

รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

The development of a soft skills model through self-learning for front-line service employees in service's business

ปรัชญาพร ทองประสิทธิ์¹, สักกรินทร์ อยู่ผ่อง², อัครรัตน์ พูลกระจ่าง³

Pratchayaporn Thongprasit¹, Sakarin Yumphong², Akkarat Poolkrajang³

คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ^{1,2}

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี³

Faculty of Business Industrial Development, King Mongkut University of Technology North Bangkok^{1,2}

Faculty of Technical Education Rajamangala University of Technology Thanyaburi³

faii.pyt@gmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบทักษะด้านอารมณ์และองค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ 3) เพื่อประเมินการใช้คู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการตอบแบบสอบถามจำนวน 331 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของทักษะด้านอารมณ์ที่จำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ มีทั้งหมด 10 ทักษะ ได้แก่ 1) ด้านการสื่อสาร 2) ด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 3) ด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ 4) ด้านการทำงานเป็นทีม 5) ด้านการเจรจาต่อรอง 6) ด้านการจัดการกับเวลาและการทำงานภายใต้แรงกดดัน 7) ด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล 8) ด้านความเป็นผู้นำ 9) ด้านจรรยาบรรณในวิชาชีพ 10) ด้านทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน และองค์ประกอบของการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้วยตนเองประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ 1) วิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็น 2) กำหนดเป้าหมาย 3) หาวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4) ประเมินผลการเรียนรู้

คำสำคัญ: ทักษะด้านอารมณ์, การเรียนรู้ด้วยตนเอง, ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า, ธุรกิจบริการ

Abstract

The purpose of this research was 1) to study the components of soft skills and self-learning for front-line employees working in the service business, 2) to develop a model for soft skills through self-learning 3) And to assess a manual for soft skills through self-learning. The representative samples were the 331 of front-line employees working in the service business. The research instruments were collected by interview forms and questionnaires. The results of this research revealed that there were 10 components of

soft skills for front-line employees working in the service business listed in descending order as follows:

1) Communication 2) Thinking, analytical and problem-solving 3) Creative 4) Teamwork 5) Negotiation 6) Time management and working under pressure 7) Learning and information management 8) Leadership 9) Professional ethics 10) Positive attitude. And the component of learning soft skills consisted of 4 main elements as follows: 1) A needs Analysis of soft skills 2) Determining the goal of learning soft skills 3) Finding the methods of self-learning that corresponded to soft skills and 4. Self-assessment learning for soft skills.

Keywords: Soft skills, Self-learning, Front-line employee, Service's business

บทนำ

ธุรกิจบริการเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยธนาคารโลกประจำประเทศไทย (2559) ได้ระบุว่า “ธุรกิจบริการจะมีความสำคัญต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมากขึ้นเรื่อยๆ และอาจจะทำให้ประเทศไทยก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางไปได้ เนื่องจากมีงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการในประเทศไทยถึง 17 ล้านตำแหน่ง หรือคิดเป็น 40% ของแรงงานทั้งหมด” เพราะในธุรกิจที่มีความสำคัญในอนาคต และอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ งานบริการจะกลายเป็นส่วนสำคัญ ดังนั้นประเทศไทยจึงควรส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาในสาขาที่เกี่ยวข้องกับงานบริการให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นกำลังสำคัญทางเศรษฐกิจในอนาคต แต่ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างจะรักษาระดับคุณภาพให้คงที่ได้ยาก เหตุเนื่องมาจากลักษณะของการบริการที่ต้องเกิดขึ้นในทันที และไม่สามารถเก็บรักษา หรือนำมาแก้ไขข้อบกพร่องในภายหลังไม่ได้ ซึ่งความสำเร็จของธุรกิจบริการจึงต้องขึ้นอยู่กับหรือฝากความหวังไว้กับพนักงานผู้ให้บริการ เพราะจะต้องทำหน้าที่รักษาภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือของธุรกิจบริการไว้ให้ได้ขณะที่ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ปฏิบัติงานส่วนหน้า นับเป็นด่านแรกที่จะต้องเผชิญหน้ากับลูกค้า ถือว่าเป็นตำแหน่งงานที่สำคัญ เปรียบได้กับศูนย์รวมเส้นประสาทของธุรกิจบริการ ถ้าทำให้ลูกค้าประทับใจตั้งแต่แรกก็ถือว่างานบริการดำเนินการเรียบร้อยไปแล้วครึ่งหนึ่ง ซึ่งผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าจำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานถึงสภาพจิตใจ และความต้องการของลูกค้า ตลอดจนการสร้างความอบอุ่น เป็นมิตร และความคุ้นเคย ล้วนแล้วแต่เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่แข็งแกร่ง เพราะการสร้างความสัมพันธ์ใจกับลูกค้า คือกุญแจสู่ความสำเร็จของธุรกิจบริการ ประอรพิชญ์ คัจฉวัฒน์ (2561) กล่าวว่า ทักษะที่มีความจำเป็นต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอย่างมาก คือ “ทักษะด้านอารมณ์ หรือ Soft Skills” เพราะเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากนี้ทักษะด้านอารมณ์ยังทำให้คนมีความแตกต่างจากระบบอัตโนมัติ หรือหุ่นยนต์ ถึงแม้ว่าจะมีความพยายามในการทำให้หุ่นยนต์ได้เรียนรู้อารมณ์ของมนุษย์ แต่ก็ไม่สามารถเลียนแบบสัญชาตญาณพื้นฐานได้ เพราะการให้บริการมีความเป็นธรรมชาติสูง และไม่มีมาตรฐานที่แน่นอนขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ที่พบเจอ ซึ่งทักษะด้านอารมณ์นี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อแวดวงธุรกิจในศตวรรษที่ 21 ตามแนวคิดของ Mitchell, et al. (2010) ได้แก่ ทักษะในการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการคิดวิเคราะห์แก้ปัญหา และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านอารมณ์สำหรับธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นธุรกิจที่จะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา จึงมีองค์ประกอบที่เฉพาะเจาะจงและมีจำนวนมากว่าธุรกิจประเภทอื่น ตามแนวคิดของ Jones (2017) ที่ได้ศึกษาพบว่ามี 10 ทักษะที่จำเป็นต่อพนักงานบริการลูกค้า ได้แก่ ความยืดหยุ่น ความเชื่อมั่น ความอดทน ทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การฟัง การมองโลกในแง่ดี ความทะนงตัว เอาใจใส่ และอารมณ์ขัน

