



Soft skills: Skills Needed for Nurses

Paradee Chaonarin^{1*}, Somruidee Keeratavanithsathian*
Mayuree Kamolabutra*, Prachya Supharoekyothin*

(Received: November 5, 2021, Revised: November 29, 2021, Accepted: December 13, 2021)

Abstract

Nursing and midwifery practitioners need two skills, hard skills, and soft skills, which are equally essential. Hard skills deal with the academic skill which use for the operation to be by professional standards. Soft skills will lead the practitioners to be successful in working on Humanize Nursing Care.

Soft skills deal with emotional and socializing skills which are rather abstract and more difficult to measure and evaluate than academic skills. Soft skills derive from learning, working experience, practicing, working with others. Soft skills are specific and necessary for the nursing profession, they are cover emotional intelligence skills, communication skills, interaction with other skills, leadership skills, teamwork skills, analytical thinking skills, creative thinking skills, and problems solving skills.

These skills suit and conform to core competencies for nursing and midwifery practitioners which sets by the Nursing and Midwifery Council. It is important and necessary to develop soft skills for practitioners by approaching through training programs and learning management meanwhile measurement and evaluating should be managed continuously. Each organization may select some soft skills that math up core competencies or need to develop which will be a benefit to the nursing profession, colleagues, and service recipients.

Keywords: Nurses; Soft skills

* Instructor, Nursing faculty, Bangkok Thonburi University Corresponding

¹Corresponding author: paradeeoo2500@gmail.com โทร 086-366-6001



ชอล์ฟสกีล : ทักษะที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล

ภารดี ชวานรินทร์^{1*}, สมฤดี กิรตวนิชเสถียร*,
มยุรี กมลบุตร*, ปราชญา ศุภฤกษ์โยธิน*

(วันที่รับบทความ : 5 พฤศจิกายน 2564 , วันแก้ไขบทความ: 29 พฤศจิกายน 2564, วันตอบรับบทความ: 13 ธันวาคม 2564)

บทคัดย่อ

ผู้ประกอบการพยาบาลและการผดุงครรภ์จำเป็นต้องใช้ทักษะทั้งสองด้านที่มีความสำคัญควบคู่กัน ได้แก่ ทักษะด้านวิชาการ (Hard skills) ซึ่งเป็นทักษะสำหรับการปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพและทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Soft skills) ที่ทำให้การปฏิบัติงานนั้นสำเร็จ ในการดูแลผู้รับบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ทักษะด้านอารมณ์และสังคม (Soft skills) เป็นทักษะที่มีความเป็นนามธรรมสูงวัดและประเมินผลได้ยากกว่าทักษะด้านวิชาการ Soft skills เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ ประสบการณ์การทำงาน จากการฝึกฝน และจากการทำงานร่วมกับผู้อื่น Soft skills ที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล เช่น ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และทักษะการแก้ปัญหาเป็นต้น

บทความนี้ประกอบด้วย ความหมาย คุณลักษณะและความสำคัญของ Soft skills ต่อการปฏิบัติงานและความสำคัญของการพัฒนา Soft skills ในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งทักษะเหล่านี้มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของผู้ประกอบการพยาบาลผดุงครรภ์ที่กำหนดโดยสภาการพยาบาล Soft skills จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องพัฒนาให้กับวิชาชีพพยาบาลโดยใช้กระบวนการการฝึกอบรมหรือการจัดการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนมีการประเมินผลสม่ำเสมออย่างต่อเนื่องโดยอาจเลือก Soft skills ที่มีความสอดคล้องกับสมรรถนะหลักหรือสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมาพัฒนา อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งต่อวิชาชีพพยาบาลเอง ผู้ร่วมงานและผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

คำสำคัญ พยาบาล ; ชอล์ฟสกีล

* อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ผู้ประพันธ์บรรณกิจ paradeeo2500@gmail.com โทร 086-366-6001



บทนำ

ยุคศตวรรษที่ 21 เริ่มตั้งแต่ปี 2000 จนถึงปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ต่อเนื่องตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนจากยุคอุตสาหกรรมเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมในปัจจุบันและในโลกอนาคตมีการแข่งขันสูงซึ่งก่อให้เกิดความซับซ้อนของปัญหาต่างๆ เป็นยุคที่ต้องใช้ความรู้และทักษะชีวิตหลายอย่าง มาเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น สำเร็จตามเป้าหมาย จากนโยบายและจุดเน้นในการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการปีงบประมาณ พ.ศ.2564 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (สป.ศธ.) ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งบริบทที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปการศึกษา เพื่อนำไปกำหนดเป็นนโยบายและจุดเน้นการจัดการศึกษา โดยยึดกรอบการปฏิรูปการศึกษาน้อมนำพระราชกระแสรับสั่งของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวด้านการศึกษา ที่จะต้องมุ่งสร้างพื้นฐานให้เด็กเยาวชน และผู้เรียนมีทัศนคติที่ถูกต้องในเรื่องสถาบันหลักของชาติ สร้างพื้นฐานชีวิตด้านอุปนิสัยที่เข้มแข็งสร้างความรู้ และทักษะ เพื่อให้มีอาชีพมีงานทำ และได้้นำเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) จุดเน้นด้านการเสริมสร้างศักยภาพและทรัพยากรมนุษย์ ที่มุ่งให้คนไทยเป็นคนดี คนเก่งมีคุณภาพในทุกสาขาอาชีพ การจัดการศึกษาจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาผู้เรียนให้มีทักษะชีวิตหลายด้าน เช่น การสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) จากประสบการณ์จริงหรือจากสถานการณ์จำลองผ่านการลงมือปฏิบัติ ตลอดจนจัดการเรียนการสอนในเชิงแสดงความคิดเห็นเพื่อเปิดโลกทัศน์มุมมองร่วมกันของผู้เรียนและครูให้มากขึ้น จัดการเรียนรู้พัฒนาผู้เรียนให้มีความรอบรู้ทั้งทักษะทางวิชาการและทักษะชีวิต เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตและสร้างอาชีพ เพื่อให้บัณฑิตมีความพร้อมสำหรับวิถีชีวิตในศตวรรษที่ 21 (Ministry of Education, 2017).

