง (Rose-Krasnor, 1997; Rose-Krasnor & Denham, 2009; Junge et al., 2020)

ในปัจจุบันสมรรถนะทางสังคม (social competencies) หรือ (social and emotional intelligence) อาจเข้าใจในอีกชื่อหนึ่งในคำว่า “soft skill” เป็นความสามารถทั่วไปในแต่ละขั้นพื้นฐานและทักษะชีวิต (Huber et al., 2019; Qizi, 2020; Gomez-Lopez et al., 2022) ในบางงานวิจัยของประเทศหรือสถาบันการศึกษาใช้คำว่า “ทักษะศตวรรษที่ 21” ในขณะที่ OECD (2018) หรือองค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา ใช้คำว่า “ความสามารถหลัก” และส่วนอื่น ๆ เป็นทักษะสำหรับความก้าวหน้าทางสังคม ความสามารถเกิดขึ้นจากการผ่านการฝึกอบรมหรือประสบการณ์ตรง Qizi (2020) ได้กล่าวว่า soft skills คือลักษณะบุคลิกภาพเป้าหมาย แรงจูงใจและความชอบที่ช่วยเพิ่มมูลค่าในตลาดแรงงาน โรงเรียน มหาวิทยาลัย หรือกลุ่มอื่น ๆ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลและระหว่างบุคคล หรืออาจเรียกว่าเป็นทักษะอารมณ์ทางสังคม เป็นทักษะความสามารถที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาตนเองในสังคม ประสบความสำเร็จในสถานที่ทำงาน เป็นต้น (Qizi, 2020; Gomez-Lopez et al., 2022) สมรรถนะทางสังคม ประกอบด้วยทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและระหว่างวัฒนธรรมในแง่มุมที่กว้าง ไม่ว่าจะเป็น ความได้เปรียบในการสื่อสารตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม การมีความอดทนต่อแนวทางต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน การทำความเข้าใจผู้อื่น การเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น (Gedvilienė, 2012; Gomez-Lopez et al., 2022)

ส่วนในอดีตอย่าง Schneider et al. (1996) รายงานถึงความน่าแปลกใจว่า มิติบางอย่างที่คาดว่าจะเป็สมรรถนะทางสังคมและการควบคุมตนเองทางสังคม ไม่ได้เป็นมิติพิเศษ เช่น การตรวจสอบตัวเองและการจัดการความประทับใจที่เกิดขึ้น ในขณะที่บางท่านกำหนดสมรรถนะทางสังคม เพื่อการบรรลุเป้าหมายทางสังคมที่เกี่ยวข้องในบริบททางสังคมกำหนด โดยใช้วิธีการที่

เหมาะสมส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวก โดยที่ในปี 1990 มี Brown และ Anthony ได้กล่าวว่า ไม่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างของวิธีการและความแปรผันของมิติใด ๆ ซึ่งนักวิจัยและนักทฤษฎีด้านสมรรถนะทางสังคมทุกคนต่างเห็นพ้องต้องกันว่า สมรรถนะทางสังคม เป็นการกระทำที่มีประสิทธิภาพทางสังคม และสมรรถนะทางสังคมเป็นสิ่งที่สามารถแยกกันอย่างชัดเจนโดยสิ้นเชิง อย่างไรก็ตาม การให้ความหมายที่อาจไม่คล้ายกันนั้น Rose-Krasnor (1997) ได้กล่าวเสริมว่า การแพร่กระจายของคำนิยามของสมรรถนะทางสังคม เกิดจากการมุ่งเน้นและความเฉพาะเจาะจงของงานวิจัย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดทางโครงสร้าง หนึ่งในข้อกำหนดสมรรถนะทางสังคมนั้นก็คือ ความสำเร็จทางสังคม ในขณะที่ Howes (1987) ได้กำหนดสมรรถนะทางสังคมว่าเป็นความสำเร็จของพฤติกรรมที่สะท้อนการทำงานของสังคม ในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ทางวัฒนธรรมขององค์กร คำจำกัดความเหล่านี้ มักถูกกำหนดไว้ในบริบทของเป้าหมายส่วนบุคคลในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สอดคล้องกับคำนิยามของ Taborsky & Oliveira (2012) ว่าเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์ของความสามารถส่วนบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ในขณะที่ต้องรักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ตลอดช่วงเวลาและในสถานการณ์ต่าง ๆ ไปพร้อม ๆ กัน คำนิยามเหล่านี้แพร่หลายมาก จากความสำเร็จทางสังคมในการพัฒนาบุคคลและจากผลงานที่กำหนดไว้ทางวัฒนธรรมเพื่อการปรับตัวและความยืดหยุ่น (Waters & Sroufe, 1983)

อย่างไรก็ตาม ความเข้าใจร่วมกันระหว่างคำจำกัดความทั้งหมดสามารถพบได้ ซึ่งนักวิจัยเกือบทั้งหมด พบว่า เป็น “ประสิทธิภาพในการปฏิสัมพันธ์” เป็นความเข้าใจที่สำคัญของการสร้าง “สมรรถนะทางสังคม” (Rose-Krasnor, 1997) นอกจากนี้ Schoon (2009) ได้หยิบยืมมาจากการระบุของคณะกรรมการยุโรป ว่าเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่เป็นเป้าหมายชีวิต สามารถกำหนดได้ว่าเป็นขีดความสามารถทางสังคม โดยที่ Han and Kemple (2006) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านต่าง ๆ เช่น การควบคุมตนเอง ทักษะระหว่างบุคคล มองโลกในแง่ดี การยอมรับคุณค่าทางสังคม ทักษะการวางแผนและการตัดสินใจ ทักษะทางวัฒนธรรม สังคมและพลเมือง เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม สมรรถนะทางสังคมโดยทั่วไปเป็นเรื่องยากที่จะกำหนดได้ เนื่องจากทักษะและพฤติกรรมที่สำคัญในการดำเนินชีวิต และบรรลุเป้าหมายทางสังคมและผลลัพธ์ที่แตกต่างกันไปตามช่วงวัยและตามสถานการณ์ที่ประสบ แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะทางสังคม จึงเป็นที่สนใจของนักวิชาการทางสังคมในสาขาต่าง ๆ เนื่องจากมีความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับการทำงานที่ต้องปรับตัวได้ในบริบทต่าง ๆ และในแต่ละช่วงชีวิต สมรรถนะทางสังคม ยังสะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวทั้งในครอบครัว โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถานที่ทำงาน ในสังคมโดยรวมและในช่วงสูงวัย โดยต้องอาศัยนิยามของคำจำกัดความของบริบทมากขึ้น (Cavell, 1990) รวมถึงการให้ความสำคัญกับแง่มุมเฉพาะด้านสมรรถนะทางสังคม เช่น การเอาใจใส่ การควบคุมตนเอง ความไว้วางใจ การเคารพคนอื่น การศึกษาด้านสมรรถนะทางสังคม ได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นจากผู้กำหนดนโยบายและนักการศึกษา

ทางสังคมในสาขาวิชาต่าง ๆ ส่วนหนึ่ง เนื่องมาจากความกังวลที่เพิ่มขึ้น เกี่ยวกับความขาดแคลนของสมรรถนะทางสังคมในสังคมสมัยใหม่ (Lux, 2005) สอดคล้องในแง่มุมที่เกี่ยวข้องกับสถานประกอบการ ในปี 2009 ซึ่งมี Duke et al. ได้เสนอแนวทางและแนะนำแนวคิด เพื่อการพัฒนาการเยาวชนและสร้างการเชื่อมโยงการมีส่วนร่วมระหว่างเยาวชนกับผู้ประกอบการด้วยทักษะทางสังคมสู่การพัฒนาทุนทางสังคม

ในมิติสมรรถนะทางสังคมของเด็ก วัยรุ่น และนักเรียนนักศึกษา โดยมี Kumari and Kuntal (2018) ได้ให้ความหมาย สมรรถนะทางสังคม หมายถึง สังคม อารมณ์ ทักษะทางปัญญา และพฤติกรรม ที่นักศึกษาต้องการสำหรับการปรับตัวทางสังคมเพื่อการประสบความสำเร็จ และมีอยู่สามประเด็นที่สำคัญของสมรรถนะทางสังคม ประเด็นแรก คือ ด้านความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางที่ดีและการแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคล ประเด็นที่สอง คือการพัฒนาตัวตนที่ชัดเจนได้โดยทั่วไป และเอกลักษณ์เฉพาะโดยรวมของกลุ่มบุคคล และประเด็นที่สาม คือ การปรับตัวเพื่อเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบในสังคม และเป็นพลเมืองที่เอาใจใส่ดูแลรักโลก การพัฒนาความสัมพันธ์ที่เป็นบวกและสนับสนุนผู้คนที่มีความแตกต่าง เช่น พ่อแม่ พี่น้อง ญาติ เพื่อนฝูง ครูอาจารย์และผู้ใหญ่คนอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นทักษะการปรับตัวที่สำคัญที่เด็กและวัยรุ่นต้องได้รับ เพื่อใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในสังคม (Gresham, 1986; Hukkelberg et al., 2019) และในปี 1989 โดยมี Leadbeater et al. (1989) ได้กล่าวว่า วัยรุ่นควรได้รับการสอนให้เข้าใจถึงความขัดแย้งที่เป็นไปได้กับผู้อื่น และเรียนรู้ชุดกลยุทธ์การเจรจาต่อรองระหว่างบุคคล เพื่อใช้กับเพื่อนและผู้ใหญ่ อีกรางวัลที่สำคัญคือการพัฒนาตัวตนที่ชัดเจน แนวความคิดเกี่ยวกับอัตลักษณ์ประกอบด้วยแนวคิดที่สมบูรณ์ของตัวเอง (Leadbeater et al., 1989; Couture et al., 2022) นอกจากนี้ มีการวิจัยหลายชิ้น ได้สะท้อนถึงความสำคัญของสมรรถนะทางสังคมในการพัฒนาเด็กเยาวชนและความเสี่ยงของการขาดทักษะและสมรรถนะเหล่านี้ เช่น ความสามารถในการปรับตัว ทักษะทางสังคม การมองโลกในแง่ดี ทักษะการเจรจา เป็นต้น สำหรับผลลัพธ์ทางพฤติกรรม สังคม อารมณ์ และผลการเรียน ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในปัจจุบันมีการเชื่อมโยงทางเทคโนโลยีมากขึ้น โดยเด็กและวัยรุ่นจำนวนมากมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นทางออนไลน์ ได้รับการเน้นย้ำและมีการระบุช่องว่างในปัจจุบัน (Reich, 2016)

Kumari and Kuntal (2018) กล่าวว่า สมรรถนะทางสังคมและทางวิชาชีพเป็นรากฐานที่สำคัญของนักเรียนทุกคนและช่วยให้การสร้างสรรค์อย่างเป็นมืออาชีพกับนักเรียน แต่ระดับการฝึกปฏิบัติที่นักเรียนได้รับการสร้างสรรค์ที่แตกต่างกันไป สมรรถนะทางสังคม ระหว่างครูกับนักเรียนเป็นพฤติกรรมในสถานการณ์ทางสังคมที่เฉพาะเจาะจง นำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกหรือเชิงลบ สภาพแวดล้อมทางสังคม เป็นแนวคิดของความสามารถในระดับบุคคลพัฒนาในกระบวนการขัดเกลาทางสังคมอย่างมืออาชีพ (Laužackas et al., 2009) คำว่า “สังคม” หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับสังคม

มนุษย์และรูปแบบขององค์กร ส่วน “สมรรถนะ” คือสิ่งที่เป็นความเฉพาะเจาะจงของทักษะ, องค์ความรู้ และความสามารถ เช่น การกระทำบางอย่าง กิจกรรมหรือสิ่งที่ต้องทำ เป็นต้น สมรรถนะทางสังคม ถูกระบุว่า เป็นคุณลักษณะของความสามารถ ซึ่งอธิบายหรือบ่งบอกว่าเป็นความสามารถทางการตัดสินใจตามข้อกำหนดของกลุ่ม และทักษะทางสังคมและพลเมือง คือ ทักษะที่ช่วยในการอยู่ร่วมกันและการมีส่วนร่วมในการดำรงชีวิต ทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจของรัฐ (Genutė Gedvilienė, 2012) สอดคล้องกับ Leganés-Lavall and Pérez-Aldeguer (2016) ปัจจัยทางสังคมมีบทบาทโดดเด่นในกระบวนการเรียนรู้ของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ในขณะที่พวกเขากำลังเตรียมตัวอย่างมืออาชีพเพื่อมีส่วนร่วมในสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ Zeibote et al. (2019) กับ Schoon (2009) ได้กล่าวว่า กระแสของโลกาภิวัตน์ที่เพิ่มขึ้นและการใช้เทคโนโลยี ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและประวัติศาสตร์หลายประการ ซึ่งสมรรถนะทางสังคมได้รับผลกระทบจากคุณค่าและวิถีชีวิตใหม่ ๆ ดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะทางสังคมได้กลายเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์หลักของระบบการศึกษาสถาบันร่วมสมัย (Gedvilienė, 2012) ในขณะที่ในอดีตอย่าง Gresham (1986) ได้กล่าวว่าเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสมต่อสังคม ในความแตกต่างของสภาพแวดล้อมและความสอดคล้องกับความคาดหวังทางสังคม ซึ่งเป็นความสามารถที่ช่วยปรับเปลี่ยนการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของนักศึกษา และยังเป็นพื้นฐานด้านความยืดหยุ่นของพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับ European Commission (2018) ได้ระบุว่าเป็นหนึ่งในแปดสมรรถนะของการเรียนรู้ตลอดชีวิต กล่าวคือทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลทางการปฏิสัมพันธ์ของปัจเจกบุคคลท่ามกลางความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมของสังคมและชีวิตการทำงาน (Leganés-Lavall & Pérez-Aldeguer, 2016) ความสำเร็จของการสื่อสารและความร่วมมือในสถานการณ์รวมถึงทักษะและพฤติกรรมที่หลากหลาย เช่น การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา การตัดสินใจ การเผชิญความท้าทาย การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ การควบคุมตนเอง ความกล้าแสดงออก ความรับผิดชอบ ความเคารพ ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Goleman, 2007) การพัฒนาสมรรถนะทางสังคมจากโรงเรียนสู่มหาวิทยาลัย จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเติบโตของตนเอง ความภาคภูมิใจในตัวเองและการเคารพในสิทธิมนุษยชนที่สังคมกำหนดไว้ บุคคลที่มีขีดความสามารถทางสังคมที่มีการพัฒนาน้อย อาจเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของการปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์ในชีวิต การแสดงความรู้สึกในทางบวก การกำหนดเป้าหมาย การวางกลยุทธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Qizi, 2020; Gomez-Lopez et al., 2022)

ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างคำนิยามความหมายของสมรรถนะทางสังคม

ผู้แต่ง (Authors)	การให้ความหมาย (Definitions)
Qizi (2020)	ความสามารถในการสื่อสาร การประสานงาน การทำงานภายใต้ความกดดัน และการแก้ปัญหา สอดคล้องความต้องการของแรงงานยุคใหม่
Gomez-Lopez et al. (2022)	ประสิทธิภาพในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
Hukkelberg et al. (2019)	ความสามารถในการเปิดรับมุมมองของผู้อื่นเกี่ยวกับสถานการณ์ และเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมา
Huber et al. (2019)	เป็นความสามารถทางสังคม หรือผลประโยชน์ทางสังคม หรือความคิดริเริ่มทางสังคม หรือทักษะทางสังคม หรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และเป็นสิ่งที่เกิดภายในหรือ ภายนอกของบุคคล หรือเป็นจิตวิทยา
European Commission (2018)	หนึ่งในตัวชี้วัดมาตรฐานที่สำคัญที่จะกำหนดเป้าหมายเพื่อปรับปรุงความเจริญรุ่งเรืองและความเป็นอยู่ที่ดี
Orpinas (2010)	ความสามารถในการจัดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
Arnold and Lindner-Muller (2012)	เป็นเป้าหมายสำคัญของการศึกษาความสัมพันธ์ทั้งในครอบครัว และโรงเรียน
Schoon (2009)	กระบวนการพัฒนาการเติบโตทางการปฏิสัมพันธ์
Lopes et al. (2015)	ความสามารถที่ตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันในที่ทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รักษาความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน และเคารพสิทธิของผู้อื่น"
Waters and Sroufe (1983)	ความมีประสิทธิภาพของการสร้างความสัมพันธ์
Arendt (1958)	ความสามารถในการทำให้บุคคลอยู่ร่วมกันในโลก

ทั้งนี้ สมรรถนะทางสังคมและส่วนบุคคล มีความจำเป็นในการประเมินตำแหน่งผู้บริหารในการส่งเสริมและวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง กับพนักงานที่มีการติดต่อลูกค้าโดยตรงในช่วงเวลาที่ผ่านมา และสำคัญต่อการประเมินพนักงานของบริษัทมากขึ้น (Aarkrog & Wahlgren, 2017) สมรรถนะทางสังคมและอารมณ์ แบ่งออกเป็น 5 ความสามารถ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การจัดการตนเอง การรับรู้สังคม ทักษะเชิงสัมพันธ์ และการตัดสินใจ (Qizi, 2020)

ตารางที่ 2.2 ตัวอย่างตัวชี้วัดหรือองค์ประกอบย่อยของสมรรถนะทางสังคม

ผู้แต่ง (Authors)	ตัวชี้วัด (Indicators)
Hukkelberg et al. (2019)	Empathy, problem solving, social skills, interpersonal
Qizi (2020)	learning skills, professional ethics, self-awareness, tolerance to stress, commitment, life balance, creativity, innovation, communication, teamwork, contact network, negotiation, conflict management, leadership, culture adaptability, decision making, management skills, adaptability to changes
Huber et al. (2019)	prosocial, social initiative, social skill, social interaction, depress, social interaction, interna-externa psychological, psychopathology, social cooperation, verbal facility, problem solving, relationship
Gomez-Lopez et al. (2022)	self-acceptance, autonomy, positive interpersonal relationships, life development, social efficacy, social adjustment, normative adjustment, cognitive reappraisal
Sarason (1981)	Empathy, tolerance, conscientiousness,
Pinto et al. (2016)	social skills, social awareness, social literacy, social intelligence, emotional skills, affective skills, and interpersonal skills
CASEL (2012)	emotion identification, self-confidence, control, stress management, Perspective-taking, showing respect to others, Communication, navigating conflict, identifying problems
Sweis et al. (2022)	emotional self-awareness, self-confidence, empathy, service orientation, organizational awareness, self-control, adaptability, achievement, initiative, optimism, leadership, conflict management, teamwork and collaboration
Guerra et al. (2014)	problem-solving, resilience, achievement motivation, self-control, teamwork, initiative, self-confidence, ethics, digital media

นอกจากนี้ การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ด้วยนวัตกรรมส่งผลให้บุคคล ได้รับการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับบริบทแห่งความเปลี่ยนแปลงนี้ ผู้ศึกษาจึงมีมุมมองเพื่อการพัฒนารูปแบบของ Guerra และคณะเพิ่มเติม ในแง่ของกลุ่มทักษะด้านดิจิทัลเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อเพิ่มสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษาให้มีความครอบคลุมและตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานได้มากยิ่งขึ้น โดยที่องค์กร World Economic Forum (2016) ได้ทำการศึกษาทักษะและวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของตลาดแรงงาน ผลคือทักษะที่จำเป็นอย่างมากในศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะการเข้าสังคมและอารมณ์ (social & emotional skills) นั้นเอง โดยข้อมูลนี้เกิดจากผลการวิเคราะห์เทรนด์ของอาชีพต่าง ๆ ในรอบ 20 กว่าปีที่ผ่านมา และยังพบว่าอาชีพที่ต้องใช้ทักษะทางสังคม (social skill) มีจำนวนเพิ่มขึ้นเช่นเดียวกับความต้องการของตลาดแรงงานที่เพิ่มมากขึ้น (Qizi, 2020) ในขณะที่อาชีพที่ไม่ใช้ทักษะทางสังคมหรือใช้น้อยนั้นลดลงอย่างเห็นได้ชัด สมรรถนะทางสังคมคือชุดของทักษะ พฤติกรรม และทัศนคติที่ช่วยให้บุคคลสามารถโต้ตอบและสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ทางสังคมต่างๆ ตัวอย่างของความสามารถทางสังคม ได้แก่ การเอาใจใส่ การฟังอย่างตั้งใจ ความฉลาดทางอารมณ์ ความกล้าแสดงออก การแก้ปัญหาความขัดแย้ง ความเป็นผู้นำ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น (WEF, 2016; Qizi, 2020)

2.3.2 การพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคม

การทบทวนวรรณกรรม มีนักการศึกษา นักวิจัย นักทฤษฎีทั่วโลก ได้ทำการศึกษาอธิบายเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะทางสังคมไว้อย่างหลากหลาย และต่างเห็นพ้องต้องกันว่า สมรรถนะทางสังคม เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก สามารถทำให้บุคคลมีความมั่นคงทั้งทางด้านการงานอาชีพและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ก่อให้เกิดความผาสุกร่วมกันในสังคม (Arendt , 1958; European Commission, 2018; Orpinas, 2010; Qizi, 2020) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและพัฒนาตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษาตามความต้องการของตลาดแรงงานในบริบทของประเทศไทย ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคม (Social Competencies indicators)

ผู้แต่ง องค์ประกอบสมรรถนะ	Social Competencies indicators																		
	Self-awareness	Emotional intelligence	Social awareness	Relationship management	Social Skills	Empathy	Social media	Self-efficacy	Problem-Solving	Achieve motivation	Self-management	Conscientiousness	Resilience	Self-control	Teamwork	Initiative	Self confidence	Ethics	รวม
Komljenovic (2019)							●												
Younas & Waseem Bari (2020)		●					●		●							●			4
Andrews & Higson (2008)											●	●			●	●	●		5
Hirudayaraj et al. (2021)			●					●	●	●			●		●	●			7
Wikle & Fagin (2015)									●		●		●		●	●			5
รวม	10	6	5	6	13	7	5	6	17	10	10	6	8	8	13	11	5	6	

2.3.3 องค์ประกอบของตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคม

สมรรถนะทางสังคม หากมองในแง่เศรษฐศาสตร์ จะแสดงให้เห็นว่า เป็นทักษะที่ นายจ้างหรือสถานประกอบการหรือตลาดแรงงานต้องการ ซึ่งการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีรายการ ทักษะที่แตกต่างกันด้วย มีหน่วยงานที่มีชื่อว่า Organization for Economic Co-operation and Development หรือที่รู้จักชื่อย่อว่า OECD (2018) ได้ระบุถึงคำว่า soft skills นั้นมีชื่อเรียกหลายชื่อ ซึ่งหนึ่งในชื่อนั้น คือ สมรรถนะทางสังคม (social competences) นั้นหมายความว่า สมรรถนะทาง สังคม เป็นอีกหนึ่งสมรรถนะหลักที่ในหลายสถาบันต่างก็ระบุว่าเป็นทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 (The 21st century skills) สอดคล้องกับมุมมองของผู้วิจัยที่ว่า สมรรถนะทางสังคม เป็นสมรรถนะที่ จะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในตลาดแรงงาน และสามารถสร้างความมั่นคงทาง อาชีพและความผาสุกในการดำรงชีวิตได้อย่างยั่งยืน ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัย ต่าง ๆ จึงได้พบงานวิจัยของต่างประเทศที่น่าสนใจ นักวิจัยได้ศึกษาทักษะการเข้าสังคมและอารมณ์ สำหรับตลาดแรงงาน (Qizi, 2020)

Pellegrino and Hilton (2012) ได้อธิบายถึงสมรรถนะหลักมีอยู่ด้วยกัน 2 องค์ประกอบหลัก (Paolini, 2020) คือ **1) Interpersonal Skills** คือสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อ การสร้างปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์กับผู้คน ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การ เคารพต่อรอง และการสร้างความสัมพันธ์ และ **2) Intrapersonal Skills** คือ ทักษะภายในตัวบุคคล ประกอบด้วย แรงจูงใจ ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง การจัดการเวลา การควบคุมตนเอง การ มองโลกในแง่ดี และความมั่นคงทางอารมณ์ ทศนคติและอารมณ์ ซึ่งเป็นอิทธิพลและจุดเริ่มที่จะ ประยุกต์ใช้แก้ปัญหาในโรงเรียน มหาวิทยาลัย สถานทำงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Paolini, 2020) และ Gutman & Schoon (2013) ได้แบ่งออกเป็น 8 ทักษะ ได้แก่ 1) การรับรู้ความสามารถ 2) แรงจูงใจ 3) ความอดทน 4) การควบคุมตนเอง 5) กลวิธีที่นำไปสู่ความสำเร็จ 6) ความสามารถทาง สังคม 7) ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง และ 8) การเผชิญกับปัญหา นอกจากนั้น Granger and Noguera (2015) แบ่งออกเป็น 3 ทักษะ ได้แก่ 1) ความสามารถในการพึ่งพาตนเอง 2) ความ พากเพียร และ 3) การควบคุมตนเอง ซึ่งทักษะเหล่านั้นล้วนจำเป็น และมีแนวโน้มที่ตลาดแรงงาน กำลังต้องการอย่างมากในอนาคต Guerra et al. (2014) ได้ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะทางอารมณ์ และสังคมไว้ 8 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1. การแก้ปัญหา (problem-Solving) 2. ความยืดหยุ่น (resilience) 3. การจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motivation) 4. การควบคุม (control) 5. การ ทำงานเป็นทีม Teamwork, 6. ความคิดริเริ่ม (initiative) 7. ความมั่นใจ (confidence) และ 8. ด้าน