ดังนั้นหากจะพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ในธุรกิจบริการต้องกระทำอย่างเหมาะสม ตั้งแต่ระดับผู้บริหารสู่ระดับผู้ปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาหรือการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ มีความสามารถการแข่งขัน เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนธุรกิจใสภาพการแข่งขันที่ไร้พรมแดนได้ ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นโลกแห่งการเรียนรู้ ความรู้สามารถหาได้จากหลายช่องทาง โดยเกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย (2552) ได้กล่าวว่าหนึ่งในแนวคิดเรื่องการเรียนรู้แบบสมัยใหม่ คือการส่งเสริมการเรียนรู้ที่ไม่จำกัดเวลาและสถานที่

แหล่งข้อมูลที่ไม่จำกัด ผู้ให้ความรู้เป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก และผู้เรียนเป็นผู้ค้นหา แสวงหา และสร้างความรู้ด้วยตนเอง หรือที่เรียกว่า การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) เพราะการเรียนรู้คือการพัฒนาตนเองที่สำคัญยิ่งในการดำเนินชีวิต การทำงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ตามแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Knowles (1975) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลคิดริเริ่มเอง โดยเริ่มต้นจากการวินิจฉัยความต้องการในการเรียนรู้ กำหนดจุดมุ่งหมาย เลือกรูปแบบการเรียนรู้จนถึงการประเมินความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ทั้งนี้โดยได้รับหรือไม่ได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่นก็ตาม หรืออาจจะใช้วิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบผ่านประสบการณ์ตามแนวคิดของ Griffin (1983) ที่เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาการเรียนรู้ ความสามารถในการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการเรียนรู้ของตน นับได้ว่าเป็นวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร และพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะที่เชี่ยวชาญ เพื่อสร้างผลงานที่ดีในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

จากปัญหาดังกล่าว พบว่า ธุรกิจบริการต้องเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสร้างมาตรฐานในการบริการให้มีคุณภาพและทัดเทียมนานาประเทศ เพื่อก้าวสู่การแข่งขันในสากลได้ โดยรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการจะเป็นแนวทางให้ธุรกิจบริการหันมาพิจารณาปรับและพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ซึ่งเป็นทักษะในการทำงานที่สำคัญให้มีความเหมาะสมกับองค์กรของตน เพื่อเป็นธุรกิจอันดับที่หนึ่งที่สามารถขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบทักษะด้านอารมณ์และองค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ
- 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ
- 3) เพื่อประเมินการใช้คู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร

ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ (ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการแพทย์และความงาม ธุรกิจการคมนาคม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจการศึกษา) มีจำนวนประชากรทั้งหมด 2,400 คน