Soft skills แปลเป็นภาษาไทยว่า จรรยาวัตร (Chindarat, P., 2014). เป็นทักษะที่ไม่ใช่ทักษะด้านวิชาการ (Academic skills) หรือทักษะทางปัญญา (Cognitive skills) Soft skills มีการกล่าวถึงมานาน และมีการปรับเปลี่ยนคำอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี คศ. 1993 เช่น ใช้คำว่า Life skill, Transversal skills, Generic competence, Key competence, Transferable skills, 21st century skills, Non-technical skill หรือ Future work skills คำว่า Soft skills เริ่มนำมาใช้ในปี 2014 (Advance Collegiate Schools of Business :AACSB, 2016) Soft skills เป็นกลุ่มทักษะทางด้านอารมณ์และสังคม ดังนั้นการจะเกิด Soft skills ได้ ต้องลงมือปฏิบัติ ฝึกฝน ให้มีประสบการณ์ โดยอาศัยการเรียนรู้ในห้องเรียนเป็นหลัก เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนค่านิยม การมีคุณธรรม จริยธรรม มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ Soft skills มีความคล้ายคลึงกับทักษะในศตวรรษที่ 21 Soft skills กล่าวถึงทักษะที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงาน เช่น ทักษะในการสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมไปถึงทักษะด้านการพูดในที่สาธารณะ ทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทักษะในการเป็นผู้นำ ทักษะการเรียนรู้ และการปรับตัวตามสถานการณ์ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะในการคิดวิเคราะห์ ทักษะในการแก้ปัญหา และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และการคิดแก้ปัญหา เป็นต้น กลุ่มทักษะ



เหล่านี้เป็นทักษะที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนรวมถึงพยาบาลควรมีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและร่วมกันเป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาของประเทศชาติและวิชาชีพต่อไป (Wattanabutr, B., 2020) นอกจากนี้องค์การ UNESCO ยังได้กล่าวถึงทักษะพื้นฐานที่ควรมีในการทำงานของทุกอาชีพ ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การคิด วิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม หรือ ทักษะการสื่อสาร (Sornkasetrin, A., Rongmuang,D., & Chandra,R., 2019).

วิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและก้าวกระโดดกับงานที่ท้าทายมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จำเป็นต้องใช้ทั้งความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการปรับตัวที่จะต้องนำทักษะชีวิตต่างๆ เช่น ทักษะทางการสื่อสาร ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการทำงานเป็นทีม เป็นต้น มาปรับตัวต่อการเผชิญสถานการณ์ที่ต้องพบกับผู้ป่วย ญาติและผู้ร่วมงาน ที่มีความต้องการหลากหลายรูปแบบ ทั้งหมดต้องอาศัยการสื่อสาร ความร่วมมือระหว่างกันที่เน้นความถูกต้อง ครอบคลุม กระชับ ตรงประเด็น ซึ่งจะลดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างพยาบาล ผู้รับบริการและผู้ร่วมวิชาชีพได้ พยาบาลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีทักษะทางอารมณ์และสังคมที่ดี อันจะนำไปสู่การให้บริการที่ปลอดภัย สามารถส่งผลโดยตรงกับผู้ป่วยให้ได้รับคุณภาพการพยาบาลที่ดี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของ Soft skills ต่อการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญของการพัฒนา Soft skills ในวิชาชีพพยาบาล

ขอบเขตบทความ

ขอบเขตเนื้อหาในบทความนี้ประกอบด้วย บทนำเกี่ยวกับ Soft skills ความหมายและคุณลักษณะของ Soft skills ความสำคัญของ Soft skills ต่อการปฏิบัติงาน ความสำคัญของการพัฒนา Soft skills ในวิชาชีพพยาบาล และ Soft skills ที่จำเป็นตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

ความหมายและคุณลักษณะของ Soft skills

Soft skills คือกลุ่มของคุณสมบัติด้านมนุษยสัมพันธ์ที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล (Rattanawat, P.,2021 pp.59-69). สามารถจำแนกได้เป็น 3 หมวดหมู่ใหญ่ๆ ได้แก่ ทักษะส่วนบุคคล ทักษะทางสังคม และทักษะเชิงระบบ โดยลักษณะของกลุ่มทักษะเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันดังนี้

1. ทักษะส่วนบุคคล (personal skills) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จในชีวิต และการทำงาน เช่น ความรับผิดชอบ ความมุ่งมั่น การมีแรงจูงใจในการทำงาน ความมีวินัยในตนเอง การตระหนักในตนเอง ความมั่นใจในตนเอง การคิดบวก หรือ การมองโลกในแง่ดี ความตระหนักในตนเองสามารถ



สร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นได้ คนที่มีแรงจูงใจในตนเอง จะมีความสามารถในการเรียนรู้สิ่งต่างๆ เป็นคุณสมบัติที่สามารถนำไปพัฒนา Soft skills ในด้านอื่นๆ ด้วย

2. ทักษะทางสังคม (social skills) หมายถึง ทักษะการติดต่อทางสังคม และการสื่อสารกับบุคคล เช่น การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย รวมทั้งสหสาขาวิชาชีพต่างๆ ตัวอย่างของทักษะทางสังคม ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจ การรับคำวิจารณ์ และการทำงานเป็นทีมและการจัดการ. ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความต้องการพนักงานที่มีความสามารถในการสื่อสารและการทำงานเป็นทีม แม้ว่าความรู้ทางวิชาชีพมีความสำคัญ แต่ทักษะทางสังคมสามารถสร้างความแตกต่างได้ โดยทักษะทางสังคมจะช่วยให้ชีวิตการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทำงานอย่างมีความสุข และช่วยเพิ่มประสิทธิผลของงาน

3. ทักษะเชิงระบบ (systematic skills) หมายถึงทักษะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางวิชาชีพเป็นอย่างมาก โดยทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่ใช้ประกอบในการเรียนรู้ทักษะทางวิชาชีพ ตัวอย่าง เช่น ทักษะการนำเสนองาน ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการจัดการความเครียด เป็นต้น

นอกจากการแบ่งหมวดหมู่ แล้วยังมีความหลากหลายในการให้ความหมายของ Soft skills ในแต่ละบริบทของวิชาชีพที่มีความแตกต่างกัน จากแหล่งเผยแพร่ข้อมูลของศูนย์ผู้นำนวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้กล่าวว่า Soft skills หมายถึง ทักษะด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน ด้านการเรียนรู้เพื่อการสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อให้เกิดการสร้างสรรคนวัตกรรม เพราะ Soft skills จะช่วยส่งเสริมการพัฒนา Hard skills หรือทักษะเฉพาะทางอย่างต่อเนื่องในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Wongyai, W. and Marut Phatphon, M., 2019). และจากการศึกษาเรื่อง ทักษะทางสังคม คุณธรรม และจริยธรรมสำหรับการปฏิบัติงานของคนประจำเรือกรมเจ้าท่า กระทรวงคมนาคม ของ สุรัชย์ บุรพานนทชัย (Burapanontachai, S., 2020). พบว่า Soft skills มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง และได้กล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงานในการเดินเรือ ทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นทักษะสำคัญ โดยแยกความสามารถในการสื่อสารไว้ 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการรับสาร ทักษะในการส่งสาร และทักษะในการควบคุมการสื่อสารระหว่างบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1998: 27,95) ที่กล่าวว่าทักษะในการสื่อสารเป็นทักษะด้าน Soft skills ที่สำคัญประการแรกที่ใช้ในการสร้างสัมพันธภาพ และสร้างสายสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เนื่องจากเป็นทักษะที่สามารถทำให้บุคคล ค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของคนในองค์กร ทำให้คนในองค์กรมีความสามัคคีปรองดองกัน ทำให้การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นราบรื่น สามารถทำงานร่วมกันได้ดี และทำให้งานสำเร็จได้