คุณธรรม (ethics) ซึ่งเรียกรูปแบบนี้ว่า The PRACTICE Model โดยทำการศึกษาการบูรณาการแนวทางด้านเศรษฐศาสตร์และด้านจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะที่นายจ้างให้ความสำคัญ, ทักษะทางพฤติกรรม (ไม่ใช่ทักษะทางปัญญา) และทักษะเป้าหมายเพื่อใช้ในการจัดการศึกษา (Guerra et al., 2014) ส่วน Vito Aliaga Araujo & Taylor (2012) ได้ศึกษาองค์ประกอบไว้ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง, การวางแผนทางความสำเร็จ, การมองโลกในแง่ดี, การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Anggraeni & Tarmidi, 2021)

ผู้วิจัย จึงได้สังเคราะห์องค์ประกอบหลักของสมรรถนะทางสังคม แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบหลักใหญ่ ๆ Pellegrino and Hilton (2012) ดังนี้

1. Interpersonal Skills คือสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์กับผู้คน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกไว้เป็น 8 องค์ประกอบหลัก (Geisinger, 2016; Paolini, 2020; Hamilton & Schwartz, 2019) ดังนี้

1.1 ด้านการแก้ปัญหา (problem-solving)

การแก้ปัญหา (problem-solving) เป็นความสามารถในการระบุ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวข้องกับการใช้ความคิดเชิงตรรกะ ความคิดสร้างสรรค์ และการตัดสินใจร่วมกันเพื่อหาทางออกให้กับสถานการณ์ที่ซับซ้อนหรือยากลำบาก สำหรับการพัฒนาและการสอดแทรกทักษะนี้ ในการแก้ปัญหาสังคมให้ความสำคัญกับการประมวลผลข้อมูลทางสังคมเพื่อเชื่อมโยงถึงกันแต่ละบุคคล เช่น การแก้ปัญหาความขัดแย้ง การใส่ใจกับสิ่งต่าง ๆ (Crick & Dodge, 1994) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ผ่านกระบวนการขัดเกลาจากสังคม การเรียนการสอนโดยตรงและอ้อมทางวัฒนธรรม ซึ่งบุคคลจะพัฒนารูปแบบจากการประมวลผลข้อมูลทางสังคมค่อนข้างมีประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา จำเป็นต้องมีการผสมผสานระหว่างการคิดเชิงวิพากษ์ความสามารถในการวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ และทักษะการตัดสินใจ การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับการแบ่งปัญหาที่ซับซ้อนออกเป็นองค์ประกอบที่เล็กลงและสามารถจัดการได้มากขึ้น (Rios et al., 2020) การระบุสาเหตุของปัญหา การระดมความคิดในการแก้ปัญหาที่เป็นไปได้ การประเมินทางเลือก และการเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด ผู้ที่มีทักษะในการแก้ปัญหาที่แข็งแกร่งมักจะสมารถคิดนอกกรอบและคิดหาวิธีแก้ปัญหาที่เป็นนวัตกรรมใหม่สำหรับปัญหาที่ยากได้ สามารถรับมือกับความท้าทายด้วยความคิดเชิงบวกและพยายามอย่างต่อเนื่องในการหาทางออก ทักษะการแก้ปัญหาที่แข็งแกร่งสามารถช่วยให้บุคคลเอาชนะอุปสรรค บรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จทั้งในชีวิตส่วนตัวและในอาชีพ (Rahman, 2019)

1.2 การทำงานเป็นทีม (teamwork)

เป็นชุดทักษะที่เกี่ยวข้องในการทำความเข้าใจกับผู้อื่น ความรู้สึกและมุมมองต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นทักษะทางสังคมและอารมณ์กำหนดไว้เป็นความสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานในองค์กร ที่ช่วยให้บุคคลสามารถเข้าร่วมและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น รวมถึงผู้คนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่สูงที่สุดในกลุ่มบุคคลที่มีด้านบุคลิกภาพในการแสดงออกและความเห็นพ้องที่สูง (Guerra et al., 2016) ทักษะการทำงานเป็นทีมถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับความสำเร็จส่วนบุคคล วิชาการ และวิชาชีพ ดังนั้นมหาวิทยาลัยต่างๆ จึงรวมทักษะเหล่านี้ไว้ในหลักสูตรมากขึ้น และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสถานที่ทำงาน เนื่องจากงานจำนวนมากต้องการให้พนักงานทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้น และผลลัพธ์ที่ดีขึ้นสำหรับองค์กรโดยรวม (Prada et al., 2022) โดยมีความสำคัญและควรส่งเสริมและสนับสนุนทักษะการทำงานเป็นทีมให้กับนักศึกษา เพื่อการเตรียมตัวให้พร้อมก่อนการทำงานและความพร้อมด้านอาชีพ หนุนเสริมผลการเรียนที่ดีขึ้น สามารถเผชิญและแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง มีประสบการณ์ในโลกแห่งความเป็นจริง และเพิ่มพูนความสามารถในการบริหารจัดการอารมณ์ (Beigpourian & Ohland, 2019)

1.3 การตระหนักรู้ทางสังคม (social awareness)

ความสามารถในการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจอารมณ์ มุมมอง และความต้องการของผู้อื่น เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าใจทางสังคม เข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถโต้ตอบอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้คนที่มีความหลากหลาย การตระหนักรู้ทางสังคมเป็นทักษะที่สำคัญในบริบทส่วนบุคคลและในอาชีพ เนื่องจากช่วยให้บุคคลสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ (Brackett et al., 2019) รวมไปถึงการมองเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน ซึ่งจะต้องมีความสามารถที่แสดงถึงความรู้สึกไวต่อสังคม ความสามารถทำความเข้าใจสังคม การเลือกใช้ทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมสามารถแก้ไขปัญหาและสามารถเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมการช่วยเหลือสังคมได้ (Anggraeni & Tarmidi, 2021) การตระหนักรู้ทางสังคม มีความสำคัญต่อสถานที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็น ช่วยในเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมที่ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอยู่เสมอ

สามารถช่วยการแก้ไขความขัดแย้งที่ดีขึ้น กระชับความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น สร้างความเห็นอกเห็นใจที่เพิ่มขึ้นให้กับคนในองค์กร และความสามารถในการเรียนรู้แลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย นั้นหมายความว่า การตระหนักรู้ทางสังคมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวกและมีประสิทธิภาพ (Streitz et al., 2003; Brackett et al., 2019)

1.4 ทักษะทางสังคม (social skills)

ทักษะทางสังคม เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการโต้ตอบและสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพในสถานการณ์ทางสังคม เกี่ยวข้องกับการใช้การสื่อสารด้วยภาษาและอวัจนภาษาที่เหมาะสม ความสามารถในการเข้าใจและตอบสนองต่อสภาวะการณ์ทางสังคม จึงมีความสำคัญต่อการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ และการรับมือกับสถานการณ์ทางสังคมที่ซับซ้อน ตัวอย่างของทักษะทางสังคม ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การกล้าแสดงออก การแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง การเจรจา การสร้างเครือข่าย การพูดในที่สาธารณะ และการทำงานเป็นทีม (Livingston et al., 2019) และมีความสามารถแสดงบทบาทของตนเอง ควบคุมอารมณ์ และแสดงพฤติกรรมออกมาในทางที่ถูกต้องและเหมาะสม รวมทั้งได้รับการยอมรับจากสมาชิกในสังคม รู้จักวิธีปฏิบัติต่อบุคคลอื่น โดยสามารถควบคุมการปฏิบัติตนให้อยู่ ในสังคม และสามารถปรับตนตามสภาวะการณ์หรือ สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การดำรงชีวิตที่ดีสามารถอยู่ร่วมกันในสังคม และบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาทักษะทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญของการเติบโตส่วนบุคคลและในอาชีพ และสามารถนำไปสู่ความสำเร็จที่มากขึ้นในทั้งสองด้าน (Schinke and Gilchrist, 1984; Sung et al., 2019)

1.5 การเอาใจใส่ (empathy)

ทักษะการเอาใจใส่ เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของผู้อื่นอย่างมีเมตตา มันเกี่ยวข้องกับความสามารถในการใส่ตัวเองเข้าไปในความตัวตนของคนอื่นและมองสิ่งต่าง ๆ จากแก่นแท้ ทักษะการเอาใจใส่ต้องอาศัยการฟังอย่างกระตือรือร้น การสังเกตภาษากาย และการเปิดรับมุมมองที่แตกต่าง เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่ยั่งยืน การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานในเชิงบวก และการแก้ไขข้อขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการเอาใจใส่ช่วยให้บุคคลสามารถเชื่อมต่อกับผู้อื่นในระดับที่ลึกซึ้งขึ้น สร้างความไว้วางใจและสายสัมพันธ์ และเสริมสร้างความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ เป็นทักษะที่มีคุณค่าทั้งในบริบทส่วนตัวและในอาชีพ และนายจ้างมักให้คุณค่าที่สูงมาก (Hall & Schwartz, 2019)

ความเอาใจใส่เป็นส่วนประกอบของมาตรฐานที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพบริการ (service quality) ขององค์กรธุรกิจ ซึ่ง Aydin et al. (2013) ค้นพบจุดอ่อนจากภายในองค์กรและระบบการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ความเอาใจใส่ หรือความเข้าอกเข้าใจ (empathy) เป็นความเข้าใจผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่นถ่องแท้ สามารถสะท้อนความสามารถในการปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่น การเรียนรู้ร่วมกันกับผู้ค้ำในสังคม สร้างประสบการณ์ในการทำงาน การให้บริการและการสื่อสารทางอารมณ์ที่แสดงออกในเชิงบวกและมีความกระตือรือร้น (ระชาชนนท์ ทวีผล และคณะ, 2561; Hamilton & Schwartz, 2019)

1.6 ทักษะทางสื่อสังคมออนไลน์ (social media skills)

ทักษะด้านโซเชียลมีเดีย เป็นความสามารถของแต่ละบุคคลในการใช้แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อวัตถุประสงค์ส่วนตัวหรือเพื่ออาชีพ มีความเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจวิธีการทำงานของสื่อโซเชียลมีเดีย การใช้ประโยชน์ รู้วิธีสร้างและดูแลเนื้อหา การมีส่วนร่วมกับผู้ติดตามและผู้ใช้อย่างอื่น รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อมูลเชิงลึกเพื่อวัดความสำเร็จของการใช้โซเชียลมีเดีย (Liu et al, 2019) ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เป็นพื้นที่แห่งข้อมูลข่าวสาร กำลังเป็นพื้นที่ใหม่ในโลกของโฆษณาและการตลาด สถานที่ทำงานที่ทันสมัย ทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นมีมูลค่าสูงในอนาคต จะมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ด้วยวิถีชีวิตของบุคคล ใช้เวลาไปกับการออนไลน์เพิ่มขึ้น ทำให้เอเจนซีโฆษณาสินค้าและบริการหันมาใช้สื่อออนไลน์ ในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย ที่ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มวัยรุ่น ในศตวรรษที่ 21 หลายแห่งมีองค์ประกอบของสื่อสังคมออนไลน์ โซเชียลมีเดียเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์การตลาด ยุคดิจิทัลกำลังขยายไปสู่ทุกพื้นที่ในชีวิต และไม่ใช่เพียงผู้ที่ทำงานด้านไอทีเท่านั้น ที่จะต้องตื่นตัวในการเปลี่ยนแปลงนี้ (Bridgstock, 2019; WEF, 2016)

1.7 การจัดการความสัมพันธ์ (relationship management)

การจัดการความสัมพันธ์ เป็นกระบวนการของการสร้างและรักษาสัมพันธ์ที่ดีกับผู้คนและองค์กร การทำความเข้าใจและตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกบริษัท และการร่วมมือกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ในองค์กรการจัดการความสัมพันธ์ก็มีความสำคัญมาก การสร้างความไว้วางใจและการทำงานร่วมกันยังสามารถเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทีมงาน และแผนกต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง (Das et al., 2019) อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับความสำเร็จทั้งในบริบทส่วนบุคคลและในอาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือ

ในการสร้างนวัตกรรม และความสำเร็จที่มากขึ้น รวมถึงมีความสามารถในการอธิบายวิธีการสร้างและรักษาสายสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการร้องขอและช่วยเหลือผู้คน สามารถบอกวิธีการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้อย่างถูกต้อง (Kang & Sung, 2019; Anggraeni & Tarmidi, 2021)

1.8 ด้านความยืดหยุ่น (resilience)