กลุ่มตัวอย่าง

แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มตัวอย่าง คือ

- 1) กลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 17 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานประกอบการในธุรกิจบริการ (ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการแพทย์และความงาม ธุรกิจการคมนาคม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจการศึกษา) ซึ่งใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเงื่อนไข คือ เป็นเจ้าของสถานประกอบการ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบุคคล และหัวหน้างาน ที่มีประสบการณ์การทำงานไม่ต่ำกว่า 5 ปี กลุ่มที่ 2 ผู้ทรงคุณวุฒิสำหรับการประชุมสนทนา ประกอบด้วยนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจบริการ จำนวน 13 คน และกลุ่มที่ 3 ผู้ทดลองใช้คู่มือการพัฒนา โดยใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากบริษัท เอส แอนด์ พี ซินดิเคท จำกัด (มหาชน) จำนวน 10 คน

2) กลุ่มตัวอย่างเชิงปริมาณ มาจากประชากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ (ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจการแพทย์ และความงาม ธุรกิจการคมนาคม ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ธุรกิจการศึกษา) จำนวน 2,400 คน (ข้อมูลจากกรมการจัดหางาน กลุ่มงานวิเคราะห์และวิจัย กองบริหารข้อมูล ตลาดแรงงาน ณ วันที่ 6 มีนาคม 2561) และหากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้สูตรของ เครจซี่ และ มอร์แกน อังโน ชิรุฉิมิ เอกะกุล (2543) ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอจำนวน 331 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้ 1) แบบสอบถามเชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเก็บข้อมูลองค์ประกอบทักษะด้านอารมณ์ที่จำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ และองค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับทักษะด้านอารมณ์ 2) แล้วนำข้อมูลไปสกัดเป็นข้อคำถามของแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลทักษะด้านอารมณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันขณะปฏิบัติงานและทักษะด้านอารมณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ เริ่มจากนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาแล้วนั้น ส่งไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาหาความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถามรายข้อกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Item-Object Congruence: IOC) ว่าเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม รวมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อนำมาปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านธุรกิจบริการ และนักวิชาการ จำนวน 5 คน ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Object Congruence: IOC) หรือดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8-1.00 แสดงให้เห็นว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าข้อคำถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย จากนั้นจึงได้หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้ว และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำผลการทดลองใช้แบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติด้วยเทคนิคสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้ค่าครอนบาค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นในภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.89

การวิจัยครั้งนี้เป็นรูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ซึ่งประกอบด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยอยู่ 4 ขั้นตอน ได้แก่

- ขั้นที่ 1 ศึกษาการพัฒนาารูปแบบทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ
- ขั้นที่ 2 พัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ
- ขั้นที่ 3 จัดทำคู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ
- ขั้นที่ 4 ประเมินผลการใช้งานคู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ โดยการนำไปทดลองปฏิบัติจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 17 คน จากนั้นนำข้อมูลการสัมภาษณ์ไปวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และสรุปและจำแนกประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. เนื้อหาทักษะด้านอารมณ์ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒินำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ตำราจากแนวคิดทักษะด้านอารมณ์ของ Mitchell, et al. (2010) และแนวคิดทักษะด้านอารมณ์สำหรับพนักงานบริการลูกค้าของ Jones (2017) แล้วสกัดออกมาเป็นองค์ประกอบทักษะด้านอารมณ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการจำนวน 10 ทักษะ ได้แก่ 1. ทักษะด้านการสื่อสาร 2. ทักษะด้านความคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 3. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ 4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม 5. ทักษะการเจรจาต่อรอง 6. ทักษะด้านการจัดการกับเวลาและการทำงาน

ภายใต้แรงกดดัน 7. ทักษะด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล 8. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ 9. ทักษะจรรยาบรรณวิชาชีพ 10. ทักษะด้านทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน

2. เนื้อหาการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒินำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร ตำราจากแนวคิดของ Knowles (1975) และ Griffin (1983) แล้วสกัดออกมาเป็นองค์ประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเองจำนวน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1. วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของทักษะด้านอารมณ์ 2. กำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ 3. เลือกรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ 4. ประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์