จะเห็นได้ว่า Soft skills เป็นการรวมทักษะหลายด้านที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกันและมีความเกี่ยวโยงกัน เช่น ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ทำให้รู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง จึงบริหารจัดการอารมณ์ตนเองและผู้อื่นได้ ส่วนทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (people skills) ได้แก่ ทักษะในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน รวมถึงทักษะการสื่อสาร ทำให้รับฟังและเข้าใจจิตใจผู้อื่น ทักษะดังกล่าวเป็นทักษะทางสังคม (social skills)



เป็นความสามารถในการปฏิบัติตัวเองเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างเหมาะสม (Palagrit consultant, 2021). ทักษะที่ช่วยส่งเสริมความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นทักษะที่ช่วยให้สามารถดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างไม่เป็นปัญหาจึงส่งผลต่อการทำงานที่ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ความหมายของ Soft skills อีกนัยหนึ่ง คือ เป็นทักษะที่เกี่ยวกับพฤติกรรม และความคิด เป็นลักษณะส่วนบุคคลและเป็นทักษะที่สามารถช่วยให้บุคคลนั้นสามารถประสบความสำเร็จในบทบาทและหน้าที่การปฏิบัติงานได้ในทุกๆงานและยังส่งผลต่อการดำเนินชีวิต เนื่องจากงานและการดำเนินชีวิตไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิด มีห้าทักษะที่ถูกกล่าวถึงว่าเป็นที่ต้องการมากที่สุดในปี 2020 คือ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการโน้มน้าว ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการปรับตัว และทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Uamsathit, T., 2021).เช่นเดียวกับ Kenton (2019) ที่ให้ความหมาย ของ Soft skills ว่าเป็นลักษณะนิสัย ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคล (EQ) และ ทักษะการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นในสังคมและในสถานที่ทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาโดยสรุป ความหมายโดยรวมของ soft skills ในพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ทักษะด้านอารมณ์ รวมถึงกลุ่มของลักษณะบุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความสามารถในการเข้าสังคม ความสามารถและความมีวุฒิภาวะ ในการควบคุมอารมณ์ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เป็นคุณลักษณะที่จะช่วยให้พยาบาล สามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างราบรื่น และสามารถทำงานประกอบอาชีพให้ก้าวหน้า และประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี เป็นทักษะด้านพฤติกรรมและเป็นคุณลักษณะที่ผู้ประกอบการต้องการ มีความจำเป็นสำหรับการพัฒนาตนเองช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพและนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จในการทำงาน และจากการจัดหมวดหมู่และความหมายของผู้รู้ที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า Soft skills เป็นเรื่องสำคัญที่ ทุกคน ทุกวิชาชีพที่ต้องมีเพราะไม่เพียงแต่ทำให้สามารถประสบความสำเร็จได้มากขึ้นเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของคนด้วย ในสาขาวิชาชีพการพยาบาลซึ่งต้องปฏิบัติงานท่ามกลางความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงการทำงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถในการดูแลสุขภาพ ให้ครอบคลุมทั้ง 4 มิติแบบองค์รวม (Holistic care) ตั้งแต่การส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้มีร่างกายแข็งแรง การป้องกัน เพื่อไม่ให้มีความเจ็บป่วยเกิดขึ้น หรือเมื่อมีความเจ็บป่วยเกิดขึ้นแล้ว ต้องทำให้หายจากภavnนั้น การดูแลฟื้นฟูสุขภาพ เมื่อหายจากอาการเจ็บป่วยและมีการดูแลด้านจิตวิญญาณ เพื่อให้เป็นประชากรที่มีภาวะสุขภาพที่ดีที่สุดอย่างสมดุล ตามสภาพการณ์ของแต่ละบุคคลอย่างสมศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนถึงวาระสุดท้ายของชีวิต



ความสำคัญของ Soft skills ต่อการปฏิบัติงาน

จากมุมมองของผู้จ้างงานพบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาอย่างขาด Soft skills ในการทำงาน (Inta, & Montree. (2019) ดังนั้นการผลิตบัณฑิตในยุคปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาต้องคำนึงและตระหนักถึงการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพมากที่สุด เพื่อสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและ ผู้รับบริการ (Prachakun R., & Sri Ruechach, 2019) Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญที่มีผล และมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิผลของพนักงาน และผลผลิตทางธุรกิจ รวมไปถึงความสำเร็จขององค์กร เป็นทักษะที่นำมาประยุกต์ใช้ในศตวรรษที่ 21 (Gewertz, 2007) เนื่องจากเป็นคุณลักษณะ ที่ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ของบุคคล ประสิทธิภาพในการทำงาน และเพิ่มโอกาสในการทำงานให้กับบุคคล (Parsons, 2008) ทั้งนี้ Soft skills ยังส่งผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ ช่วยให้บุคคลมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการตัดสินใจที่เหมาะสม สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้อื่น และส่งผลต่อการพัฒนาวิชาชีพ (Anju, 2009) ผู้จ้างงานให้ความสำคัญกับ Soft Skills ของผู้สมัครงานและนักศึกษาที่จบใหม่ค่อนข้างมาก เนื่องจาก Soft Skills มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร (Vasanthakumari, 2019) ประกอบกับ Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้นักศึกษาที่จบการศึกษาแล้วสามารถหางานทำได้มากขึ้น ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า การจ้างงานนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทักษะภาวะผู้นำ ทักษะการสื่อสาร และทักษะการทำงานเป็นทีม โดยทักษะภาวะผู้นำสามารถผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (Abullah, Muhammad & Md Naris, 2019) จะเห็นได้ว่า การจ้างงานใช้ Soft Skills ของบุคคลในการพิจารณาว่าจ้างเป็นสำคัญ การผลิตบัณฑิตให้มี Soft Skills และสามารถที่จะตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับสถาบันอุดมศึกษาที่จะต้องปรับตัวและเปลี่ยนแปลง ผลิตบัณฑิตที่มีความโดดเด่นมีทักษะนอกเหนือมากกว่าความรู้ทางวิชาการ ทั้งนี้ในมุมมองของผู้จ้างงานมีความคาดหวังว่าสถาบันอุดมศึกษาจะสามารถพัฒนาและเพิ่มจำนวนบัณฑิตผู้สำเร็จ การศึกษาที่มีความสามารถมากขึ้น โดยผ่านกิจกรรมหรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนการสอน

ผู้ปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันที่มีทักษะทางวิชาการเพียงอย่างเดียว จะทำให้มีผู้รับเข้าปฏิบัติงานในองค์กร แต่ Soft skills เป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เพราะทักษะนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ และส่วนใหญ่ที่มี Soft skills จะเป็นคนที่ประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน (Elmohmady, E. A. E., Abo Gad, R. A. E. F., Ramadan, A., & Hamdy, A. 2020) สามารถเพิ่มความก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ มีการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของนักศึกษาพยาบาลเกี่ยวกับการฝึก Soft skills ในประเทศกานาพบว่า 89% ของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า Soft skills สามารถพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงานได้ และยังสนับสนุนว่า Soft skills เป็นทักษะที่จำเป็นต้องมีสำหรับวิชาชีพพยาบาล (Laari L, Dube BM., 2017) เพราะมีประโยชน์ในการทำงานเนื่องจากช่วยเพิ่มความสามารถในการสื่อสาร ช่วยสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน เพิ่มทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การสร้างเครือข่าย ช่วยในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Morrell BL, Eukel HN, Santurri LE., 2020) Soft skills หรือความฉลาดทางอารมณ์ ไม่ใช่ทักษะ



และความสามารถที่มีมาโดยกำเนิด แต่เป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต ในสถานประกอบการที่ประสบความสำเร็จมักให้ความสำคัญในการพัฒนา Soft skills ให้กับพนักงาน (Pathiratne, J., 2015) ประโยชน์อีกประการหนึ่งของ Soft skills คือ ความสามารถในการปรับปรุง และพัฒนาความมั่นใจในตนเอง ยังมีรายงานอีกว่า Soft skills ส่งผลต่อการพัฒนาความมั่นใจในการจัดการกับสถานการณ์ ความพร้อมในการจัดการผู้ป่วย และพัฒนาความสามารถในการตอบสนอง และการจัดการสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน (Peddle, M., Bearman, M., Mckenna, L., & Nestel, D., 2019).

สรุปความสำคัญของ soft skills ต่อการปฏิบัติงาน Soft Skills คือ ลักษณะอุปนิสัย และทักษะความสามารถทางอารมณ์และสังคม ทักษะ soft skills ส่วนใหญ่ จำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนเรียนรู้ soft skills ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีผลกระทบเชิงบวกต่องานที่ทำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเป็นการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถทำงานและสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มโอกาสในการทำงานให้บัณฑิตจบใหม่มีงานทำมาก

ความสำคัญของการพัฒนา Soft skills ในวิชาชีพพยาบาล

Soft skills เป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของวิชาชีพการพยาบาลทั้งยังช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการอีกด้วย Soft skills เป็นทักษะที่เกิดมาจากการอบรมเลี้ยงดู จากประสบการณ์ชีวิต และจากการฝึกฝนอบรม การพัฒนา Soft skills จึงควรมีการปลูกฝังและฝึกฝนตั้งแต่เด็กและควรมีการพัฒนาเพิ่มเติมตั้งแต่เริ่มเข้ามาเป็นนักศึกษาพยาบาล เพื่อให้ให้นักศึกษาพยาบาลประสบความสำเร็จในการศึกษาด้วยดีและเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพการพยาบาลได้อีกทางหนึ่ง (Tunksakool, J., Jamjuree, D., Yamkasikorn, M., & Kongsaktrakul, C., 2020). การพัฒนา Soft skills ในวิชาชีพพยาบาลนับว่าเป็นเรื่องสำคัญ แต่ Soft skills เป็นทักษะด้านอารมณ์และสังคม ซึ่งการทดสอบและการประเมินผลทำได้ยากและซับซ้อน (Melser, N.A., 2019) ในการพัฒนาวิชาชีพพยาบาลให้ก้าวหน้าและยั่งยืนนั้นการพัฒนาทักษะ Soft Skills ให้กับพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญเทียบเท่ากับการพัฒนาทักษะทางวิชาการ เนื่องจากเป็นทักษะที่ทำให้พยาบาลมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และ Soft Skills ยังมีความสำคัญในการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างไร้รอยต่อ เพราะการทำงานเหล่านี้ต้องใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างการทำงานเป็นทีม การทำงานร่วมกับสหสาขาวิชาชีพ และเป็นที่ประจักษ์ว่างานการพยาบาลเป็นงานที่ ทำหายและมีความซับซ้อน อาจก่อให้เกิดความเหนื่อยล้าและเกิดความ เครียดได้มาก (Ernawati, E., & Bratajaya C. N. A. (2021) จากการศึกษาเชิงสำรวจ พบว่า Soft Skills ที่ผู้ป่วยต้องการให้มีในพยาบาล ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ การสื่อสาร มารยาท ความมั่นใจในการพูด รวมทั้ง ความทุ่มเทในการดูแลผู้ป่วย ความเมตตา เห็นอกเห็นใจ มนุษย์สัมพันธ์ การเอาใจใส่ดูแล และความสุขภาพ (Laari, L. Anim-Boamah, O., & Boso C. M., 2021) ในปัจจุบันแม้ว่าพยาบาลจะมีคุณสมบัติมากมาย แต่อาจยังขาดความรอบคอบ ความกล้าช้า ขาด



แรงจูงใจ มีความประมาท ไม่จริงจัง ขาดความกระตือรือร้น ซึ่งในคุณลักษณะของพยาบาล ในวิชาชีพพยาบาลควรมีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความคิดสร้างสรรค์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีรอยยิ้ม และมีความอบอุ่น (Hartiti, T., Poddar, S., & Bhaumik, A., 2020). คุณสมบัติเชิงลบดังกล่าว อาจทำให้การให้บริการในการดูแลผู้ป่วยอาจเกิดปัญหาได้

ผู้เขียนมีความเห็นว่า Soft Skills สามารถป้องกันการเกิดปัญหา และความผิดพลาดในการทำงานได้ ดังนั้นการเตรียมบุคลากรผู้ดูแลสุขภาพให้มีความพร้อมโดยการพัฒนาเพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ มีความมั่นใจ และปรับตัวในการปฏิบัติงานได้ดี ให้มีความฉลาดทางอารมณ์ มีความเต็มใจ มีความร่วมมือร่วมใจ เรียนรู้ร่วมกัน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซื่อสัตย์ ทำให้เกิดความไว้วางใจกัน การทำงานเป็นทีม การควบคุมอารมณ์ มีความเป็นผู้นำ มีการสื่อสารที่ดี และสามารถเข้าใจผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้ พยาบาลจึงจำเป็นต้องมีทักษะทั้งสองด้านทั้ง Hard Skills และ Soft Skills ควบคู่กันเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ การพัฒนาและฝึกฝน Soft Skills จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพยาบาลทุกคน เพื่อให้สามารถปรับตัวในการปฏิบัติงาน จึงควรจัดให้มีการพัฒนาในหลักสูตรการเรียนการสอนพยาบาล และจัดให้มีการฝึกอบรมในสถานประกอบการภายหลังที่ได้เข้าไปปฏิบัติงานแล้ว ผู้รับผิดชอบหรือผู้บริหารที่มีหน้าที่มอบหมายงานควรมีความใส่ใจ และสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง เนื่องจากพบว่าผลของการพัฒนา Soft Skills ส่งผลให้มีบรรยากาศการทำงานแบบเอื้ออาทรต่อผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานบริการด้านสุขภาพ (Patel S., 2021) ตัวอย่างของการพัฒนา Soft Skills ที่ทำการศึกษาโดย Hartiti, T., Poddar, S., & Bhaumik, A., 2020 มีการจัดทำโมเดลแบบจำลองความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยใช้สถานการณ์จำลอง โดยเลือก Soft Skills ที่จำเป็นและสามารถได้นำไปใช้ในสถานการณ์จริง เช่น ทักษะทางอารมณ์ ความมั่นใจในตนเอง การสื่อสาร ภาวะผู้นำ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การทำงานเป็นทีม ความถูกต้องแม่นยำและทักษะการแก้ปัญหา และมีการประเมินผล พบว่าในองค์กรพยาบาลทุกแห่งที่นำโมเดลไปใช้ เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูง ถือว่าเป็นการปฏิรูปโดยใช้โมเดลแบบจำลองความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพยาบาลที่ได้ผลเป็นอย่างดี (Hartiti, T., Poddar, S., & Bhaumik, A., 2020)

ในปัจจุบันเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นำแนวคิดการพัฒนาผู้นำทางการพยาบาลโดยการฝึกอบรมโปรแกรมการพัฒนา Soft Skills บนเว็บไซต์เสมือนจริง เพื่อเสริมทักษะ Soft Skills ที่สำคัญของพยาบาลรูปแบบใหม่ในบริบทการดูแลสุขภาพพบว่าผู้นำการพยาบาลและประชาชนผู้รับบริการได้ตอบรับการเรียนรู้ โดยใช้โปรแกรมดังกล่าวนี้ เป็นอย่างมาก การฝึกอบรมมุ่งเน้นทักษะความเป็นผู้นำ โดยนำเทคโนโลยีมาเสริมความเข้มแข็งในการพัฒนาแทนการพัฒนาแบบดั้งเดิมที่ใช้เพียงการถ่ายทอดประสบการณ์โดยวาจาหรือจากการเรียนรู้ผ่านเอกสารเท่านั้น ยกตัวอย่างการนำสถานการณ์จำลองที่อาจเกิดขึ้นมาให้ทดลองปฏิบัติ เช่น สถานการณ์การสื่อสารเมื่อญาติหรือผู้ป่วยได้รับข่าวร้าย และมีการประเมินผลให้ทราบ ซึ่งเป็นการช่วยเสริมทักษะ Soft Skills สร้างความมั่นใจให้กับพยาบาลก่อนที่จะพบในสถานการณ์จริง เป็นต้น

Soft Skills ส่งผลต่อความสำเร็จในการดูแลสุขภาพของประชาชน การพัฒนา Soft Skills ให้กับผู้ที่เข้าสู่งานตำแหน่งผู้นำในอนาคตจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นผู้นำหรือผู้บริหารการพยาบาลจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทในการ



ส่งเสริมสนับสนุนและจูงใจในการพัฒนาทักษะทางด้าน Soft skills ให้กับพยาบาลผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถด้าน Soft Skills อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Raoji, N. V., 2021)

Soft skills ที่จำเป็นตามสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ

จากความสำคัญของการพัฒนา Soft skills ในวิชาชีพพยาบาลจะเห็นได้ว่า พยาบาลจำเป็นต้องศึกษาและพัฒนา Soft skills ที่มีอยู่หลายด้านอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง เพราะ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นซึ่งเป็นหน้าที่ประจำหลักของพยาบาลวิชาชีพ แต่ Soft skills ในวิชาชีพพยาบาลมีตัวชี้วัด ที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมและประเมินผลได้ยากเนื่องจากการสื่อความหมายไม่ชัดเจน (Jamjan, Makomkan & Keeratavanithsathian, 2019) ซึ่งแตกต่างจากทักษะเฉพาะทางวิชาชีพ (Hard Skill) โดยตรงที่สามารถวัดผลได้ง่ายกว่า จึงทำให้แนวทางในการพัฒนา ยังขาดการวัดผลที่ชัดเจนตามที่กล่าวมาแล้ว Soft skills ของพยาบาล มีส่วนสำคัญมากเช่นเดียวกับทักษะทางวิชาการ (Hard Skill) ดังนั้นในอนาคตการพัฒนาทักษะบัณฑิตพยาบาล หรือแม้แต่ พยาบาลวิชาชีพที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ ควรได้รับการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการคน (People Management Competency) ที่เพิ่มเสริมจากสมรรถนะด้านการทำงาน (Work Related Competency) โดยแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบริหารตนเอง เช่น บริหารเวลา จัดการตนเอง จูงใจตนเอง ความมั่นใจในตนเอง เชาวน์อารมณ์ 2) ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น ความสามารถในการจูงใจ การบริหารทีมงาน การสื่อสาร การนำเสนอข้อมูล การจัดการความขัดแย้ง และการจัดการการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น (Proyrungroj, P., 2021).

จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนจึงนำสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ มาหาค้นหา Soft skills ที่สอดคล้องและเกี่ยวข้องกันเพื่อนำสู่การพัฒนาให้ตรงตามสมรรถนะหลักที่สภาการพยาบาลกำหนด โดยตามความหมายของพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคคลซึ่งได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพจากสภาการพยาบาล โดยสภาการพยาบาลได้กำหนดสมรรถนะหลักของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีจริยธรรม เป็นไปตามมาตรฐานและกฎหมายวิชาชีพ บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ดูแลรักษา และฟื้นฟูสุขภาพ แก่บุคคล กลุ่มคน และชุมชน ทั้งด้านร่างกาย จิตสังคม เพื่อให้ทุกคนเกิดการเรียนรู้ สามารถดูแลสุขภาพตนเองได้ในภาวะปกติ และภาวะเจ็บป่วย ลดภาวะเสี่ยงการเกิดโรค หรือ ความเจ็บป่วย สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเต็มศักยภาพ ด้วยการสอน และให้การปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงภาวะผู้นำด้านสุขภาพ ตามจรรยาบรรณวิชาชีพโดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน ตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยผ่านประสบการณ์ การวิจัย และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน สร้างคุณค่าในตนเอง ให้มีความเจริญก้าวหน้า และมีศักดิ์ศรี โดยสถาบันการศึกษาพยาบาล มีการพัฒนา Soft skills ที่เป็นระบบเดียวกันจากประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (Ministry of Education, 2017) เรื่องมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขา



พยาบาลศาสตร์ พ.ศ.2560 ซึ่งได้กำหนดไว้ว่าคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่เป็น Soft skills ได้แก่ การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การคิดอย่างเป็นระบบ คิดสร้างสรรค์คิดอย่างมีวิจารณญาณ มีการตัดสินใจ และแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีภาวะผู้นำและสามารถบริหารจัดการในการทำงานร่วมกับทีมสุขภาพ สหวิชาชีพและผู้เกี่ยวข้อง และจากการศึกษาของ Ernawati, E., & Bratajaya C. N. A., 2021 ถึงการรับรู้ของพยาบาลอาวุโสเกี่ยวกับ Soft skills ที่จำเป็นสำหรับพยาบาลใหม่ในโรงพยาบาลเอกชนในกรุงจาการ์ตา ประเทศอินโดนีเซีย โดยการสัมภาษณ์พบมี Soft Skills 9 ด้านที่พยาบาลใหม่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การควบคุมตนเอง การสร้างแรงจูงใจในตนเอง การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ความยืดหยุ่น การคิดวิเคราะห์ การให้คำแนะนำ และการดูแลผู้ป่วย เน้นทักษะทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ สำหรับผู้นำทางการพยาบาลในอนาคต มี Soft Skills ควรพัฒนาคือ ทักษะการสื่อสาร ทักษะภาวะผู้นำ การควบคุมอารมณ์ การแก้ปัญหา ความมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ทักษะด้านนวัตกรรม การบริหารจัดการ การวิเคราะห์คิด และการทำงานเป็นทีม และมีข้อเสนอแนวทางการพัฒนา ให้ทำได้โดยจัดให้พยาบาลใหม่ได้รับการฝึกอบรม เรียนรู้ร่วมกัน และประเมินผลจากการปฏิบัติ และได้มีข้อเสนอแนะให้จัดทำหลักสูตร Soft Skills ไว้ในหลักสูตรการศึกษาทางการพยาบาล ทำให้ประสบความสำเร็จในการปรับตัวและอาชีพในอนาคต (Ernawati, E., & Bratajaya C. N. A., 2021)

จากการทบทวนวรรณกรรมจากฐานข้อมูล Cumulative Index to Nursing & Allied Health Literature (CINAHL), Medline on EBSCOhost and Google Scholar โดยใช้คำสืบค้นคือ Soft skills, non-technical skills, nursing skills, nursing art, aesthetics. จากงานวิจัยจำนวน 754 ชื่อเรื่อง ตั้งแต่ ปี 2012-2020 โดย Laari, L. Anim-Boamah, O., & Boso C. M. , 2021 โดยแบ่ง Soft Skills ในมุมมองผู้บริหาร มุมมองผู้ป่วย และใน มุมมองพยาบาลอาวุโส พบว่า มุมมองของผู้บริหาร มุมมองผู้ป่วย และมุมมองของพยาบาลอาวุโสมีความเห็นคล้ายกันในเรื่องของคุณลักษณะที่พยาบาลควรมีคือความฉลาดทางอารมณ์ มุมมองของผู้บริหารและผู้ป่วยที่มองเหมือนกันคือการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม การสื่อสารและการเป็นผู้นำ ส่วนมุมมองผู้บริหารกับพยาบาลอาวุโสที่มองเหมือนกันคือการคิดวิเคราะห์ เทคโนโลยี ดังนั้นเพื่อให้พยาบาลมี Soft skills ที่เหมาะสมบรรลุผลในแต่ละด้าน จึงเห็นควรว่าพยาบาลต้องเข้าใจสมรรถนะหลักเพื่อวิเคราะห์และเลือกใช้ Soft skills ให้เหมาะสมตามสมรรถนะที่สภาการพยาบาลกำหนดซึ่งทักษะต่าง ๆ นั้น มีข้อเสนอแนะ ว่าควรนำเข้าไปในกระบวนการพยาบาล ในหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ และควรได้รับการประเมินและฝึกฝนก่อนฝึกปฏิบัติงานจริง (Laari, L. Anim-Boamah, O., & Boso C. M., 2021) และควรมีการจัดการฝึกอบรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับทั้งพยาบาลและผู้บริหารทางการพยาบาล เนื่องจากมีความสำคัญต่อการส่งเสริมทักษะของพยาบาลในเชิงบวก ทำให้พยาบาลผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะ Soft Skills สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Hussein, N.H.Y. & Elsaid H.S.A.E.A., 2021). ซึ่งผู้เขียนมีความเห็นว่าผู้นำหรือผู้บริหารการพยาบาลเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการส่งเสริมสนับสนุนและจูงใจในการพัฒนาทักษะทางด้าน Soft skills ให้กับพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้พยาบาล



ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพอย่างเหมาะสม โดยสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพของสภาการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills ดังนี้

สมรรถนะที่ 1 ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณและกฎหมาย พยาบาลต้องตระหนักในคุณค่า ความเชื่อของตนเองและผู้อื่น และไม่ใช้คุณค่า ความเชื่อของตนเองในการตัดสินผู้อื่นให้การพยาบาลโดยแสดงออกถึงการเคารพในคุณค่า ความเชื่อ และศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ข้อจำกัดของสมรรถนะตนเอง ไม่เสี่ยงในการปฏิบัติงานที่อาจเกิดผลเสียต่อผู้ใช้บริการและปรึกษาผู้รู้ที่เหมาะสมเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ ต้องแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการพยาบาลของตน ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้และเข้าใจในสิทธิของตน ปกป้องผู้ที่อยู่ในภาวะเสี่ยงต่อการถูกละเมิดสิทธิหรือได้รับการปฏิบัติที่ผิดหลักคุณธรรม จริยธรรม อย่างเหมาะสม สามารถวิเคราะห์ประเด็นจริยธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติการพยาบาลตัดสินใจเชิงจริยธรรมและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งทางจริยธรรมและกฎหมายที่ไม่ซับซ้อน และที่สำคัญต้องปฏิบัติการพยาบาลโดยแสดงออกซึ่งความเมตตา กรุณา คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการจรรยาบรรณวิชาชีพ กฎหมาย และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 1 ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ การเป็นมืออาชีพ ทักษะในการดูแลผู้ป่วย การมีมนุษยสัมพันธ์ ความยืดหยุ่น ทักษะการสื่อสาร การให้คำแนะนำ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การรู้จักควบคุมตนเอง

สมรรถนะที่ 2 ด้านการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 2 ได้แก่ การเป็นมืออาชีพ ทักษะการทำงานเป็นทีม และทักษะการดูแลผู้ป่วย

สมรรถนะที่ 3 ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 3 ได้แก่ บุคลิกภาพเชิงวิชาชีพ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการมีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาล

สมรรถนะที่ 4 ด้านภาวะผู้นำ การจัดการ และการพัฒนาคุณภาพ Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 4 ได้แก่ การมีภาวะผู้นำ ความสามารถในการบริหารจัดการและการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะที่ 5 ด้านวิชาการและการวิจัย พยาบาลต้องตระหนักรู้ในสิ่งที่ตนไม่รู้ และมีคำถามที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ที่จะนำไปสู่การแสวงหาความรู้ สามารถ สืบค้นความรู้ด้วยวิธีการที่เหมาะสม สรุปประเด็นความรู้จาก ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่ไม่ซับซ้อนและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ สรุปประเด็นความรู้จากประสบการณ์ของตนเองได้ และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ในการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงาน ผู้เกี่ยวข้อง ในการพัฒนางาน และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ หน่วยงาน และสังคม โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้ถูกวิจัย และคำนึงถึงจรรยาบรรณนักวิจัย และสามารถประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 5 ได้แก่ การสร้างงานวิจัย การพัฒนาคุณภาพ การสร้างนวัตกรรม ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการแก้ปัญหา ความกระตือรือร้น