ความยืดหยุ่น เป็นการปรับตัวการฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วจากอุปสรรค ความยากลำบาก หรือความล่าช้า เป็นความสามารถที่จะอดทนฝ่าฟันสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือท้าทาย และถอยห่างจากความพ่ายแพ้ด้วยความแข็งแกร่งและพลังแห่งความมุ่งมั่น ความยืดหยุ่นเป็นทักษะที่จำเป็นในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ (Cooke et al., 2019) ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของทักษะความคิดเชิงบวก ทักษะการแก้ปัญหา ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว การตระหนักรู้ในตนเอง การสนับสนุนทางสังคม การมีเครือข่ายความสัมพันธ์และทรัพยากรที่สนับสนุนสามารถช่วยให้แต่ละคนรับมือกับความเครียดและเอาชนะความท้าทายได้ดีขึ้น (Malik & Garg, 2020) ซึ่งมีลักษณะที่ดี มีการปรับตัว แม้จะมีความเสี่ยงหรือความกดดัน มีการปรับตัวต่อแรงกดดันจากสถานการณ์ แม้จะมีความเสี่ยง แรงกดดันหรือความทุกข์ยาก นอกจากนี้ยังถูกกำหนดความสามารถตามการให้ข้อมูล สามารถเชื่อมโยงไปสู่เป้าหมายในอนาคตอย่างเหมาะสม บุคคลที่มีความยืดหยุ่นสูง สามารถรับมือกับความเครียดได้ดี และไม่ตกหลุมพรางกับเรื่องหรือเหตุการณ์เครียด ยังคงมองโลกในแง่ดี ความยืดหยุ่นโดยทั่วไปเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่อำนวยความสะดวกผ่านการโต้ตอบเชิงบวกและสนับสนุนสภาพแวดล้อม การมีสติและการใช้สมองที่น้อยลง Butz et al. (2018) ทั้งสอง Big Five and Grit มีลักษณะที่สอดคล้องกับความยืดหยุ่น แต่ทั้งนี้การแสดงออกของลักษณะเหล่านี้ อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่แสดงออกภายใต้เนื้อหาที่ต่างกัน ความยืดหยุ่นเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการเติบโตและความสำเร็จส่วนบุคคลและในอาชีพ เนื่องจากช่วยให้บุคคลสามารถเอาชนะอุปสรรคและความพ่ายแพ้ ตลอดจนเรียนรู้และเติบโตจากประสบการณ์ที่ยากลำบาก บุคคลที่ปรับตัวได้มักจะพร้อมรับมือกับความเครียด จัดการการเปลี่ยนแปลง และบรรลุเป้าหมายได้ดีกว่า (Guerra et al., 2016; Malik & Garg, 2020)

2. Intrapersonal Skills คือ ทักษะภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นอิทธิพลและเป็นจุดเริ่มต้นที่จะสะท้อนออกสู่ภายนอกตัวบุคคล สามารถที่จะประยุกต์ใช้แก้ปัญหาและอยู่ร่วมกันกับโรงเรียน มหาวิทยาลัย สถานที่ทำงานและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (Geisinger, 2016; Campayo-Muñoz et al., 2020; Anggraeni & Tarmidi, 2021) ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกเป็น 10 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 ด้านคุณธรรม (ethics)

เป็นความสามารถของบุคคลในการจดจำ วิเคราะห์ และนำทางประเด็นทางจริยธรรมทั้งในบริบทส่วนตัวและในอาชีพ มาทำความเข้าใจหลักการและค่านิยมทางจริยธรรม และนำไปใช้ในการตัดสินใจอย่างรอบรู้และมีความรับผิดชอบ รวมถึงการคิดแยกแยะอย่างมีวิจารณญาณ การตัดสินใจและการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและมีจริยธรรม ความซื่อสัตย์ และความสามารถในการรับผิดชอบต่อผลกระทบและการตัดสินใจของตนเอง ทักษะด้านคุณธรรมยังจำเป็นต่อการสร้างและรักษาสังคมที่ทรงความยุติธรรม เนื่องจากช่วยให้บุคคลสามารถระบุและจัดการกับปัญหาและความท้าทายด้านจริยธรรมในลักษณะที่รับผิดชอบและสร้างสรรค์ (Ngang & Chan, 2015; Sakr et al., 2022) ซึ่งถือว่าเป็นทักษะที่โดดเด่นด้วยความแข็งแกร่งของบุคคล ความรับผิดชอบต่อสังคมและพฤติกรรมที่ดี มีการถกเถียงกันอย่างมากว่ามีค่านิยมทางจริยธรรมสากลหรือว่าจริยธรรมมีความสัมพันธ์หรือขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ในแง่ของผลลัพธ์ของตลาดแรงงานก็ยังคงมีความเป็นไปได้ที่จะระบุทักษะที่เฉพาะเจาะจงและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและเกี่ยวข้องมากขึ้น ซึ่งเชื่อมโยงกับความซื่อสัตย์การปฏิบัติตามกฎการปฏิบัติตามความเป็นธรรม และการปฏิบัติหน้าที่อย่างรับผิดชอบต่อเห็นได้ชัดเจน (Alyammahi et al., 2021) ว่าสังคมและนายจ้างต้องการพลเมืองที่สื่อสารอย่างน่าเชื่อถือซึ่งปฏิบัติตามกฎและบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นรูปแบบที่ไม่ได้เกิดจากความแตกต่างของความสามารถทางวิชาการ แต่อาจมีความเชี่ยวชาญน้อยลง ในการปฏิบัติตามจริยธรรมและพฤติกรรมที่เหมาะสมกับบริบทเพราะสามารถพลาดโอกาสที่จะได้รับทักษะเหล่านี้จากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในโรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย (Melé, 2021; Sakr et al., 2022)

2.2 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motivation)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงผลักดันและความปรารถนาของบุคคลที่จะประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย เป็นแรงผลักดันภายในที่จะมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และรับภาระงานและโครงการที่ท้าทาย บุคคลที่มีแรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จสูงมักจะมีลักษณะที่มุ่งเป้าหมายทะเยอทะยาน มุมานะอดทน จดจ่อ มีการตั้งเป้าหมายสูง การริเริ่มและกระตือรือร้นในการแสวงหาโอกาสและรับความท้าทายใหม่ ๆ วินัยในตนเองสูง ใฝ่ศึกษาแสวงหาการเรียนรู้ใหม่ ๆ ถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญในการบรรลุเป้าหมายในอาชีพของบุคคลและการเติบโตขององค์กร สามารถเพิ่มความมั่นใจในการบรรลุศักยภาพสูงสุด (Aprilia et al., 2020) การวางแผนหาความสำเร็จ ความชำนาญและความรู้สึก วัตถุประสงค์ เกี่ยวกับสมรรถนะและแรงผลักดันเรื่องทำงานสู่เป้าหมายที่ต้องการและเป็นอิสระในระดับสูง ทักษะการเรียนรู้และสติปัญญานั้น เป็นกระบวนการที่เพิ่มขึ้น มีการพยายามและ

สามารถปรับปรุงได้แทนที่จะเป็นลักษณะที่สืบทอดกันมา ซึ่งค่อนข้างคงที่ตลอดเวลา ส่วนในแง่ของบุคลิกภาพนั้น มีความสอดคล้องกับเปิดรับประสบการณ์ต่าง ๆ (Guerra et al., 2016; Krou et al., 2021)

2.3 ด้านการควบคุมตนเอง (self-control)

เป็นความสามารถในการจัดการในแต่ละบุคคลในการควบคุมความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของตนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ส่วนบุคคล รวมถึงความสามารถในการควบคุมแรงกระตุ้นและอารมณ์ และหลีกเลี่ยงสิ่งล่อใจหรือความเบี่ยงเบนที่อาจขัดขวางไม่ให้ได้รับผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ได้แก่ การควบคุมอารมณ์ การควบคุมแรงกระตุ้น การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง และสร้างแผนการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ การจัดการเวลา ความสามารถในการปรับตัว (Adlya et al., 2020) การพัฒนาทักษะการควบคุมเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จ ช่วยให้แต่ละคนรักษาสมาธิ บรรลุเป้าหมาย และสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้อื่น โดยการเรียนรู้ที่จะควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นของตนเอง บุคคลจะสามารถลดความเครียดและปรับปรุงความเป็นอยู่โดยรวมได้ ดังนั้นทักษะการกำกับดูแลตนเองที่เห็นได้ชัด เมื่อบุคคลสามารถปรับและยับยั้งต่อแรงกระตุ้นหรือปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทันที เช่น ความสามารถในการมุ่งเน้นความสนใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การยับยั้งห้ามการตอบสนอง เป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จทางวิชาการ ที่เชื่อมโยงกับการปรับตัวในภายหลังเมื่อสำเร็จการศึกษาและมีอาชีพ และช่วยให้มีความยืดหยุ่นก่อนทำหน้าที่และตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น (Troll et al., 2021; Hidayah, 2021)

2.4 ด้านความคิดริเริ่ม (initiative)

ทักษะการคิดริเริ่ม เป็นความสามารถในการดำเนินการและคิดเชิงรุกโดยไม่ได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น เป็นทักษะที่สำคัญสำหรับนักศึกษาในการพัฒนา เนื่องจากจะช่วยให้เกิดความโดดเด่นในตลาดแรงงานที่มีการแข่งขันสูง ใช้ประโยชน์จากโอกาสต่าง ๆ และบรรลุเป้าหมายทางอาชีพ ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและเฉพาะเจาะจง มองหาโอกาสในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมนอกหลักสูตร การฝึกงาน ปฏิบัติงานจริงในสถานที่ทำงาน หรือโปรแกรมอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความสนใจและเป้าหมาย ทดลองสวมบทบาทผู้นำในองค์กรนักศึกษาหรือชมรม หรือรับบทบาทเป็นผู้นำในโครงการกลุ่ม และการสร้างเครือข่ายและสร้างความสัมพันธ์กับอาจารย์ เพื่อน และผู้เชี่ยวชาญ มีโอกาสในการทำงานสูงและมีข้อมูลเชิงลึกในสายงาน (McGunagle & Zizka, 2020) โดยสามารถกำหนดแนวความคิดเป็นตัวออกไอเดีย ที่กระตุ้นให้บุคคลใช้ในการดำเนินงาน ทั้งด้านบวกและประสบความสำเร็จในชีวิต ความเชื่อที่ว่าผลลัพธ์ขึ้นอยู่กับกระทำของตัวเองมากกว่าชะตากรรมโอกาสหรืออื่น ๆ เชื่อมโยงกับองค์กร ความรับผิดชอบ ติดตาม ความมุ่งมั่นและความเป็นผู้นำ (Shehu

Lokaj et al., 2021) นอกจากนี้ ยังเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร แม้ว่าความคิดริเริ่มและแรงจูงใจไม่สัมพันธ์กัน แต่ก็มีทักษะที่แตกต่างความคิดริเริ่มเกี่ยวข้องกับการกระทำ เช่น การหยิบยืมบนท้องถนนในขณะที่แรงจูงใจความสำเร็จนั้น เชื่อมโยงกับความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม เป้าหมายทางวิชาการและอาชีพระยะยาวและติดตามการแสวงหานี้ แม้จะมีอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นระหว่างทาง ความคิดริเริ่มมีความสัมพันธ์กับการวางแผนเพื่อความสำเร็จเกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพของการเปิดกว้างสู่ประสบการณ์และความรู้สึกผิดชอบชั่วดี (Yoder et al., 2020; Papouli et al., 2020)

2.5 ด้านความเชื่อมั่น (confidence)

เป็นทักษะส่วนบุคคลที่สร้างความศรัทธาและความเชื่อใจของบุคคลในศักยภาพคุณสมบัติ การตัดสินใจของตนเอง เกี่ยวข้องกับการมีภาพลักษณ์ในเชิงบวกและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง คนที่มั่นใจในตนเองจะเชื่อมั่นในตนเองและความสามารถในการประสบความสำเร็จแม้ในสถานการณ์ที่ท้าทาย ความเชื่อมั่นในตนเองเป็นทักษะที่สำคัญในหลาย ๆ ด้านของชีวิต รวมถึงในที่ทำงานด้วย สามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมาย และจัดการกับความพ่ายแพ้และความล้มเหลว นอกจากนี้ยังมีความเป็นผู้นำ มักท้าทายตัวเอง มีความกล้าแสดงออก แสวงหาคำติชมที่สร้างสรรค์ เพิ่มความยืดหยุ่นปรับปรุงผลงาน (Akbari & Sahibzada, 2020) รวมถึงความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของคนทั่วไป และในบริบทเฉพาะความเชื่อเหล่านี้ เรียกว่าความมั่นใจที่เป็นจริงของความรู้สึกในแง่บวกที่มีต่อตัวเอง มักจะเห็นคุณค่าในตนเองหรือความมั่นใจในตนเอง ในวัยรุ่นมักมีเรื่องขององค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาเอกลักษณ์ของความรู้สึกเชิงบวกและทิศทางอนาคตของโลก โครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับตัวเองถูกเชื่อมโยงในระดับต่ำ (Rizki et al., 2022; Malureanu et al., 2021)