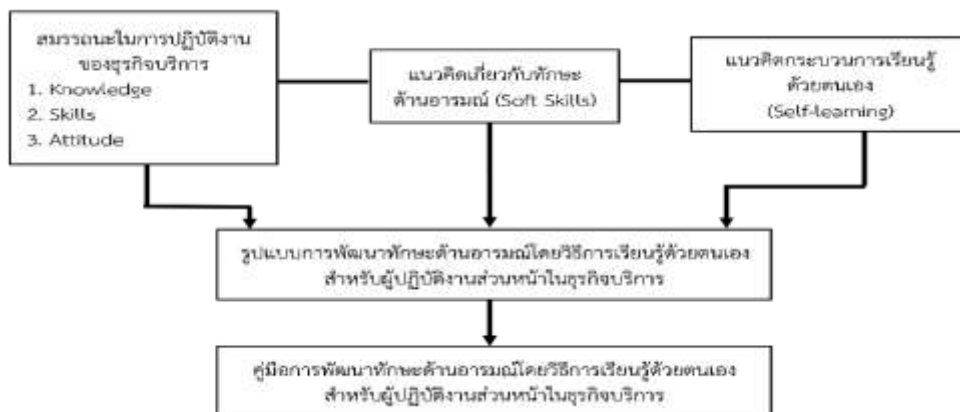
ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า จำนวน 331 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยหลัก 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ที่แสดงออกเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น(PNI) 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ที่แสดงออกมาเป็น การวิเคราะห์การถดถอยและสหสัมพันธ์

ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการจำแนกและจัดกลุ่มข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเอกสาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

โดยใช้การสกัดข้อมูลจากคำสัมภาษณ์ของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 17 คน โดยสังเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้ 1) ทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skill) สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า ได้แก่ 1. ทักษะด้านการสื่อสาร 2. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม 3. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ 5. จรรยาบรรณในวิชาชีพ 6. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ 7. ทักษะด้านการจัดการกับเวลาและการทำงานภายใต้แรงกดดัน 8. ทักษะด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล 9. ทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน 10. ทักษะการเจรจาต่อรอง 2) องค์ประกอบในการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skill) โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า ได้แก่ 1. มีเป้าหมายและแรงจูงใจในการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ 2. การมีวินัยในการเรียนรู้ด้วยตนเอง 3. ต้องมีการวางแผนการเรียนรู้ล่วงหน้า 4. ต้องมีการเลือกวิธีการเรียนรู้ 5. มีการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ตลอดเวลา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1) ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น และลำดับความสำคัญเป็นรายข้อตามองค์ประกอบของทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) และกระบวนการการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self – Learning) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม พบว่าทักษะด้านอารมณ์ที่มีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการมีทั้งหมด 10 ทักษะ ได้แก่ 1. ทักษะด้านการสื่อสาร 2. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 3. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ 4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะการเจรจาต่อรอง 6. ทักษะด้านการจัดการกับเวลาและการทำงานภายใต้แรงกดดัน และทักษะด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล 8. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ 9. จรรยาบรรณในวิชาชีพ 10. ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน โดยเรียงลำดับทักษะด้านอารมณ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากมากไปน้อย ซึ่งจะใช้วิธีการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งมีทั้งหมด 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1. วิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ 2. กำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ 3. แสวงหาแหล่งวิทยาการในการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ 4. ประเมินผลการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ ทั้งนี้การพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองจะต้องปฏิบัติตามกระบวนการการเรียนรู้ทุกขั้นตอน และจากข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำข้อมูลไปวิเคราะห์และสังเคราะห์ในการจัดทำรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ เพื่อให้การพัฒนาทักษะด้านอารมณ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการเกิดประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้านการบริการตามเป้าหมายขององค์กร ดังตารางที่ 1 และ 2

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของทักษะด้านอารมณ์ที่มีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

Soft Skill	ที่มีอยู่ในปัจจุบัน		ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน		PNI	ลำดับ	t	Sig
	Mean	S.D.	Mean	S.D.				
1. ทักษะด้านการสื่อสาร	3.65	.77	4.34	.65	.19	1	-14.706	.000
2. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	3.76	.77	4.35	.66	.16	4	-12.863	.000
3. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา	3.66	.72	4.32	.64	.18	2	-14.313	.000
4. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ	3.83	.73	4.35	.64	.14	8	-11.268	.000
5. จรรยาบรรณในวิชาชีพ	3.89	.70	4.39	.63	.13	9	-11.802	.000
6. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ	3.68	.74	4.30	.67	.17	3	-12.494	.000
7. ทักษะด้านการจัดการกับเวลาและการทำงานภายใต้แรงกดดัน	3.78	.77	4.35	.65	.15	6	-11.721	.000
8. ทักษะด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล	3.78	.75	4.36	.65	.15	7	-12.096	.000
9. ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน	3.92	.74	4.41	.62	.12	10	-10.766	.000
10. ทักษะการเจรจาต่อรอง	3.79	.74	4.38	.61	.16	5	-12.983	.000
รวม	3.79	.66	4.36	.58	.15	-	-13.355	.000

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของทักษะด้านอารมณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันกับทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 10 ด้าน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติของกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของทักษะด้านอารมณ์ที่มีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