สมรรถนะที่ 6 ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ พยาบาลต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารและ การสร้างสัมพันธภาพที่ดี Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 6 ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร การให้คำแนะนำ ความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะการมีมนุษยสัมพันธ์ ความยืดหยุ่น

สมรรถนะที่ 7 ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ พยาบาลต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โปรแกรมการใช้งาน องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศด้านสุขภาพ และการพยาบาล และระบบการจำแนกข้อมูลทางการพยาบาลสามารถ ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โปรแกรมวิเคราะห์พื้นฐาน โปรแกรมนำเสนองาน การประมวล จัดเก็บ และนำเสนอ ข้อมูลข่าวสาร. ใช้เครือข่ายสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการสืบค้นข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพและการพยาบาล และความรู้ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งติดต่อสื่อสาร แลก เปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพและบุคคลทั่วไป มีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อจัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศในหน่วยงาน Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 7 ได้แก่ ทักษะด้านเทคโนโลยี และสารสนเทศ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างนวัตกรรม ความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การมีมนุษยสัมพันธ์ และการสร้างเครือข่าย

สมรรถนะที่ 8 ด้านสังคม พยาบาลต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมืองอย่างสม่ำเสมอ จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงวิเคราะห์และประเมินข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านสุขภาพของหน่วยงานท้องถิ่น ประเทศ และองค์กรวิชาชีพ สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบททางสังคม วัฒนธรรม ยึดหลักปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ดำรง ส่งเสริม ค่านิยม วัฒนธรรมของชาติ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวิถีชีวิตชุมชน มีวิจาร์ณญาณในการ เลือกรับวัฒนธรรมที่หลากหลาย Soft skills ที่จำเป็นสำหรับสมรรถนะที่ 8 ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสร้างนวัตกรรม การควบคุมอารมณ์ ทักษะการแก้ปัญหา ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะการคิดวิเคราะห์เทคโนโลยีและสารสนเทศ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่น แรงจูงใจ ทักษะการให้คำแนะนำ การมีความฉลาดทางอารมณ์

จากการค้นคว้ารวบรวมสมรรถนะหลักของพยาบาลวิชาชีพที่สภาการพยาบาลกำหนดและจากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนพบว่า Soft skills ที่สอดคล้องและมีความจำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล ได้แก่

- 1) ทักษะการติดต่อสื่อสาร (communication skills) 2) การทำงานเป็นทีม (teamwork) 3) ภาวะผู้นำ (leadership) 4) ทักษะการแก้ปัญหาและการคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ (problem solving and critical thinking) 5) การคิดสร้างสรรค์ (creative thinking) 6) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (interpersonal skills) 7) ความยืดหยุ่น (flexibility) 8) ทักษะการจูงใจ (motivation)

ตัวอย่างในการใช้ Soft skills ในการดูแลผู้ป่วย เช่น การแจ้งภาวะความเจ็บป่วยหรือการแจ้งข่าวร้ายแก่ผู้ป่วยหรือญาติ จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกับทีมแพทย์ พยาบาลควรมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในการสร้าง



ความสัมพันธ์ที่ดีและควรมีทักษะในการจูงใจและทักษะในการสื่อสารที่ดี ทั้งกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อสื่อสารให้ผู้ป่วยและญาติ ทราบถึงสภาพอาการของผู้ป่วย การรักษา การวางแผนการพยาบาล และการรักษาเพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและได้เสนอแนะสิ่งที่จะต้องติดตามต่อไป เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง และจากการศึกษาของ รัตนาภรณ์ประชากุลและคณะ (Rattanaporn,P., & Chanaphol.S. ,2019). กล่าวว่าสุนทรียทักษะภาวะผู้นำซึ่งเป็นหนึ่งใน Soft skills เป็นทักษะที่สำคัญอีกและมีความจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล และเป็นทักษะที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งมีผลในการส่งเสริมการพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานและกระบวนการในการดูแลผู้ป่วยนั้นมีหลายวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วย สุนทรียทักษะภาวะผู้นำมีความจำเป็นและสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการ

จะเห็นได้ว่า Soft skills รวมถึงทักษะการสื่อสารทางการพยาบาลมีความสำคัญในการช่วยให้รับทราบปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยแต่ละรายได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสามารถนำข้อมูลต่างๆที่ได้มาร่วมวางแผนการพยาบาลเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างทันทั่วถึงที่ พ้นจากภาวะคุกคามของชีวิต

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีและการปฏิรูประบบสุขภาพของประเทศไทยที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อองค์กรพยาบาลทั้งในปัจจุบันและอนาคตบริบทพยาบาลซึ่งเป็นทรัพยากรบุคลากรที่มีคุณค่าและมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและการ อยู่รอดขององค์กร เป็นผู้ให้บริการใกล้ชิดกับผู้ป่วย และญาติ และยังเป็นผู้ประสานงานที่สำคัญในทีมสุขภาพ ทักษะ Soft skills ได้แก่ ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม การมีภาวะผู้นำ ทักษะการแก้ปัญหาและการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การมีความคิดสร้างสรรค์ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการจูงใจ และการมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เป็นทักษะที่สำคัญยิ่งที่พยาบาลจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนา โดยจัดให้มีการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง-เพื่อการดูแลผู้ป่วยและการปรับตัวในการปฏิบัติกับผู้ร่วมงานที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เขียนมีความเห็นว่าพยาบาลจำเป็นต้องมี Soft skills ที่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับสมรรถนะหลักของสภาการพยาบาลที่กำหนดตามบริบทและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญยิ่งที่ทำให้เกิดการ พัฒนา Soft skills ของวิชาชีพพยาบาลคือการตระหนักถึงความสำคัญ การส่งเสริมสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจ ของผู้นำทางการพยาบาล รวมทั้งระบบการพัฒนาบุคลากร และวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อวิชาชีพพยาบาล ผู้ร่วมงานและสิ่งสำคัญยิ่งคือผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ดีต่อผู้ป่วยและผู้รับบริการ



เอกสารอ้างอิง

- Abullah, A. R., Muhammad, M. Z. & Md Naris, N. A. (2019). The Role of Soft Skills within Business Students towards Graduate Employability. *Journal of Entrepreneurship and Business*, 7(2): 1-14.
- Anju, A. (2009). A holistic approach to Soft skills training. *IUP Journal of Soft Skills*, 3(3). 7-11.
- Burapanontachai, S. (2020). Necessary and important social, moral and ethical skills. to the performance of seafarers. Marine Department, Ministry of Transport. (Online), Available: <http://www.mmtc.ac.th/mmtc2020/mmtcpublish/630227-Research-Soft-skills-morality-and-ethics-for-seafarers.pdf>. (2021, October 10). (in Thai)
- Chindarat, P. (2014). *Skills*. (Online), Available: <https://www.dailynews.co.th/article/223844>. (2021,1 August). (in Thai)
- Dube, B., & Laari, L. (2017). Nursing students' perceptions of Soft skills training in Ghana. *Curationis*, 40(1), 1-5.
- Elmohmady, E. A. E., Abo Gad, R. A. E. F., Ramadan, A., & Hamdy, A. (2020). Contribution of Non Technical Skills on Nurses' Performance Efficiency of Nursing Care Process in Intensive Care Units. *Tanta Scientific Nursing Journal*, 19(2), 127-150.
- Ernawati, E., & Bratajaya, C. N. A. (2021). Senior nurses' perceptions of essential Soft skills for novice nurses in a private hospital in Jakarta, Indonesia: A phenomenological study. *Belitung Nursing Journal*, 7(4), 320-328.
- Gewertz, C. (2007). 'Soft Skills' in Big Demand. (Online), Available: <https://www.edweek.org/teaching-learning/Soft-skills-in-big-demand/2007/06>. (2021, October10).
- Goleman, D. (1998). The emotional intelligence of leaders. *Leader to Leader*, 1998(10), 20-26.
- Hartiti, T., Poddar, S., & Bhaumik, A. (2020). Development Transformational Leadership Model to Improve Nurses' Soft Skills. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 16(10), 113-8.
- Hussein, N.H.Y. & Elsaïad H.S.E.A. (2021). Impact of Soft Skills Training Program on Head Nurse 's Performance. *Egyptian Journal of Health Care*, 12(3), 1451-1461. doi:10.21608/ejhc.2021.196858.
- Inta, M. (2019). Soft Skills: Essential Skills for Professional Teachers in the New Era. *Journal of Education Science*, 20(1).153-167. (inThai).
- Jamjan, L., Makornkan, S., & Keeratavanithsathian, S. (2019). Developing Nursing Students' Soft Skills: Learned from the Collaborative Network for Educational Quality Assurance. *Journal of Public Health Nursing*, 33(2), 130-140. (inThai).
- Kenton, W. (2019). *Soft Skills*. (Online), Available: <https://www.investopedia.com/terms/s/Soft-skills.asp>. (2021, September 17).



- Laari, L., Anim-Boamah, O., & Boso, C. M. (2021). Integrative review of Soft skills the desirable traits and skills in nursing practise. (Online), Available: https://scholar.google.com/scholar?hl=th&as_sdt=0%2C5&q=Integrative+review+of+Soft+skills+the+desirable++traits+and+skills+in+nursing+practise.+&btnG=(2021, September 17).
- Ministry of Education. (2017). *Announcement of the Ministry of Education Commissioner Subject: Undergraduate qualifications Nursing Science, 2017*. (Online), Available: <http://www.mua.go.th/users/tqf-hed/news/data6/pdf>. (2021, October 10).
- Ministry of Education. (2017). Education Development Plan of the Ministry of Education,12 (2017- 2021). (Online), Available: <http://www.mua.go.th/users/bpp/main/download/plan/EducationPlan12.pd>. (2021, October 10) (in Thai).
- Melser, N. A. (2019). *Soft Skills for Children: A Guide for Parents and Teachers*. Rowman & Littlefield Publishers.
- Morrell, B. L., Eukel, H. N., & Santurri, L. E. (2020). Soft skills and implications for future professional practice: Qualitative findings of a nursing education escape room. *Nurse Education Today*, 93, 104462.
- Palagrit consultant/blog/. (2021). What-Is-Soft-skills. (Online), Available: <https://www.palagrit.com/what-is-interpersonal-skills/>.(2021, October 10).(in Thai)
- Parsons, T. L. (2008). *Definition: Soft skills*. (Online), Available: <http://searchcio.techtarget.com/definition/Soft-skills>. (2021, 1 August).
- Patel, S. (2021). *Soft Skills for Health Care Staff: A Scoping Review*. (Online), Available: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/501945/Patel%20Shradhdhabahen.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. (2021, October17).
- Pathiratne, J. (2015). *Emotional Intelligence, Soft Skills and Nursing Performance: A Study of Nursing in Medical and Surgical Wards of a Private Tertiary Care Hospital in Sri Lanka*. In Annual Research Symposium, University of Colombo.
- Peddle, M., Bearman, M., Mckenna, L., & Nestel, D. (2019). Exploring undergraduate nursing student interactions with virtual patients to develop ‘non-technical skills’ through case study methodology. *Advances in Simulation*. 4(1), 1-11.
- Prachakun R., & Sri Ruechach. (2019). Leadership Soft Skills Affecting Nursing Service Quality Development of Registered Nurse at Community Hospital in Khon Kean Province. *KU urnal for ublic ealth esearch*, 12(1), 86-94. (in Thai)
- Proyrungroj, P. (2021). Soft Skills Factors Affecting to Workers Performance Effectiveness of Y Generation Group in Bangkok. *Rajapark Journal*, 15(42), 117-128.



- Raoji, N. V. (2021). *The Future of Leadership Training: An Immersive Web-Based Program Enhancing Nurse's Critical Soft Leadership Skills in New Healthcare Contexts*. Doctoral dissertation, Yale University.
- Rattanaporn,P., & Chanaphol. S. (2019). Leadership Soft Skills Affecting Nursing Service Quality Development of Registered Nurse at Community Hospital in Khon Kean Province. *KKU Journal for Public Health Research*.12(1). 87-92. (inThai)
- Rattanawat, P. (2021). A Survey of Soft Skills Needed in the 21st Century Workplace.Rampai Pannee Research Journal. 15(1). 59-69.
- Sornkasetrin, A., Rongmuang,D., & Chandra,R. (2019). Nursing Education in the 21st Century: Competencies and Roles of Nursing Instructors. *Journal of The Royal Thai Army Nurses*. 20(1), 12-20.
- Tunksakool, J., Jamjuree, D., Yamkasikorn, M., & Kongsaktrakul, C. (2020). A Study of Collaborative Problem-Solving Competency for Nursing Students. *Ramathibodi Nursing Journal*. 26(2), 217-231.
- Uamsathit, T. (2021). The development of Soft skills through the actualization of the volunteer project according to the rules of contemplative education. *Journal of Liberal Art of Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi*. 3(1), 37-50. (in Thai)
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 66-72.
- Wattanabutr, B. (2020). Factors Influencing Soft Skills Development of Thai Youth in the 21st Century. *Journal of Academic Research*. 4(1), 87-94.
- Wongyai, W. and Marut Phatphon, M. (2019). *Soft Skills to Master*. Srinakarinwirot University. (Online), Available: http://www.curriculumandlearning.com/upload/Books/Lesson%20Learned%20to%20Transform_1577326265.pdf. (2021, October 10).(in Thai).