2.6 ความซื่อตรง (conscientiousness)

ความมีมโนธรรมซื่อตรง เป็นลักษณะบุคลิกภาพด้านมโนธรรมและการมีสติรู้ เป็นลักษณะบุคลิกภาพพื้นฐาน ที่บ่งบอกถึงระดับที่บุคคลสามารถพึ่งพาได้ มีความรับผิดชอบ มีระเบียบและมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายของตน โดยเกี่ยวข้องกับการมีวินัยในตนเอง ขยันขันแข็ง ละเอียดลออทั้งในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว มีสมาธิ ละเอียดรอบคอบ วางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาของตน มีแนวโน้มเชิงรุกในการระบุและจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น สามารถช่วยให้บุคคลมีประสิทธิผล ประสิทธิภาพในการทำงาน และบรรลุตามกำหนดเวลาและเป้าหมาย (Sui et al., 2021) นอกจากนี้ ยังสามารถช่วยบุคคลในการสร้างความไว้วางใจกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้คนอื่น สามารถพัฒนาได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและ

วางแผนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น การพัฒนาทักษะการจัดการเวลาที่ดี การแสวงหาคำวิจารณ์ที่สร้างสรรค์ และการจดจ่อกับงานที่ทำอยู่ บุคคลสามารถเพิ่มผลผลิต บรรลุเป้าหมาย และสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้าได้โดยการพัฒนาทักษะความรอบคอบ (Mashatola, 2020)

2.7 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence)

เป็นความสามารถในการรับรู้ เข้าใจ และควบคุมอารมณ์ของตนเอง เข้าใจความต้องการและสามารถตอบสนองต่ออารมณ์ของผู้อื่นได้ สามารถรับรู้ถึงอารมณ์ จุดแข็ง จุดอ่อน คุณค่าของตนเอง สามารถจัดการกับอารมณ์ แรงกระตุ้น และพฤติกรรมของตนเองในแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ความฉลาดทางอารมณ์สามารถพัฒนาได้ด้วยวิธีต่างๆ เช่น การฝึกสติและการทบทวนตนเอง การรับฟังคำวิจารณ์ที่สร้างสรรค์ การฝึกความเห็นอกเห็นใจและการรับฟังอย่างกระตือรือร้น บุคคลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จในที่ทำงานและในการดำเนินชีวิตได้ (Kotsou et al., 2019) บุคคลที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะใช้ชีวิตอย่างสร้างสรรค์และเติมเต็ม อันช่วยเพิ่มศักยภาพในด้านความสัมพันธ์ การจ้างงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างประสบความสำเร็จ (น้ำฝน นาสวาสดี และคณะ, 2550) อีกทั้งเป็นการรู้จักอารมณ์ มีน้ำใจ รู้ว่าอะไรผิดถูก มีความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาได้ มีความภูมิใจ พอใจ อบอุ่นใจ สนุกสนานร่าเริง เช่น การรู้จักอารมณ์ตนเอง การบริหารจัดการอารมณ์ตนเอง การสร้างแรงจูงใจ การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Goleman, 2021)

2.8 การตระหนักรู้ในตนเอง (self-awareness)

เป็นความสามารถที่บุคคลต้องพิจารณาซึ่งรวมถึงการได้รับความเข้าใจในตนเองอย่างลึกซึ้ง และความเข้าใจในจุดแข็ง คุณสมบัติ จุดอ่อน ข้อบกพร่อง ความคิด ความเชื่อ อุดมคติ การตอบสนอง ปฏิกริยา ทศนคติ อารมณ์และแรงจูงใจ และรวมถึงการประเมินว่าผู้อื่นรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ผู้อื่นได้รับผลกระทบจากพฤติกรรม การตอบสนอง และการปฏิบัติตนอย่างไร (Carden et al., 2022) และถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ เนื่องจากช่วยให้บุคคลเข้าใจและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ดีขึ้น พัฒนาความสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้อื่น ทั้งยังช่วยให้บุคคลตัดสินใจได้ดีขึ้น ตั้งเป้าหมายที่เป็นจริง และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เป็นความสามารถในการจดจ่อกับตัวเองและการกระทำ ความคิด หรืออารมณ์ภายในตน การตระหนักรู้ในตนเองสูงสามารถประเมินตนเองได้อย่างเป็นกลาง สามารถจัดการอารมณ์ และปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ค่านิยม และเข้าใจอย่างถูกต้อง (รังสิริศม์ วงศ์อุปราช และพีร วงศ์อุปราช, 2555) การ

ตระหนักรู้ในตนเองเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับนักศึกษาในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากสามารถส่งผลดีต่อด้านต่างๆ ของชีวิต เช่น รับรู้และจัดการกับอารมณ์และพฤติกรรมเชิงลบ พัฒนากลไกการเผชิญปัญหาที่ดี สร้างความยืดหยุ่นและพัฒนาภาพลักษณ์ของตนเองในเชิงบวกนำไปสู่การมีสุขภาพจิตที่ดี ความสำเร็จด้านการเรียน พัฒนานิสัยการเรียนที่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยจัดการกับความเครียดและอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการเรียน และเพิ่มแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ สามารถเข้าใจอารมณ์และปฏิกิริยาของตนเอง และสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพร้อมในการจัดการอารมณ์ในที่ทำงานได้ดี (Huggins et al., 2020)

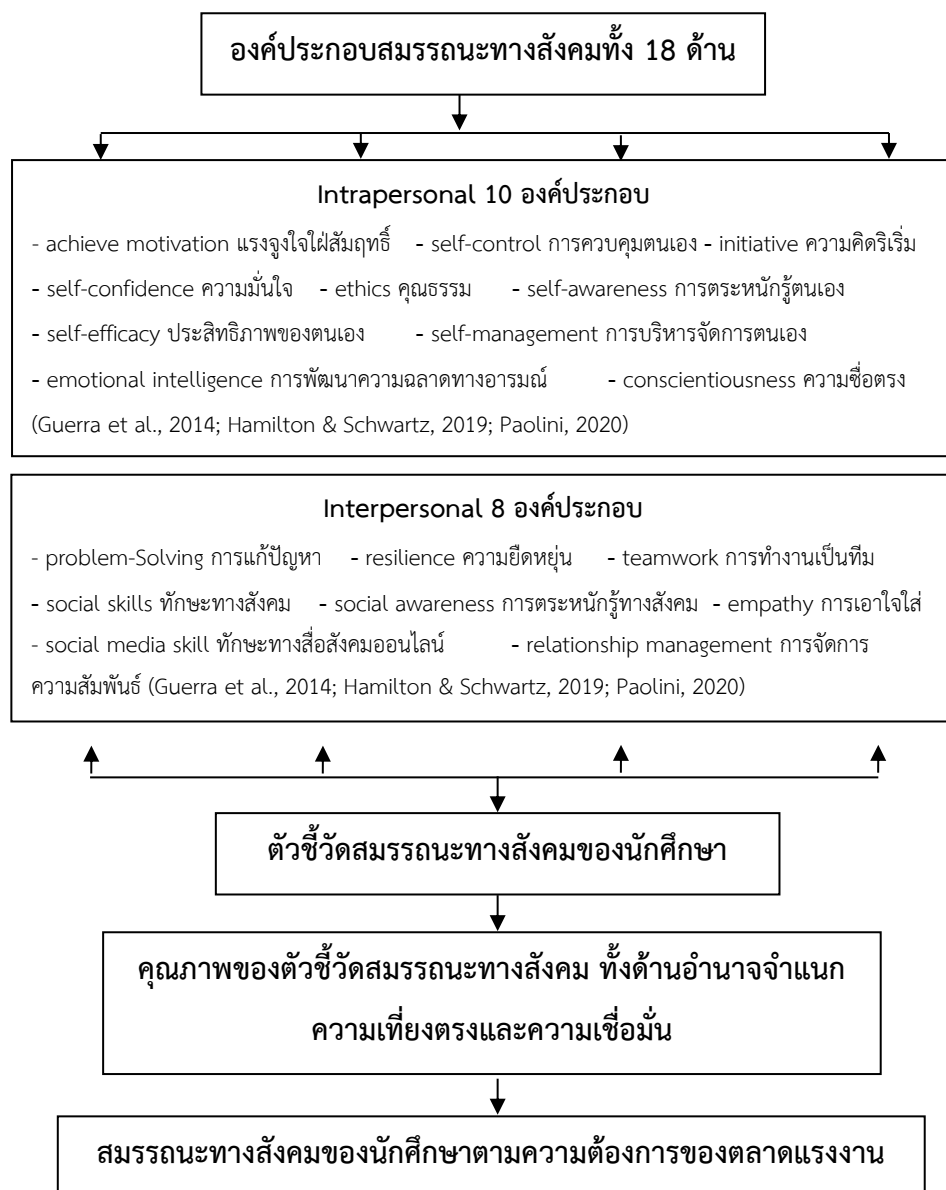
2.9 ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)

เป็นการรับรู้ความสามารถของบุคคลในการสร้างผลลัพธ์ที่สำคัญ ตระหนักถึงความสามารถในการสร้างความแตกต่างจะรู้สึกดี และมองโลกในเชิงบวก บุคคลที่มองว่าตัวเองไร้ประโยชน์จะมีความสุขและไม่มีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งที่ดี ทั้งยังเป็นความเชื่อในความสามารถทำงานเฉพาะอย่างให้บรรลุเป้าหมาย เป็นองค์ประกอบสำคัญของแรงจูงใจและสามารถมีอิทธิพลต่อระดับความพยายาม ความพากเพียร และเป็นความยืดหยุ่นเมื่อเผชิญกับความท้าทายหรือความพ่ายแพ้ (Farmer et al., 2022) มักจะตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย รับความท้าทายใหม่ ๆ และยืนหยัดเผชิญหน้ากับความยากลำบาก มีแนวโน้มที่ว่าความสำเร็จมาจากความสามารถและความพยายามของตนเองมากกว่าปัจจัยภายนอก เช่น โชคหรือโอกาส (Malureanu et al., 2021) และสามารถพัฒนาได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ความชำนาญ การทำงานให้สำเร็จ การเรียนรู้หรือสังเกตผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ การได้รับการตอบรับเชิงบวกจากผู้อื่น การจัดการความเครียด และความวิตกกังวล เป็นต้น การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นแนวคิดทางจิตวิทยาที่สำคัญที่สามารถมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจ พฤติกรรม และการปฏิบัติงานของบุคคลในด้านต่าง ๆ ของชีวิต รวมถึงการศึกษา อาชีพ และความสัมพันธ์ส่วนตัว (Zhang et al., 2021)

2.10 การจัดการตนเอง (self-management)

เป็นความสามารถในการจัดการแนวคิด จัดการความรู้สึกอย่างมีสติและมีประสิทธิภาพ ยอมรับความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ควบคุมความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมของตนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตนเองและของผู้อื่น (Chapman et al., 2022) ช่วยให้สามารถเพิ่มผลผลิตได้สูงสุด ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และบรรลุเป้าหมายอย่างมืออาชีพได้ การพัฒนาทักษะการจัดการตนเองสามารถ ช่วยเพิ่มโอกาสในการจ้างงานและจัดการเส้นทางอาชีพได้ดีขึ้น ทักษะการจัดการตนเองมีความสำคัญในที่ทำงาน เนื่องจากสามารถช่วยให้บุคคลมี

ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จมากขึ้น (Allegrente et al., 2019) การจัดการตนเองเรียกว่าการควบคุมตนเอง และสามารถรู้ว่าต้องทำอะไรและควรปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ สามารถวิเคราะห์ และประเมินความรู้ทักษะความสามารถของตนเอง อย่างตรงตามความเป็นจริง การตั้งเป้าหมายที่มีความเป็นไปได้ สร้างแรงจูงใจและมีสมาธิ การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติเพื่อไปสู่เป้าหมาย สามารถตัดสินใจได้ดีและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ท้าทายด้วยวิธีที่สร้างสรรค์มากขึ้น ช่วยบุคคลในการจัดการความเครียดและหลีกเลี่ยงความเหนื่อยหน่าย ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการทำงานและความเป็นอยู่ที่ดี (Ferguson & Rivera, 2022)