	ที่มีอยู่ในปัจจุบัน		ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน		t	Sig
	Mean	S.D.	Mean	S.D.		
1. วิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นของตนเอง	3.65	.78	4.34	.68	-13.349	.000
2. กำหนดจุดมุ่งหมาย	3.72	.79	4.37	.65	-13.381	.000
3. วางแผนการเรียนรู้	3.55	.77	4.24	.70	-13.920	.000
4. แสวงหาแหล่งวิทยากร	3.48	.84	4.22	.71	-14.108	.000
5. ประเมินผล	3.71	.82	4.36	.69	-12.331	.000
รวม	3.60	.74	4.29	.63	-14.516	.000

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) กระบวนการการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self - Learning) พบว่า ความต้องการจำเป็นที่ควรได้รับการพัฒนาโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ แสวงหาแหล่งวิทยากร วางแผนการเรียนรู้ วิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นของตนเอง กำหนดจุดมุ่งหมาย และประเมินผล ตามลำดับ

2) ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ประกอบทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ประกอบทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) จำนวน 10 ทักษะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1									
2	.827**	1								
3	.793**	.833**	1							
4	.759**	.815**	.832**	1						
5	.794**	.808**	.815**	.892**	1					
6	.754**	.731**	.764**	.813**	.851**	1				
7	.738**	.712**	.737**	.808**	.827**	.839**	1			
8	.723**	.695**	.703**	.771**	.822**	.798**	.794**	1		
9	.706**	.719**	.743**	.801**	.832**	.818**	.825**	.853**	1	
10	.692**	.700**	.696**	.755**	.792**	.783**	.791**	.826**	.860**	1

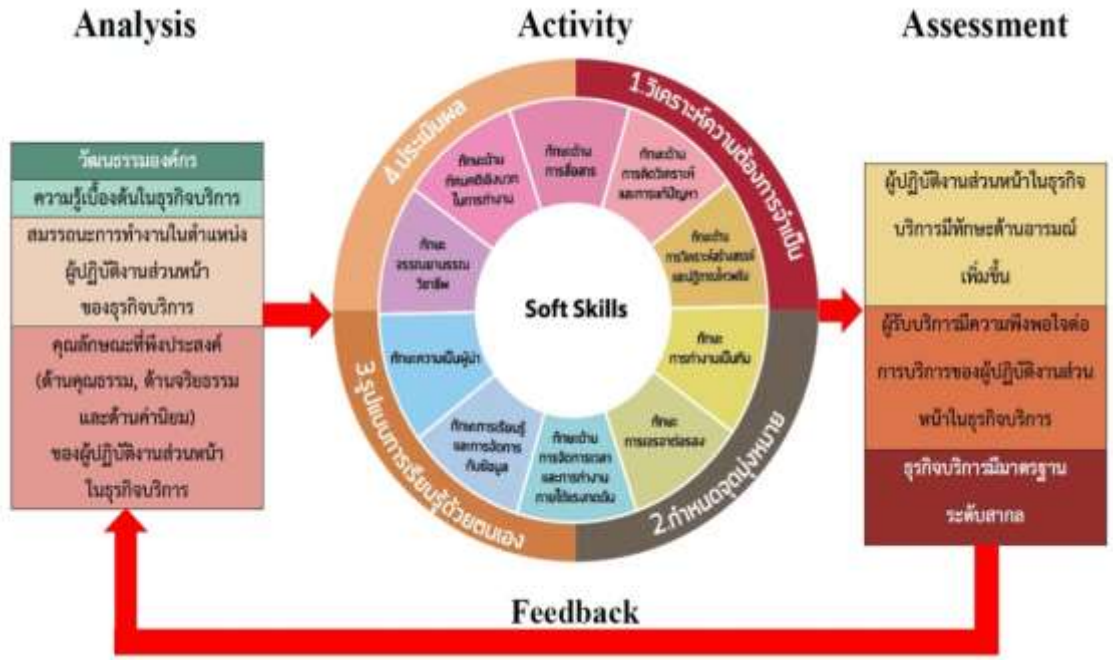
หมายเหตุ: มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skill) ของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ ซึ่งเป็นการตรวจสอบว่าแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กันไม่มากเกินไป เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ทุกคู่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.692 -0.892

ผลการจัดทำรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

จากการศึกษาสภาพการดำเนินงานในปัจจุบันของธุรกิจบริการ ศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ทรงคุณวุฒิในธุรกิจบริการ ตลอดจนจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการจำเป็นของทักษะด้านอารมณ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการโดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยได้นำผลดังกล่าวมาปรับเป็นร่างรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ เป็นรูปแบบของการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้กำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า (Analysis) ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร ความรู้เบื้องต้นในธุรกิจบริการ สมรรถนะการทำงานในตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าของธุรกิจบริการ คุณลักษณะที่พึงประสงค์ (ด้านคุณธรรม, ด้านจริยธรรม และด้านค่านิยม) ของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ (ด้านคุณธรรม, ด้านจริยธรรม และด้านค่านิยม) ร่วมกับกระบวนการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ผ่านวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4 ขั้นตอน (Activity) ได้แก่ 1. วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของทักษะด้านอารมณ์ 2. กำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ 3. กำหนดรูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเอง 4. ประเมินผลการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้วยตนเอง และเมื่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าได้ทำกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเองแล้ว ผลลัพธ์ของการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ (Assessment) ซึ่งมีดัชนีชี้วัดดังนี้ 1. ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการมีทักษะด้านอารมณ์เพิ่มขึ้น 2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ 3. ธุรกิจบริการมีมาตรฐานในการบริการที่ทัดเทียมมาตรฐานสากล และสามารถตรวจสอบการพัฒนาได้ด้วย ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือ ข้อมูลที่เกี่ยวกับทักษะด้านอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าและผลผลิตเทียบกับเป้าหมายขององค์กรที่สามารถสะท้อนกลับไปที่กระบวนการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองและปัจจัยพื้นฐานของธุรกิจบริการ โดยผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาออกมาเป็นรูปแบบ (Model) การพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ
ที่มา ผู้จัดทำงานวิจัย

ผลการประเมินคู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

ผลการประเมินความเหมาะสมของคู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ให้ความเห็นว่า คู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ในประเด็นต่างๆ ดังนี้ 1. หัวข้อของคู่มือมีความครบถ้วนและครอบคลุมรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ 2. คู่มือมีจัดเรียงเนื้อหาที่เหมาะสม 3. คู่มือมีการใช้คำอธิบายที่สามารถเข้าใจได้ง่าย 4. คู่มือมีการใช้ภาษาที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ 5. คู่มือสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง 6. คู่มือมีรูปแบบที่น่าสนใจ สวยงาม และใช้งานได้ง่าย

ผลประเมินการทดลองใช้คู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

ผลการประเมินพบว่าก่อนการใช้คู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ ในมุมมองของหัวหน้างานผู้ปฏิบัติงานบางคนยังมีทักษะด้านอารมณ์ที่ต้องพัฒนา บางคนต้องพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ทุกทักษะ แต่บางคนยังต้องพัฒนาทักษะด้านอารมณ์เพียงบางทักษะเท่านั้น และเมื่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าได้ลองใช้คู่มือแล้ว จะสังเกตได้ว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้ามีจำนวนทักษะด้านอารมณ์ที่ต้องพัฒนาลดน้อยลงก่อนเริ่มใช้คู่มือ มีพัฒนาการทักษะด้านอารมณ์ที่ดีขึ้น จึงทำให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังใช้คู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ

อภิปรายผล

1) ผลการศึกษาแบบการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ พบว่าทักษะด้านอารมณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานส่วนหน้า ได้แก่ 1. ทักษะด้านการสื่อสาร 2. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 3. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ 4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม 5. ทักษะการเจรจาต่อรอง 6. ทักษะด้านการจัดการกับเวลาและการทำงานภายใต้แรงกดดัน 7. ทักษะด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล 8. ทักษะด้านความเป็นผู้นำ 9. จรรยาบรรณในวิชาชีพ 10. ศักยภาพเชิงบวกในการทำงาน นับได้ว่าเป็น 10 ทักษะด้านอารมณ์ที่จำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซิลทอร์ โซติกริตีเวช และวัลลภา อารีรัตน์ (2560) ที่ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25 พบว่า ทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 2. ทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการจัดการข้อมูล 3. ทักษะด้านการสื่อสาร ความสำคัญของทักษะด้านอารมณ์มีความจำเป็นในทุกอาชีพ ไม่เพียงแต่ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า หรือ ครู เท่านั้น แมแต่ในอาชีพผู้ฝึกนักแสดงภาพยนตร์ที่พรวิวัน แพทยานนท์ (2560) ได้ทำศึกษาพบว่า ทักษะต่อลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ฝึกนักแสดงภาพยนตร์ ลำดับที่ 1 คือ การให้ความสำคัญกับการมีจิตวิทยาในการพูด (ทักษะการสื่อสาร) ลำดับที่ 2 คือ การเปิดรับสิ่งใหม่เรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ลำดับที่ 3 คือการมีความคิดสร้างสรรค์และจินตนาการ ลำดับที่ 4 คือ ความใจเย็น อดทนอดกลั้น และลำดับที่ 5 คือ การสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี สำหรับความต้องการจำเป็นในทักษะด้านอารมณ์ (Soft Skills) ไม่ได้มีแค่ในวัยทำงานเท่านั้น แต่ในวัยการศึกษาที่มีความต้องการจำเป็นเช่นเดียวกันกับพัชรี สร้อยสกุล (2559) ที่ได้ศึกษาวิจัยแล้วพบว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนมีดังต่อไปนี้ 1. ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม 2. ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ 3. ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ 4. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 5. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ 6. ทักษะในการแก้ปัญหา 7. ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ 8. ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ โดยผู้วิจัยได้ค้นพบว่ามืองค์ประกอบทั้งหมด 8 ทักษะที่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของ Mitchell, et al. (2010) และ Jones (2017) และงานวิจัยของนักวิชาการข้างต้น ได้แก่ 1. ทักษะด้านการสื่อสาร 2. ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหา 3. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และปฏิภาณไหวพริบ

4. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม 5. ทักษะด้านการจัดการกับเวลาและการทำงานภายใต้แรงกดดัน 6. ทักษะด้านการเรียนรู้และการจัดการกับข้อมูล 7. จรรยาบรรณในวิชาชีพ 8. ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน และพหุองค์ประกอบของทักษะด้านอารมณ์ที่เพิ่มเติมจากแนวคิดและงานวิจัยของนักวิชาการที่ผ่านมา ได้แก่ ทักษะด้านการเจรจาต่อรอง และทักษะภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นทักษะด้านอารมณ์ที่มีความจำเป็นต่อผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าเป็นบุคคลด่านแรกที่จะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นจึงควรจะต้องมีทักษะการเจรจาต่อรองและทักษะภาวะผู้นำ เพื่อจะได้นำเสนอข้อมูลการขายและการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า และตรงกับเป้าหมายขององค์กร

2) ผลการประเมินการนำคู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าในธุรกิจบริการไปปฏิบัติ พบว่า หลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าได้เรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้วยตนเองจากคู่มือการพัฒนาทักษะด้านอารมณ์ฯ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยหัวหน้างานสังเกตเห็นถึงทักษะด้านอารมณ์ที่มีการพัฒนาขึ้นกว่าเดิม ซึ่งก่อนที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าจะนำคู่มือไปใช้ หัวหน้างานได้มีการให้ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าได้ทำการประเมินตนเองเพื่อวิเคราะห์ทักษะด้านอารมณ์ในการปฏิบัติว่าอยู่ในระดับใด และทักษะด้านอารมณ์ทักษะใดที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยภายในคู่มือจะมีการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้วยตนเองตามกระบวนการของการเรียนรู้ด้วยตนเอง เริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นของทักษะด้านอารมณ์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน จากนั้นจะกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้ว่าต้องเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้านใดเพิ่มเติม แล้วจึงมาวางแผนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับทักษะด้านอารมณ์ในแต่ละทักษะ หลังจากนั้นจะเริ่มหาวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองที่เหมาะสมกับตนเองและเหมาะสมกับทักษะด้านอารมณ์ด้านนั้น โดยภายในคู่มือจะแนะนำวิธีการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์แต่ละด้านในขั้นพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติตามได้ และท้ายที่สุดจะต้องมีการติดตามและประเมินผลการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้วยตนเองโดยหัวหน้างาน เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาก่อนการใช้คู่มือและหลังใช้คู่มือ ซึ่งวิธีการเรียนรู้ทักษะด้านอารมณ์ด้วยตนเองตามลำดับขั้นตอนในคู่มือการพัฒนาฯ จะสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองของ Knowles (1975) ซึ่งตรงกับงานวิจัยของจิระวัฒน์ ยุวมรพิทักษ์ (2544) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาชั้นปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยพบว่า วิธีการเรียนรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยรามคำแหงสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านการวิเคราะห์ความต้องการของตนเอง 2. องค์ประกอบด้านการกำหนดจุดมุ่งหมายในการเรียน 3. องค์ประกอบด้านการวางแผนการเรียน 4. องค์ประกอบด้านการแสวงหาแหล่งวิทยากร และ 5. องค์ประกอบด้านการประเมินผลการเรียน เช่นเดียวกับงานวิจัยของพิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์ และสุวิฑูรย์ (2553) ที่ได้ศึกษาแล้วพบว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีองค์ประกอบในเรื่องของความรักและความต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ องค์ประกอบการมีความอดทนในการแสวงหาความรู้ องค์ประกอบการรับผิดชอบต่อการเรียนรู้และการมีขั้นตอนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการเรียนรู้ องค์ประกอบการเลือกทักษะเพื่อการเรียนรู้ และองค์ประกอบการประเมินตนเองในการเรียนรู้ได้อย่างถูกต้องยุติธรรม ซึ่งในการพัฒนาความรู้ด้านต่างๆ ต้องมีองค์ประกอบการเรียนรู้เป็นพื้นฐาน เพื่อให้ผู้ที่ต้องการเรียนรู้ด้วยตนเองปฏิบัติตามขั้นตอนหรือองค์ประกอบได้อย่างถูกต้อง และส่งผลให้การเรียนรู้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- เกรียงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2552). กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*. 4(1): 13–24.
- จีระวัฒน์ ยุวมรพิทักษ์. (2544). ลักษณะการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษาชั้นปริญญาตรีมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ. การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชโลทร โชติเกียรติเวช และวัลลภา อารีรัตน์. (2560). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้ของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 5(1): 44–52.
- ธนาคารโลกประจำประเทศไทย. (2559). รายงานตามติดเศรษฐกิจไทย (ธันวาคม 2559) ภาคบริการจะเป็นปัจจัยใหม่ที่ขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ. สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.worldbank.org/th/country/thailand/publication/thailand-economic-monitor-december-2016>
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรวัน แพทยานนท์. (2560). การศึกษาบทบาทและทักษะต่อลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้ฝึกนักแสดงภาพยนตร์. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*. 5(2): 168-175.
- ประอรพิชญ์ คัจฉวัฒนา. (2561). ทักษะ Soft Skill ช่วยรอดจากยุค AI ครองเมืองที่เด็กทศวรรษนี้ต้องมี. สืบค้นเมื่อ 26 กรกฎาคม 2561, จาก <https://www.salika.co/2018/06/01/soft-skill-for-digital/>
- พัชรี สร้อยสกุล. (2559). การพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สำหรับนักศึกษาอาชีวศึกษาเอกชนในเขตพัฒนาอุตสาหกรรมชายฝั่งทะเลตะวันออก. การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์พรรณ เทพสุเมธานนท์; และ สุวพิชชา ประสิทธิ์ธัญกิจ. (2553). การเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนักศึกษา ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Griffin, C. (1983). *Curriculum Theory in Adult Lifelong Education*. London : Crom Helm.
- Jones, P. (2017). *Top 10 Skills You Need for a Career in Customer Service*. Retrieved Jun 3, 2018, from <https://www.thejobnetwork.com/top-10-skills-you-need-for-a-career-in-customer-service/>
- Knowles, M. (1975). *Self-directed Learning: A Guide for Learners and Teachers*. Chicago : Association Press.
- Mitchell, G. W., et al. (2010). Essential Soft Skills for Success in the Twenty-first Century Workforce as Perceived by Business Educators. *Delta Pi Epsilon Journal*. 52(1): 43-53.