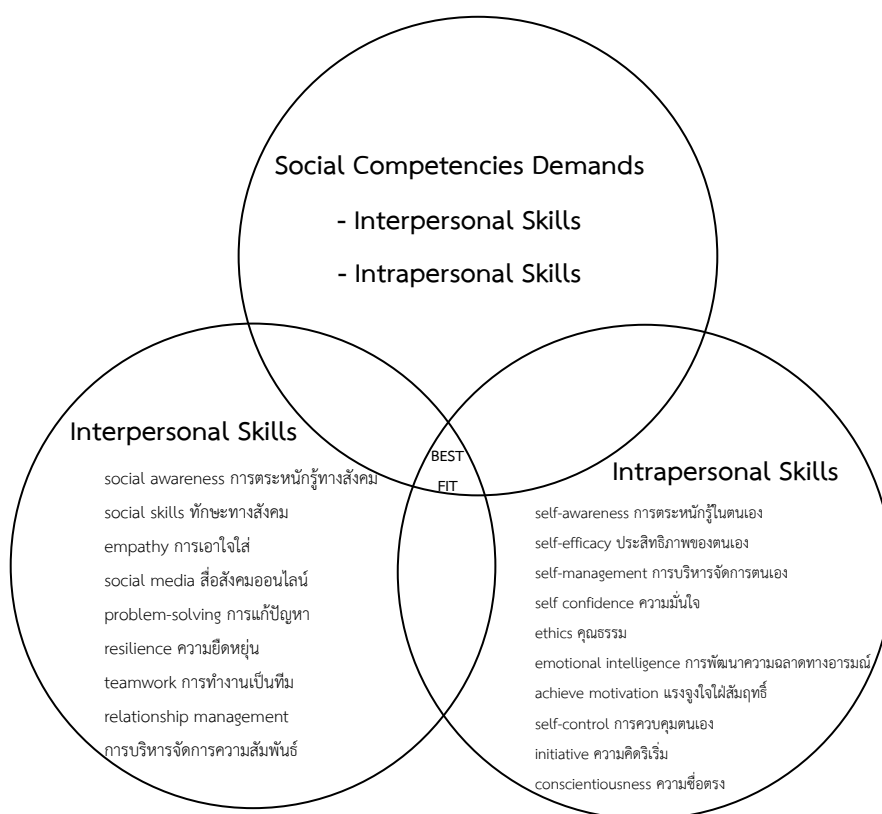


รูปที่ 2.5 กรอบแนวคิดการพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวัด

ตารางที่ 2.4 สรุปลักษณะโครงสร้างของสมรรถนะทางสังคม

Social Competencies	Construct Domain	Motivation
การแก้ปัญหา (problem-solving)	skill/behavior	interpersonal
ความยืดหยุ่น (resilience)	personality	interpersonal
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achieve motivation)	intelligence	intrapersonal
การควบคุมตนเอง (self-control)	personality	intrapersonal
การทำงานเป็นทีม (teamwork)	skill/behavior	interpersonal
ความคิดริเริ่ม (initiative)	intelligence	intrapersonal
ความมั่นใจในตนเอง (self-confidence)	skill/behavior	intrapersonal
คุณธรรม (ethics)	personality	intrapersonal
ทักษะทางสังคม (social skills)	skill/behavior	interpersonal
การตระหนักรู้ตนเอง (self-awareness)	intelligence	intrapersonal
ประสิทธิภาพของตนเอง (self-efficacy)	personality	intrapersonal
การบริหารจัดการตนเอง (self-management)	skill/behavior	intrapersonal
การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence)	intelligence	intrapersonal
ความซื่อตรง (conscientiousness)	personality	intrapersonal
การตระหนักรู้ทางสังคม (social awareness)	intelligence	interpersonal
ทักษะทางสื่อสังคมออนไลน์ (social media)	skill/behavior	interpersonal
การบริหารจัดการความสัมพันธ์ (relationship management)	skill/behavior	interpersonal
การเอาใจใส่ (empathy)	skill/behavior	interpersonal

ที่มา: ประยุกต์จาก *Social skill in the workplace what is social skill and how does it matter?*, โดย Wu, Y. S., Faculty of the Graduate School University of Missouri, Columbia, 2008.



รูปที่ 2.6 ภาพรวมของผลลัพธ์ความแข็งแกร่งของสมรรถนะทางสังคม

ที่มา: ประยุกต์จาก The contingency theory model of action and job performance (Boyatzis, 1982).

จากรูปที่ 2.6 เป็นการประยุกต์ใช้รูปแบบโมเดลของ การแสดงภาพรวมของผลลัพธ์ความแข็งแกร่งของสมรรถนะทางสังคม เมื่อบุคคลได้รับทั้ง 2 มิติพร้อมกัน ทั้งมิติด้านทักษะระหว่างบุคคลกับมิติด้านทักษะภายในตัวบุคคล จะส่งเสริมสนับสนุนให้สมรรถนะทางสังคมมีความแข็งแกร่งและเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร มีคุณภาพในการใช้ชีวิตในสังคมอย่างยั่งยืน (Best Fit) เป็นสิ่งที่เหมาะสมที่สุดของมิติด้านทักษะระหว่างบุคคลกับมิติด้านทักษะภายในตัวบุคคล และประสิทธิภาพสูงสุดของสมรรถนะทางสังคม (Boyatzis, 1982; Draghici et al., 2011)

Anggraeni and Tarmidi (2021) ได้กล่าวว่า Interpersonal skill คือสมรรถนะที่มีความสำคัญต่อการสร้างปฏิสัมพันธ์และความสัมพันธ์กับผู้อื่น Intrapersonal skill คือทัศนคติและอารมณ์ ซึ่งเป็นอิทธิพลที่นักศึกษาจะแก้ปัญหาและประยุกต์ใช้กับมหาวิทยาลัย การทำงานและอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้อง (Paolini, 2020) การวัดสมรรถนะทางสังคม ได้รับการประเมินและตรวจสอบอย่างกว้างขวางโดยนักวิชาการ นักวิจัย นักการศึกษา และองค์กรต่าง ๆ ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บทความจากการสารวิชาการและสื่ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางสังคม ผู้วิจัยได้ประยุกต์รูปแบบตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมจากทักษะการจ้างงาน (employability skills) (Di Gregorio et al., 2019) ขององค์กร Indiana Department of Workforce Development หรือกรมพัฒนากำลังคนในรัฐอินเดียนา ซึ่งเป็นอีกหนึ่งองค์กรสำคัญของการพัฒนากำลังคนในสหรัฐอเมริกา เป็นการนำทักษะการจ้างงานมาปรับเป็นรูปแบบหลักของสมรรถนะทางสังคม และประยุกต์ใช้ร่วมกับรูปแบบบุคลิกภาพ Big Five ซึ่งเป็นรูปแบบจำลองเชิงประจักษ์ ในการระบุและอธิบายถึงลักษณะเฉพาะที่กำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นหนึ่งในรูปแบบที่โดดเด่นที่สุดในด้านจิตวิทยาร่วมสมัย เพื่ออธิบายคุณลักษณะเด่นที่สุดของบุคลิกภาพ และใช้การพยากรณ์เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีในการสร้างความเป็นอยู่ที่ดี (Dalpé et al., 2019; Pletzer et al., 2019) โดยที่ผู้วิจัยได้รวบรวมและประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมจากแนวคิด Social and emotional learning (SEL) นักวิชาการ นักวิจัย นักการศึกษา จากท่านอื่นร่วมด้วย เพื่อสร้างเป็นรูปแบบตัวชี้วัดสมรรถนะทางสังคมในการดำรงชีพอย่างเหมาะสมของนักศึกษาตามความต้องการของตลาดแรงงานในบริบทประเทศไทย (Weissberg et al., 2015; Ahmed et al., 2020)

จากการสืบค้นฐานข้อมูล ProQuet, Scopus, ThaiLis, ELSIVER, ScienceDirect ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2560 พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษา โดยตั้งแต่อดีตมีนักการศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยหลายท่านได้ทำการศึกษาไว้ อย่างเช่น ในปี 2008 มี Blumberg et al. (2008) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับสมรรถนะทางสังคมในเด็กและวัยรุ่นอายุตั้งแต่ 6-17 ปี เพื่อออกแบบมาเพื่อใช้ในการสำรวจตัวแทนระดับชาติขนาดใหญ่ ซึ่งสมรรถนะทางสังคมมีความสัมพันธ์กับด้านอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ (ทั้งกายและจิต) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และลักษณะครอบครัว ส่วน Araujo and Taylor (2012) ได้วิจัยสมรรถนะทางอารมณ์และสังคม (Emotional and social competence: ESC) ของพนักงานจำนวน 36 คน ของบริษัท Ilo Copper Refinery พบว่า อิทธิพลเชิงบวกของ ESC นั้น มีผลต่อการทำงานในสถานที่ทำงานเป็นอย่างมาก ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 70 ของความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานนั้น ได้รับอิทธิพลจากสมรรถนะที่สำคัญอยู่ 4 องค์ประกอบใหญ่ ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง การวางแผนทางความสำเร็จ การมองโลกในแง่ดี การทำงานเป็นทีมและการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้าน Cinque (2016) ได้ทำการศึกษา soft skills ในยุโรปและงานวิจัยต่าง ๆ ดำเนินการโดยบริษัทและผู้เชี่ยวชาญด้าน

ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งให้เห็นว่าทักษะที่เรียกว่า “soft skills” นั้นเชื่อมโยงกับการจ้างงานอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับคนหนุ่มสาวที่เข้าสู่ตลาดแรงงาน ในปัจจุบันประเทศในสหภาพยุโรปมีวิธีการสอนและการประเมินผลของทักษะที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์มุ่งเป้าไปที่การระบุทักษะที่สำคัญและจำเป็น สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังตลาดแรงงาน ประเทศในยุโรปและประเทศอื่น ๆ เป็นการระบุทักษะที่เกี่ยวข้องกับผู้สำเร็จการศึกษาใหม่

ในปี 2014 Guerra et al (2014) ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาทักษะทางสังคมและอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการแข่งขันในตลาดแรงงาน ต่างมีความเห็นคล้ายกัน เกี่ยวกับทักษะที่ควรส่งเสริมสนับสนุนเพื่อปรับวิธีการในการสอนนักศึกษาให้มีทักษะสูงขึ้น ส่วน Schoon (2009) ได้ศึกษาเรื่อง Measuring social competencies สมรรถนะทางสังคม สามารถวัดได้ตลอดเวลา และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า วิธีการที่เหมาะสมมีความจำเป็นในการผสมผสานการพัฒนาในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับวัยและตามบริบทต่าง ๆ การประเมินตามการเติบโตและการตรวจสอบความต่อเนื่องและการเปลี่ยนแปลงในการได้มา และการแสดงออกของความสามารถในช่วงเวลาและในบริบทที่แตกต่างกัน การได้มาซึ่งสมรรถนะทางสังคมเป็นกระบวนการพัฒนา สิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะเพิ่มความพร้อมใช้งานเป็นการสะสมในระยะยาว เริ่มตั้งแต่อายุน้อยและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแสดงออกที่แตกต่างกันของความสามารถ เช่นเดียวกับข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจเกิดขึ้น และกระบวนการอำนวยความสะดวกในการได้มาและการแสดงออกของสมรรถนะทางสังคมและการส่งเสริมการปรับตัวระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมของบุคคล ปฏิสัมพันธ์ในแต่ละช่วงชีวิต และ Pittenger (2015) ได้ศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และความสามารถทางสังคมและคุณภาพของการรับรู้ของผู้เชี่ยวชาญด้านไอที สภาพแวดล้อมระหว่างบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของพนักงานผู้เชี่ยวชาญด้านไอที 795 คนในอเมริกาเหนือ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์และความสามารถทางสังคม การรับรู้ความสามารถตนเอง กับคุณภาพของไอที การรับรู้ของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมระหว่างบุคคลและการรับรู้เหล่านั้น ด้วยความผูกพันของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า เฉพาะอารมณ์และความสามารถทางสังคมและการรับรู้ความสามารถตนเอง แตกต่างกันไปตามคุณภาพของการรับรู้ของสภาพแวดล้อมระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงาน และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่ต้องการเพิ่มการมีส่วนร่วม เพื่อสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยที่ในช่วงปี 2018 Alajili and Noor (2018) ได้วิจัยพบว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและสมรรถนะทางสังคม มีความสามารถค่อนข้างสูงในระดับผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งมีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานขององค์กร เช่นเดียวกับการรวมกันระหว่างพนักงาน มีผลกระทบต่อความเป็นพลเมือง พฤติกรรมและการรวมตัวนี้จะอธิบายการมีส่วนร่วมของพนักงานเหล่านั้นในพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นพิเศษ ส่วน Adetoro and Okike (2022) ได้ทำการประเมินสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีบนโซเชียลมีเดียในประเทศไนจีเรีย พบว่า นักศึกษามีการใช้งานเว็บไซต์โซเชียลมีเดียที่นิยม สมรรถนะทางสังคมบนโซเชียลมีเดียสูง และการใช้บ่อย สมรรถนะทางสังคมของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้โซเชียลมีเดีย และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญในการใช้โซเชียลมีเดียตามเพศของนักศึกษา การศึกษายังพบว่าสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษาถูกแสดงบนสื่อสังคมออนไลน์ และประชากรวัยหนุ่มสาวชาวไนจีเรียยังคงนิยมแพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ทั้งนี้ Paolini (2020) ได้ศึกษาทักษะทั้งในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและภายในบุคคล ซึ่งพบว่ามีผลสำคัญต่อความพร้อมในอาชีพ ความสามารถระดับมืออาชีพที่สร้างขึ้น ทำให้พบว่า ประสิทธิภาพของทักษะหรือความสำเร็จทางการศึกษา ความสามารถรับรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจอารมณ์และความรู้สึกของผู้อื่น และใช้ทักษะการตระหนักรู้ทางสังคมที่สำคัญที่สุด การจัดการความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การฝึกความฉลาดทางอารมณ์นั้นสำคัญมากต่อความสำเร็จ คิดเป็นเกินกว่า 50 % ของประสิทธิภาพการทำงานในสถานที่ทำงานและเป็นจุดแข็งที่สุด ในสังคมโลกปัจจุบัน องค์กรธุรกิจต่างต้องการพนักงานที่มีสมรรถนะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะภายในตัวบุคคลสูงมาก จึงมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความพร้อมในอาชีพ (Wang et al., 2022)