Translated Thai References

- Chotikeerativatch, C. =& Ariratana, W. (2017). Needs Assessment for Soft Skills Development in Teachers' Learning Management in Schools under The Secondary Educational Service Area Office 25. *KKU Research Journal Humanities and Social Sciences (Graduate Studies)*. 5(1): 44–52. (in Thai)
- Ekakun, T. (2000). *Research Methodology in Behavioral Sciences and Social Sciences*. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University. (in Thai)
- Khitchawattana, P. (2018). *Children of this decade must have Soft Skill to help survive the era of the dominating AI*. Retrieved July 26, 2018, from <https://www.salika.co/2018/06/01/soft-skill-for-digital/> (in Thai)

- Pattayanon, P. (2017). A Study of Role and Attitude towards Desired Characteristic of Acting Coach for Thai Film. *The Journal of Social Communication Innovation*. 5(2): 168-175. (in Thai)
- Phanthai, K. (2009). Model of Strategic Human Resource Development. *Economics and Business Administration Journal Thaksin University*. 4(1): 13-24. (in Thai)
- Soisakul, P. (2016). *Developing the 21 century skills for vocational students in the private vocational institutes in eastern seaboard area*. (Doctor of Education Dissertation, Burapha University). (in Thai).
- The World Bank. (2018). *Thailand Economic Monitor – December 2016: Services as a New Driver of Growth*. Retrieved July 14, 2018, from <https://www.worldbank.org/th/country/thailand/publication/thailand-economic-monitor-december-2016> (in Thai)
- Thepsumethanon, P.;& Prasitthanyakit, S. (2010). *Self-directed learning of the Department of Educational Foundation Students, Faculty of Education at Ramkhamhaeng University*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Yuwamompitak, C. (2001). *Self-guided learning characteristics of Ramkhamhaeng University undergraduate students Chalemprakiet Academic Resources*. (Master of Education Thesis, Ramkhamhaeng University). (in Thai)