กล่าวโดยสรุป สมรรถนะทางสังคมทั้งมิติด้านทักษะภายในบุคคล และมิติด้านทักษะระหว่างบุคคล ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะทางสังคม ซึ่งมีบทบาทสำคัญในสถานที่ทำงาน ทักษะเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ สื่อสารอย่างชัดเจนและให้เกียรติกัน และจัดการอารมณ์และพฤติกรรมในลักษณะที่สร้างสรรค์ มีความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สนับสนุนสภาพแวดล้อมการทำงานในเชิงบวก นอกจากนี้ ยังสามารถนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต การตัดสินใจที่ดีขึ้น และความพึงพอใจในการทำงานที่ดีขึ้น มหาวิทยาลัยสามารถสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะทางสังคมของนักศึกษา และนำเสนอหลักสูตรการฝึกอบรม การฝึกงาน การปฏิบัติงานจริงในที่ทำงาน และการให้คำปรึกษา ทั้งนี้ สถานประกอบการ ยังสามารถสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะทางสังคมในหมู่พนักงานโดยส่งเสริม

วัฒนธรรมแห่งความเคารพ ให้โอกาสในการพัฒนาวิชาชีพ และยกย่องและให้รางวัลแก่บุคคลที่แสดงทักษะทางสังคมที่แข็งแกร่ง กล่าวโดยสรุปคือ สมรรถนะทางสังคมมีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อทั้งบุคคลและองค์กร โดยการจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาทักษะเหล่านี้ บุคคลสามารถเป็นผู้นำ ผู้ทำงานร่วมกัน และนักแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และองค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวกและมีประสิทธิผลมากขึ้น

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของตลาดแรงงาน (Labor Market Needs)

ตลาดแรงงาน (labor market needs) เป็นหนึ่งในตลาดของปัจจัยการผลิต เป็นกลไกเฉพาะสำหรับการกระจายและการใช้กำลังแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อระเบียบการจ้างงาน มีความสำคัญต่อความมั่นคงทางธุรกิจ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และต่อมาตรฐานการครองชีพของประชาชน ตลาดแรงงานซึ่งเป็นหนึ่งในตลาดหลัก มีอิทธิพลอย่างมากต่อระดับความเป็นอยู่และคุณภาพประชากรของแต่ละประเทศและภูมิภาค ตลอดจนการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่ยั่งยืน (Terziev, 2019)

2.4.1 ทฤษฎีความต้องการและแรงจูงใจ

ลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ มักจะถูกพรรณนาว่าเป็นรูปแบบพีระมิด โดยมีความต้องการที่สำคัญที่สุดอยู่ที่ฐานและความต้องการเหนือธรรมชาติ และการทำให้เป็นจริงที่จุดสูงสุด หลักการพื้นฐานของแนวคิดคือ ผู้คนต้องได้รับความพึงพอใจในความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดก่อนที่จะได้รับแรงจูงใจให้ไล่ตามความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Trivedi & Mehta, 2019) เป็นสิ่งที่รวบรวมวิธีการฝึกฝนที่มาจากความต้องการของมนุษย์ เป็นแรงบันดาลใจและให้มนุษย์แสดงออกมาอย่างได้รับออกมา จะดำเนินการบนพื้นฐานของสมมติฐานหรือมุมมองที่มนุษย์มีความต้องการ ต้องปฏิบัติ และต้องการคำแนะนำในการให้ความรู้แก่ตนเอง ในแนวทางที่สามารถช่วยตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ (Dohlman et al., 2019) กล่าวคือ มนุษย์มีความต้องการและความหวังของตนเองอย่างมีเหตุผลและมุ่งมั่นที่จะทำให้ดีที่สุดใ้องค์กร ดังนั้น การสร้างเสริมสมรรถนะทั้งส่วนบุคคลและการปฏิบัติงานจะต้องมีแผนพัฒนา การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกัน การกำหนดเป้าหมาย การวินิจฉัยปัญหา และการแก้ปัญหา คืองานทั้งหมดที่ดำเนินการโดยผู้นำการเปลี่ยนแปลง และดำเนินการตามแผนพัฒนา (เดชวุฒิ พสุธาตระกูล, 2557) ความต้องการของผู้คนถ่ายทอดผ่านพฤติกรรมเฉพาะ เหตุการณ์แบบนี้เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ธรรมชาติของมนุษย์คือต้องการการชื่นชม ต้องการให้คนอื่นรู้ว่ามองว่าตนสำคัญ ต้องการที่จะเจริญรุ่งเรืองในอาชีพ มนุษย์ต้องทะเยอทะยานที่จะพัฒนาตนเองเพื่อที่จะ

เรียนรู้เพิ่มเติม ทักษะคือสิ่งที่ทำให้มนุษย์มีศักยภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ศรีชล ฉายาพงษ์, 2553; Dohlman et al., 2019)

สรุปได้ว่า ความต้องการ หมายถึง มนุษย์มีความต้องการที่จะอยากได้และอยากเป็นอะไร ซึ่งบุคคลย่อมมีความต้องการในระดับต่างๆ กัน แม้จะมีฐานะหรือปัจจัยส่วนบุคคลเหมือนกัน การให้หรือสนองความต้องการจึงควรให้ในสิ่งที่ผู้รับต้องการจริง ๆ ซึ่งหากได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความสุขความพอใจ

ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ เดชวดี พสุธาตระกูล (2557) ดังนี้

1) *ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs)* เป็นแรงผลักดันที่มาพร้อมกับความต้องการที่จะมีชีวิต ความเป็นอยู่ ความเป็นผู้ใหญ่ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ในการเรียนรู้ เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการของร่างกายของตนเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึก กระปรี้กระเปร่า มีชีวิตชีวา เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า เกิดจากสภาวะทางอารมณ์ ทั้งสิ่งเร้าภายในและภายนอก (Dohlman et al., 2019)

2) *ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and social needs)* ตามความต้องการนี้ค่อนข้างซับซ้อนและเกิดจากสภาพสังคม วัฒนธรรม ประสบการณ์การเรียนรู้ที่บุคคลได้รับและเป็นสมาชิก ความต้องการทางจิตใจและสังคมเหล่านี้ก็แตกต่างกันไปเช่นกัน (Dohlman et al., 2019)

ทฤษฎีความต้องการของพนักงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ในปี 1954 Abraham Maslow หลักของทฤษฎีนี้ ว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 ขั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ (Alajmi & Alasousi, 2019) ดังนี้

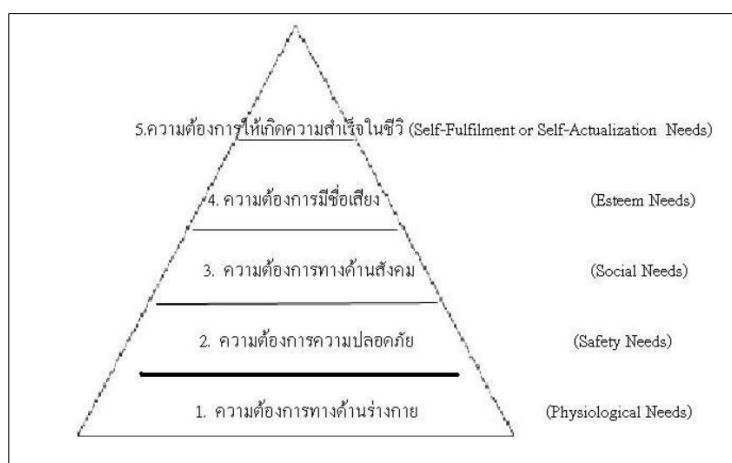
1. *ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs)* ความต้องการที่มักใช้เป็นจุดเริ่มต้นสำหรับทฤษฎีแรงจูงใจคือสิ่งที่เรียกว่าแรงขับทางสรีรวิทยา ความต้องการทางสรีรวิทยาเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคล เช่น อากาศบริสุทธิ์ พื้นที่ทำงานที่เพียงพอ พื้นที่ทำงานที่ออกแบบอย่างดี แสงสว่างที่สะดวกสบาย อุณหภูมิที่เหมาะสม ความสะดวกการบริการอาหารและน้ำ (Dohlman et al., 2019)

2. *ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)* เป็นความต้องการด้านความปลอดภัย การจัดหาสำนักงานที่ปลอดภัย ค่าจ้างและเงินเดือนที่มั่นคง ความมั่นคงในงาน ประกันสุขภาพ และสวัสดิการ การป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัวและจากการทำร้ายจิตใจ (Dohlman et al., 2019)

3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs) เป็นความต้องการทางสังคมสำหรับความรัก ความสนใจ และความเป็นเจ้าของก็จะเกิดขึ้นตามมา เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคมของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการที่จะรักและถูกรัก กิจกรรมทางสังคม การทำงานเป็นทีม มิตรภาพ ความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรักในที่ทำงาน (Dohlman et al., 2019)

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem needs) ทุกคนในสังคมมีความต้องการหรือความปรารถนาที่จะประเมินตัวเองอย่างมั่นคง หนักแน่น และ (ปกติ) ในระดับสูง ซึ่งจำเป็นสำหรับความเคารพตนเอง หรือความภาคภูมิใจในตนเอง และเพื่อความเคารพผู้อื่น โดยความภาคภูมิใจในตนเองที่มีพื้นฐานแน่น เราหมายถึงสิ่งที่มีพื้นฐานมาจากความสามารถที่แท้จริง ความสำเร็จ และความเคารพจากผู้อื่น ความต้องการความนับถืออาจแบ่งออกเป็นสองประเภท ประการแรกประกอบด้วยความปรารถนาในความแข็งแกร่ง ความสำเร็จและความเพียงพอ ความมั่นใจในการเผชิญกับโลก และความเป็นอิสระและเสรีภาพ ประการที่สอง ได้แก่ ความต้องการชื่อเสียงและเกียรติยศ การยอมรับ ความเอาใจใส่ ความสำคัญ และความชื่นชม (Dohlman et al., 2019)

5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ความต้องการสิ่งใหม่ ๆ ที่ไม่สิ้นสุด เป็นความปรารถนาที่จะเติมเต็มตนเอง กล่าวคือ แนวโน้มที่จะกลายเป็นความจริงในสิ่งที่ตนมีศักยภาพที่จะเป็น ปรารถนาที่จะเป็นในสิ่งที่สามารถเป็นได้มากขึ้นเรื่อย ๆ (Dohlman et al., 2019)



ภาพที่ 2.7 ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory)

ที่มา: Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York (NY): Harper and Row Publishers.

แรงจูงใจ

แรงจูงใจ (motivation) เป็นชุดของพลังที่ก่อกำเนิดขึ้นทั้งภายในและนอกตัวของตัวบุคคล เพื่อเริ่มพฤติกรรมและกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความรุนแรง และระยะเวลา (Murnieks et al., 2020) ส่งผลต่อพฤติกรรม ผู้คนใช้คำสั่งหรือการตั้งค่าเพื่อก้าวไปข้างหน้า เกิดจากกระบวนการทางจิตที่ทุกคนคาดหวังจนกระทั่งการกระทำนั้นสำเร็จ ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการทำงานไปสู่เป้าหมายโดยเนื้อแท้ (Ganta, 2014) นั้นหมายความว่า แรงจูงใจเปรียบเสมือนพลังขับเคลื่อนภายในตัวบุคคล ที่ใช้ทั้งความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความสำเร็จ สามารถปรับเปลี่ยนเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ มีความสุขและสนุกทุกการดำรงชีวิต และมีความใฝ่เรียนรู้อย่างไม่รู้จบ เพื่อประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการได้ตามที่ควรจะเป็นตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของบริษัท แรงจูงใจคือจึงเป็นพลังที่ช่วยให้บุคคลสามารถดำเนินการในทิศทางของเป้าหมายเฉพาะได้ (Paais & Pattiruhu, 2020)

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับตลาดแรงงาน

ตลาดแรงงานมีความสำคัญต่อความมั่นคงทางธุรกิจ ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และต่อมาตรฐานการครองชีพของประชาชน ตลาดแรงงานเป็นหนึ่งในตลาดหลักที่มีส่วนสำคัญต่อมาตรฐานการครองชีพและการพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจของประเทศและภูมิภาคใดๆ การเจริญเติบโตและสภาพแวดล้อมมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาของประชากรและองค์กร ในฐานะหนึ่งในตลาดหลัก การเติบโตและตำแหน่งได้รับอิทธิพลจากตลาดอื่นๆ แต่ตลาดแรงงานก็มีผลกับตลาดเหล่านี้เช่นกัน (Terziev, 2019) โดย Huy et al. (2021) ได้กล่าวถึง ตลาดแรงงาน เป็นที่ที่นายจ้างและแรงงานมาพบกัน นายจ้างได้รับบริการจากคนงานเพื่อตกลงทำสัญญาการทำงานร่วมกัน โดยมีค่าตอบแทนของคนงาน จากมุมมองทางวิชาการ ตลาดแรงงานเป็นแหล่งอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน นายจ้างที่ต้องการบรรจุตำแหน่งสำหรับองค์กรและพนักงานคือผู้ที่ต้องการคนงาน แหล่งตลาดแรงงานรวมถึงสำนักงานจัดหางาน คือ ลูกจ้างหรือคนงานที่ต้องการให้บริการหรือมีงานทำ สาเหตุการว่างงานและแหล่งเปิด เช่น ธุรกิจ อุตสาหกรรม เป็นต้น และ Brinca et al. (2021) ได้เสริมว่า แต่ละองค์กรมีความต้องการบุคลากรที่เป็นแกนหลักของธุรกิจ จำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน ในแง่ของอุปสงค์และอุปทาน เป็นรูปแบบพื้นฐานที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายสินค้าในตลาดที่มีการแข่งขันสูง โดยถือว่าอุปสงค์และอุปทาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการผลิตและเป็นตัวแปรที่กำหนดปริมาณ และราคาสินค้าแต่ละชนิดใน

ห้องตลาด ดังนั้นตลาดแรงงานเอง จึงควรศึกษาอุปสงค์และอุปทานของแรงงานด้วยเศรษฐศาสตร์เบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของราคา สาธารณูปโภค ปริมาณตลาด สามารถทำนายการแข่งขันทางการตลาดในทางเศรษฐศาสตร์ นอกจากนี้ Hanushek (2020) ได้อธิบายถึง หน้าที่ของตลาดแรงงาน คือ การทำให้แรงงานกับตำแหน่งงานว่างมีความสอดคล้องกัน ซึ่งความจริงแล้วแรงงานกับตำแหน่งงานว่าง ไม่อาจสอดคล้องกันโดยง่าย การหางานทำของคนงานและการหาคนมาบรรจุเข้าในงานเป็นเรื่องที่ซับซ้อน ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากการขาดข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงานหรือแรงงานมีคุณสมบัติไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ว่างอยู่ ดังนั้น การปรับปรุงข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงานจะทำให้แรงงานกับตำแหน่งงานว่างมีความสอดคล้องกันได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานจัดหางานจะเป็นแหล่งกลางให้นายจ้างและผู้หางานมาพบกันได้ ทำให้เกิดการจ้างแรงงานโดยให้ผู้ว่างงานไปติดต่อสมัครงานที่สำนักงานจัดหางาน และฝ่ายนายจ้างเมื่อต้องการคนงานอาจใช้วิธีประกาศรับสมัครงานไว้ที่สำนักงานจัดหางานด้วย นอกจากนั้น สำนักงานจัดหางานก็ควรทำข่าวสารเกี่ยวกับตลาดแรงงานออกเผยแพร่ด้วย

ดังนั้น หน่วยงานของภาครัฐที่เป็นตัวกลางในการที่จะให้ผู้ต้องการจ้างงาน และผู้ที่ต้องการงานมาพบกันถือเป็นตลาดแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นให้บริการในรูปแบบใดก็ตาม อย่างไรก็ตาม การที่ทั้งฝ่ายนายจ้างและคนงานจะมาพบกันนั้น จำเป็นต้องมีข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน คือ ข้อมูลรายละเอียดของตำแหน่งงานว่างและข้อมูลรายละเอียดของผู้สมัครงาน

ตลาดแรงงานจะแตกต่างจากตลาดสินค้าและบริการอื่น ๆ (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเชียงใหม่, 2561) ดังนี้

1) แรงงานมีชีวิตจิตวิญญาณซึ่งแตกต่างจากสินค้าและบริการ แรงงานไม่ใช่แค่ตกลงซื้อขายกันตามราคา (ค่าจ้าง) ที่ตกลงกัน เพราะบางคนต้องการทำงานใกล้บ้าน การทำงานจึงเป็นชีวิตที่ต้องใช้แรงงาน (แรงกายและแรงใจ) เป็นผลให้เงินเดือนของพนักงานอาจแตกต่างกัน

2) เนื่องจากไม่มีสภาพแรงงานเพื่อรับค่าจ้าง อัตราค่าจ้างในตลาดแรงงานจึงผันผวนน้อยกว่าราคาทั่วไป ในกรณีส่วนใหญ่ นายจ้างเป็นผู้กำหนดเงินเดือน เนื่องจากจะไม่ใช่ประโยชน์สำหรับบริษัทในแง่ของต้นทุนการผลิตหากอัตราค่าจ้างเปลี่ยนแปลงเร็วเกินไป พนักงานยังเชื่อว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่คงที่ อาจสร้างปัญหาเกี่ยวกับการลาออกของพนักงาน

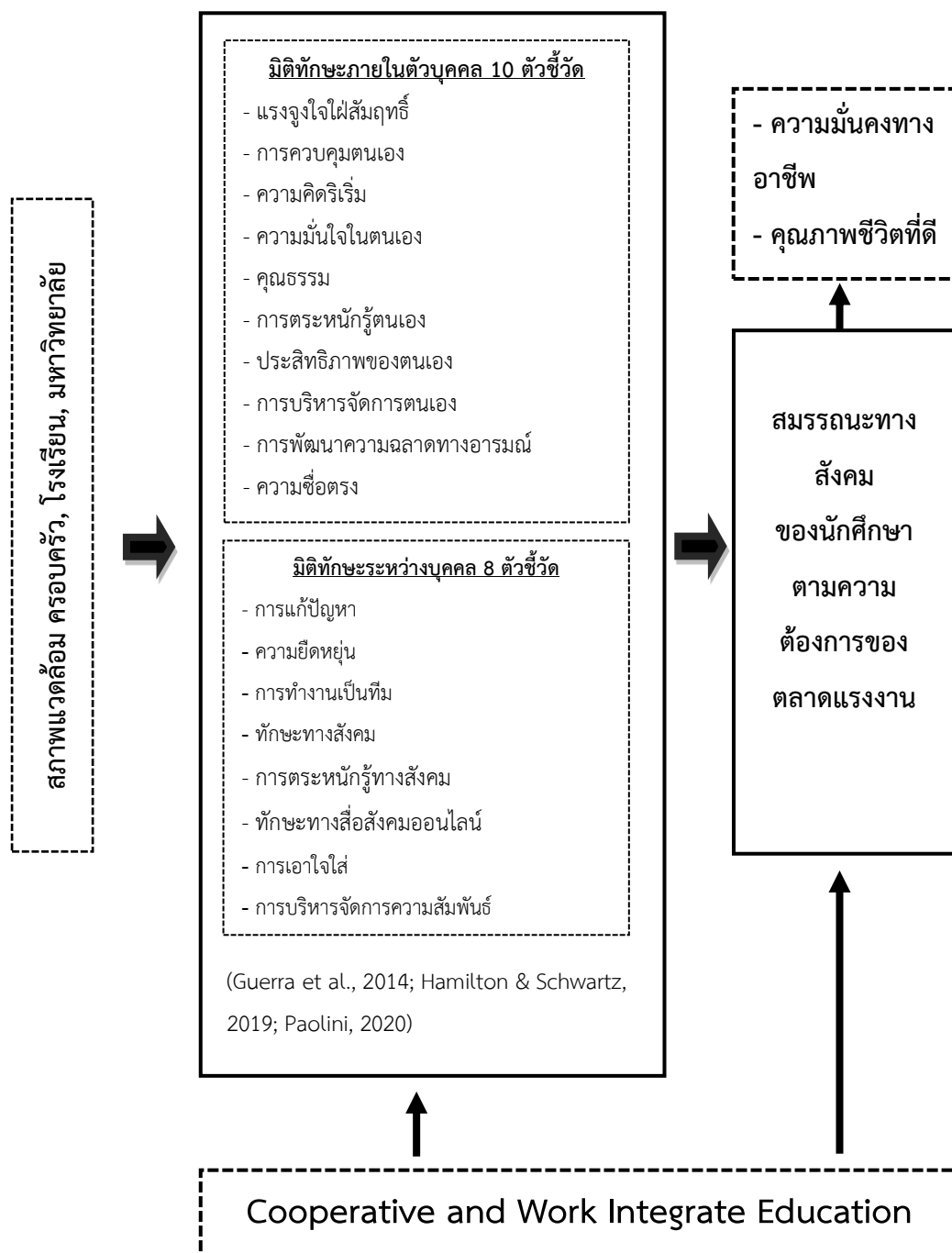
3) เนื่องจากอัตราแรงงานในตลาดมีการเคลื่อนย้ายแรงงาน (mobility) ค่อนข้างจำกัด เช่นเดียวกับต้นทุนของสินค้าและบริการหลายๆ อย่าง ก็ไม่ได้กำหนดระดับแรงงานไว้มากมาย นายจ้างที่แตกต่างกันสามารถจ่ายเงินเดือนที่แตกต่างกันได้ และแม้ว่าจะมีนายจ้างรายใดรายหนึ่งก็อาจไม่

ส่งผลกระทบต่อลูกค้ารายอื่น การเปลี่ยนย้ายที่ทำงานให้กับบริษัทอยู่เสมอ เนื่องจากลักษณะงานอาจไม่ปลอดภัย หรือเพราะไม่มีที่ว่างเพียงพอ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ตลาดแรงงาน เป็นสถานที่ที่คนงานและพนักงานมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ในตลาดแรงงาน นายจ้างแข่งขันกันเพื่อจ้างงานที่ดีที่สุด และคนงานแข่งขันกันเพื่อให้ได้งานที่น่าพอใจที่สุด ตลาดแรงงานในระบบเศรษฐกิจประกอบด้วยอุปสงค์และอุปทานของแรงงาน ในตลาดนี้ ความต้องการแรงงานคือความต้องการแรงงานของบริษัท และอุปทานคือการจัดหาแรงงานของพนักงาน อุปสงค์และอุปทานของแรงงานในตลาดได้รับอิทธิพลจากการเปลี่ยนแปลงอำนาจการต่อรอง

ตลาดแรงงานยังไม่สมบูรณ์มากนัก เป็นผลให้ตลาดแรงงานมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อเหตุการณ์ช้ากว่าตลาดอื่นๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อค่าจ้างเพิ่มขึ้น ข้อเสนอของแรงงานอาจไม่เพิ่มขึ้นทันที และอาจลดลงในบางครั้ง เพราะการพักผ่อนที่มากขึ้นจะทำให้พนักงานพึงพอใจได้ ซึ่งแตกต่างจากตลาดสินค้าและบริการ หากระดับราคาของสินค้าเพิ่มขึ้น ปริมาณสินค้าที่พร้อมขายก็จะเพิ่มขึ้น แม้ว่าต้นทุนการผลิตจะเท่าเดิมก็ตาม โดยที่การดำเนินงานปกติของระบบเศรษฐกิจ พลวัต โครงสร้าง และประสิทธิภาพของกำหนดปริมาณ เช่นเดียวกับโครงสร้างของความต้องการแรงงาน เช่นเดียวกับ ต้นทุนแรงงานที่อาจเกิดขึ้น ในระบบเศรษฐกิจแบบตลาด ธุรกิจและองค์กรจะได้รับและจัดหาทรัพยากรของตนเอง รวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ผ่านตลาดและสอดคล้องกับสถาบัน กฎระเบียบ และกลไกที่นำมาใช้เป็นกลไกที่ควบคุมตลาดแรงงานและการบริหารกิจกรรมทางเศรษฐกิจและชีวิตทางสังคมเป็นตัวกำหนดจำนวนประชากร รายได้ และการเติบโตของเส้นทางอาชีพและเส้นทางอาชีพ (Terziev, 2019)

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย