

การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล ของนักศึกษากลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล*

สุรัชย์ รุ่งเรืองกุลวนิช¹ นนทลี พรธาดาวิทย์² ประทุมทอง ไตรรัตน์³

(วันที่รับบทความ: 9 ตุลาคม 2566; วันที่แก้ไขบทความ: 15 ธันวาคม 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 20 ธันวาคม 2566)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล 2) เปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ รองอธิการบดี/ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษารองคณบดี/รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนานักศึกษา หัวหน้างานกิจกรรมนักศึกษา ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 118 คน และ ผู้นำนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 405 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 523 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยใช้ F-test ผลการวิจัย พบว่า

1. การพัฒนาทักษะด้าน soft skills ของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .64) โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากคือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .65) ทักษะส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .67) ทักษะการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .68) และ ทักษะการคิด ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .68)

2. การเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลภาพรวม ด้วย F-test พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.841$, $P = .004$) เมื่อเปรียบเทียบรายทักษะพบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 3.573$, $P = .000$) ทักษะส่วนบุคคลมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.961$, $P = .003$) ทักษะการติดต่อสื่อสารมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.006$, $P = .044$) และทักษะการคิดมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.631$, $P = .008$)

คำสำคัญ: ทักษะด้าน Soft Skill, ความเป็นพลเมืองดิจิทัล, พัฒนานักศึกษา

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรดุริยางค์ สาขาวิชาเทคนิคศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2566

¹ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, E-mail: surachai_r@rmutt.ac.th

² รองศาสตราจารย์, คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, E-mail: nonthalee_p@mail.rmutt.ac.th

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, E-mail: pratumtong_r@mail.rmutt.ac.th

The Development Soft Skills to Enhance Digital Citizenship among Students of Rajamangala University of Technology *

Surachai Rungruangkullawanit¹ Nonthalee Prontadavit² Pratoomtong Trirat³

(Received: October 9, 2023; Revised: December 15, 2023; Accepted: December 20, 2023)

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the development of soft skills to enhance digital citizenship among students of Rajamangala University of Technology, and 2) to compare the development of soft skills to enhance digital citizenship among students of Rajamangala University of Technology. The data was collected from the sample group of totally 523 persons comprising 118 purposively selected persons of vice president/assistant president for student affairs, director of student development division, deputy dean/deputy director of student development section and 405 proportionately selected persons of student leaders of 9 Rajamangala University of Technology. Questionnaire was employed as a research instrument. Data analysis involved percentages, means, standard deviations and the analysis of variance between groups using F- test. The research results were as follows.

1. The development of soft skills among students of Rajamangala University of Technology to enhance digital citizenship in overall was with mean at a high level ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .64). Skills ranked first at a high level was teamwork skills ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .65), followed by personal skills ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .67), communication skills ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .68), and thinking skills ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .68).

2. The comparisons of the development of soft skills among students of Rajamangala University of Technology to enhance digital citizenship using F-test found a statistically significant difference at the .01 level ($F = 2.841$, $P = .004$). The comparisons by skills found the teamwork skills with a statistically significant difference at the .001 level ($F = 3.573$, $P = .000$), personal skills with a statistically significant difference at the .01 level ($F = 2.961$, $P = .003$), communication skills with a statistically significant difference at the .05 level ($F = 2.006$, $P = .044$), and thinking skills with a statistically significant difference at the .01 level ($F = 2.631$, $P = .008$).

Keywords: Soft Skill, Digital Citizenship, Student Development

* Research Article from Thesis Doctor of Educational Technical, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, 2566

¹ Student in Doctor of Educational Technical, Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, E-mail: surachai_r@rmutt.ac.th

² Associate Professor, Faculty of Technical Education, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, E-mail: nonthalee_p@mail.rmutt.ac.th

³ Assistant Professor, Faculty of Mass Communication Technology, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, E-mail: pratutong_t@mail.rmutt.ac.th

ความสำคัญและปัญหาการวิจัย

โลกยุคปัจจุบันต้องการคนทำงานที่มีคุณสมบัติ Soft Skills อย่างมาก (Balcar, 2014; Anthony, 2013) แต่ข้อมูลจากผู้จ้างงานกับสะท้อนว่านักศึกษาในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาขาด Soft Skills ในการทำงาน (Bronson, 2007; Brooks 2008; Schneider, 2015) ทว่าโลกต่างยอมรับว่า คนที่มีไอคิวสูงอย่างเดียว ไม่อาจประสบความสำเร็จในการทำงานหากขาดการพัฒนา Soft Skill ดังนั้นคนเก่งยุคใหม่ต้องมีทักษะทั้ง 2 ด้าน คือเก่งทั้งงานและคน จึงจะเป็นคนที่ต้องการของทุกองค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่มีทักษะ ด้าน Soft Skills มากเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วแม้มีจำนวนพนักงานน้อย แต่ผลงาน มีประสิทธิภาพสูง และลดปัญหาในการทำงาน (Phunchian, 2010)

ความสามารถทางด้านคนและสังคม (Soft Skills) หมายถึง ทักษะหรือความชำนาญที่เกี่ยวข้องกับคน ช่วยให้การงานประสบความสำเร็จและก้าวหน้า หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสมรรถนะการบริหารจัดการคน (People Management Competency) ดังนั้น Soft Skills เป็นทักษะที่ทำให้บุคคลสามารถบริหารจัดการ กับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิต และการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำทักษะทางด้านเทคนิค ทักษะทางด้านอาชีพ และทักษะทางด้านวิชาการ มาประยุกต์ร่วมกัน ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามาสถาบันการศึกษามุ่งเน้นการผลิต บัณฑิตที่เก่งทางด้านวิชาการ ไม่มีการสอนในเรื่องของ Soft Skills ดังนั้นสถานประกอบการที่การคัดเลือก บุคลากรเข้าทำงาน จึงมักใช้การสัมภาษณ์ผู้สมัครงานเพื่อดูทักษะด้าน Soft Skills จากการทำกิจกรรมในสถานศึกษา โดยเชื่อว่า คนที่เคยทำกิจกรรมระหว่างการเรียน มักมีทักษะด้านคนเก่ง หรือ Soft Skills มากกว่าคนที่เรียนเก่ง ได้คะแนนสูง (1577Spirit People, 2010) ดังนั้นการวิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษา การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของกลุ่มนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล ของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเชิงเนื้อหา ศึกษาการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ได้แก่ ทักษะการคิด ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะการทำงานเป็นทีม และ ทักษะส่วนบุคคล

ขอบเขตเชิงประชากร กลุ่มผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านการพัฒนานักศึกษา และผู้นำนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (มทร.) ทั้ง 9 แห่ง ประกอบด้วย มทร.ธัญบุรี มทร.กรุงเทพ มทร.ตะวันออก มทร.พระนคร มทร.รัตนโกสินทร์ มทร.ล้านนา มทร.ศรีวิชัย มทร.สุวรรณภูมิ และมทร.อีสาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทักษะด้าน Soft Skills เป็นทักษะที่คู่กับ Hard Skills โดยสำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา Office of the Permanent Secretary for Higher Education, Science, Research and Innovation (2017) กล่าวว่า ทักษะด้าน Soft Skills หมายถึงทักษะด้านคนและสังคม ประกอบด้วย ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ (Systematic Thinking) ทักษะการคิดวิเคราะห์ (Analytical Skill) ทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) ทักษะการสร้างเครือข่ายงาน (Networking) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Team Working) ทักษะความเก่งด้านธุรกิจ (Commercial Acumen) และการทำงานในองค์กร ทักษะความขยันหมั่นเพียร (Perseverance) ทักษะภาษาต่างประเทศ (Foreign Language) และทัศนระดับโลก (Global Mindset) ซึ่งสอดคล้องกับ Will (2020) ระบุว่าทักษะด้าน Soft Skills เป็นลักษณะนิสัยและทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของบุคคลกับบุคคลอื่นในการทำงาน และช่วยเสริมทักษะด้านความรู้ของบุคคลและทักษะในการประกอบอาชีพ (Hard Skills) ในทำนองเดียวกัน Bernazzani (2019) กล่าวว่า ทักษะด้าน Soft Skills เป็นการผสมผสานระหว่างทักษะทางสังคมของคน ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ความฉลาดทางอารมณ์ และลักษณะบุคลิกภาพทำให้สามารถปรับตัวได้ง่ายและส่งผลต่อการทำงานได้อย่างกลมกลืนกับผู้อื่น

ทักษะด้าน Soft Skills เป็นประเด็นสำคัญในการจ้างงาน จากข้อมูล Indeed Career Guide (2020) ระบุว่า สถานประกอบการระบุคุณลักษณะที่ต้องการในการทำงาน เช่น ความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร ทักษะทางด้าน Soft Skills ที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 โดย Brudner (2020) กำหนดทักษะด้าน Soft Skills ที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ทักษะการโน้มน้าวชักชวน (Persuasion) ทักษะการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ทักษะการปรับตัว (Adaptability) และความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) สอดคล้องกับผลการสำรวจสถานประกอบการมากกว่า 400 คน ในสหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้จ้างงานต้องการบุคคลที่มีทักษะ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การมีจริยธรรมในการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา (Casner-Lotto & Barrington, 2006) และผลการสำรวจผู้จ้างงานกว่า 2,000 คน ได้ระบุว่า Soft Skills เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานถึงร้อยละ 57 (Networks, 2018) โดยความสำเร็จของบุคคลในการทำงานขึ้นอยู่กับ Hard Skills เพียงแค่ร้อยละ 15 แต่ Soft Skills ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 85 (Watts, 2009; Will, 2020) ในทำนองเดียวกันผลการวิจัยของ Banchirdrit (2017) พบว่า 1 ใน 6 ประการของแนวปฏิบัติใหม่ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของอุตสาหกรรมโรงแรม ภาคตะวันตก คือการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เช่นเดียวกับ Inta (2019) พบว่าครูต้องใช้ Soft Skills ในการทำงานเพื่อประคับประคองอาชีพครูให้อยู่บนพื้นฐานของความเป็นครูอย่างแท้จริง และทำให้ครูประสบความสำเร็จในชีวิตและการทำงาน ส่วน Soisakul (2016) พบว่า ความต้องการจำเป็น

ในการพัฒนาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 คือ ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ ทักษะด้าน คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะ ในการแก้ปัญหา ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ และทักษะอาชีพ และทักษะ การเรียนรู้ และการศึกษารองการศึกษาทักษะชีวิต

ระเบียบวิธีวิจัย

ประเภทของงานวิจัย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมี การดำเนินการดังนี้

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารที่รับผิดชอบงานด้านพัฒนานักศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย 27 คน ผู้ปฏิบัติงานด้านพัฒนานักศึกษาระดับคณะ/วิทยาลัย 91 คน การคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ผู้รับผิดชอบที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องระดับ มหาวิทยาลัย คณะ และนักศึกษาในกลุ่มมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคล จำนวนโดยใช้สัดส่วนนักศึกษาแต่ละมหาวิทยาลัย ได้นักศึกษาจำนวน 405 คน รวมทั้งสิ้น 523 คน

เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills นำมาสร้าง แบบสอบถาม เพื่อศึกษาการพัฒนาทักษะ Soft Skill เสริมสร้างความเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัล ของนักศึกษา ในกลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล แบบสอบถามผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังหัวหน้าฝ่ายกิจกรรมแต่ละมหาวิทยาลัย

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ย ระหว่างกลุ่มมหาวิทยาลัยด้วยสถิติ F-test เปรียบเทียบภายหลังด้วยวิธีการ LSD

การแปลผล ความกว้างของอันตรภาคชั้น = (คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด)/จำนวนชั้น (Srisa-Ard, 2017, p. 21)

1.00 – 1.80 ระดับน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 ระดับน้อย

2.61 – 3.40 ระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 ระดับมาก

4.21 – 5.00 ระดับมากที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้าน soft skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษา กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ทั้ง 9 แห่งพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .64) โดยทุกทักษะที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงตามลำดับ คือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = .65) ทักษะส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = .67) ทักษะการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .68) และทักษะการคิด ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .68) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษา
กลุ่มมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ทักษะ Soft Skill		ทักษะการทำงาน เป็นทีม	ทักษะส่วนบุคคล	ทักษะการติดต่อ สื่อสาร	ทักษะการคิด	รวม
มทร.ธัญบุรี	$\bar{X}$	3.39	3.31	3.33	3.15	3.28
	S.D.	0.80	0.80	0.72	0.85	0.78
มทร.ศรีวิชัย	$\bar{X}$	3.82	3.65	3.63	3.55	3.65
	S.D.	0.32	0.38	0.60	0.38	0.36
มทร.พระนคร	$\bar{X}$	3.73	3.58	3.59	3.43	3.57
	S.D.	0.73	0.75	0.73	3.57	0.70
มทร.รัตนโกสินทร์	$\bar{X}$	3.66	3.54	3.45	3.31	3.47
	S.D.	0.53	0.54	0.61	0.58	0.52
มทร.ล้านนา	$\bar{X}$	3.79	3.74	3.58	3.42	3.61
	S.D.	0.59	0.64	0.67	0.76	0.64
มทร.กรุงเทพ	$\bar{X}$	3.64	3.52	3.51	3.49	3.53
	S.D.	0.57	0.63	0.61	0.55	0.54
มทร.สุวรรณภูมิ	$\bar{X}$	3.97	3.84	3.78	3.64	3.79
	S.D.	0.64	0.67	0.70	0.72	0.65
มทร.ตะวันออก	$\bar{X}$	3.73	3.63	3.61	3.44	3.59
	S.D.	0.71	0.71	0.73	0.70	0.69
มทร.อีสาน	$\bar{X}$	3.65	3.55	3.52	3.35	3.50
	S.D.	0.72	0.72	0.74	0.74	0.71
รวม	$\bar{X}$	3.71	3.59	3.55	3.42	3.55
	S.D.	0.65	0.67	0.68	0.68	0.64

เมื่อทดสอบความแตกต่างการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง ด้วย F-test พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ตารางที่ 2) เมื่อเปรียบเทียบภายหลังด้วยวิธีการของ LSD พบว่า การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของ มทร.ธัญบุรี กับ มทร.ศรีวิชัย มทร.พระนคร มทร.ล้านนา มทร.กรุงเทพ มทร.สุวรรณภูมิ และมทร.ตะวันออก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, .01, .05, .001 และ .01 ตามลำดับ ส่วน มทร.สุวรรณภูมิ กับ มทร.รัตนโกสินทร์ มทร.กรุงเทพ และ มทร.อีสาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05 และ .05 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	9.026	8	1.128	2.841	.004
ภายในกลุ่ม	204.139	514	.397		
รวม	213.164	522			

ทักษะการทำงานเป็นทีม ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า มทร.สุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยทักษะการทำงานเป็นทีมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .64) รองลงมาคือ มทร.ศรีวิชัย ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = .32) และมทร.ล้านนา ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .59) เมื่อเปรียบเทียบด้วย F-test พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 3.573$, $P = .000$) (ตารางที่ 3) เมื่อเปรียบเทียบภายหลังด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมของ มทร.ธัญบุรี กับ มทร.ศรีวิชัย มทร.พระนคร มทร.รัตนโกสินทร์ มทร.ล้านนา มทร.กรุงเทพ มทร.สุวรรณภูมิ มทร.ตะวันออก มทร.อีสาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .01, .05, .01, .05, .001, .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วน มทร.พระนคร กับ มทร.สุวรรณภูมิ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มทร.รัตนโกสินทร์ กับ มทร.สุวรรณภูมิมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มทร.กรุงเทพ กับ มทร.สุวรรณภูมิมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มทร.สุวรรณภูมิ กับ มทร.ตะวันออก และมทร.อีสาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีมของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	11.562	8	1.445	3.573	.000
ภายในกลุ่ม	207.899	514	.404		
รวม	219.461	522			

ทักษะส่วนบุคคล ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า มทร.สุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยทักษะส่วนบุคคลในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .67) รองลงมาคือ มทร.ล้านนา ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = .64) และ มทร.ศรีวิชัย ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = .38) เมื่อเปรียบเทียบด้วย F-test พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.961$, $P = .003$) (ตารางที่ 4) เมื่อเปรียบเทียบภายหลังด้วยวิธีการของ LSD พบว่าทักษะส่วนบุคคลของมทร.ธัญบุรี กับ มทร.ศรีวิชัย มทร.พระนคร มทร.ล้านนา มทร.สุวรรณภูมิ มทร.ตะวันออก และ มทร.อีสานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, .01, .001, .01 และ .05 ตามลำดับ ส่วน มทร.พระนคร กับ มทร.สุวรรณภูมิ มทร.รัตนโกสินทร์ กับ มทร.สุวรรณภูมิมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มทร.กรุงเทพ กับ มทร.สุวรรณภูมิ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มทร.สุวรรณภูมิ กับ มทร.อีสาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้านทักษะส่วนบุคคลของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	10.286	8	1.286	2.961	.003
ภายในกลุ่ม	223.170	514	.434		
รวม	233.457	522			

ทักษะการติดต่อสื่อสาร ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า มทร.สุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยทักษะการติดต่อสื่อสารในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = .67) รองลงมาคือ มทร.ศรีวิชัย ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = .60) และ มทร.ตะวันออก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .73) เมื่อเปรียบเทียบด้วย F-test พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.006$, $P = .044$) (ตารางที่ 5) เมื่อเปรียบเทียบภายหลังด้วยวิธีการของ LSD พบว่า

ทักษะการคิดต่อสื่อสารของ มทร.ธัญบุรี กับ มทร.ศรีวิชัย มทร.พระนคร มทร.ล้านนา มทร.สุวรรณภูมิ และมทร.ตะวันออกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .05, .05, .001 และ.05 ตามลำดับ ส่วน มทร.รัตนโกสินทร์ กับ มทร.สุวรรณภูมิ มทร.กรุงเทพ กับ มทร.สุวรรณภูมิ และ มทร.สุวรรณภูมิ กับ มทร.อีสาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะการคิดต่อสื่อสาร ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	7.415	8	.927	2.006	.044
ภายในกลุ่ม	237.425	514	.462		
รวม	244.839	522			

ทักษะการคิด ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทักษะการคิด ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า มทร.สุวรรณภูมิมีค่าเฉลี่ยทักษะการคิดในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .72) รองลงมาคือ มทร.ศรีวิชัย ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = .38) และ มทร.กรุงเทพ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = .55) เมื่อเปรียบเทียบด้วย F-test พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.631$, $P = .008$) (ตารางที่ 6) เมื่อเปรียบเทียบภายหลังด้วยวิธีการของ LSD พบว่าทักษะการคิดของ มทร.ธัญบุรี กับ มทร.ศรีวิชัย มทร.พระนคร มทร.ล้านนา มทร.กรุงเทพ มทร.สุวรรณภูมิ และมทร.ตะวันออกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, .05, .01, .001 และ.05 ตามลำดับ ส่วน มทร.รัตนโกสินทร์ กับ มทร.สุวรรณภูมิ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ มทร.สุวรรณภูมิ กับ มทร.อีสานมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะการคิด ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

แหล่งของความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	9.598	8	1.200	2.631	.008
ภายในกลุ่ม	234.371	514	.456		
รวม	243.969	522			

สรุปผลการวิจัย

1. การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลเพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55, S.D. = .64$) โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากคือ ทักษะการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 3.71, S.D. = .65$) ทักษะส่วนบุคคล ($\bar{X} = 3.59, S.D. = .67$) ทักษะการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.55, S.D. = .68$) และ ทักษะการคิด ($\bar{X} = 3.42, S.D. = .68$)

2. การเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลภาพรวม ด้วย F-test พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.841, P = .004$) เมื่อเปรียบเทียบรายทักษะพบว่า ทักษะการทำงานเป็นทีมมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($F = 3.573, P = .000$) ทักษะส่วนบุคคลมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.961, P = .003$) ทักษะการติดต่อสื่อสารมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.006, P = .044$) และ ทักษะการคิดมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($F = 2.631, P = .008$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. การพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทักษะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากคือ ทักษะการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือ ทักษะส่วนบุคคล ทักษะการติดต่อสื่อสาร และ ทักษะการคิด เมื่อพิจารณาพบว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Voracharoensri (2007) พบว่า โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะชีวิต ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบทักษะด้านสังคม องค์ประกอบทักษะด้านความคิด และองค์ประกอบทักษะด้านการเผชิญทางอารมณ์ เช่นเดียวกับ Jonggriak (2020) พบว่านักเรียนสายอาชีพ โรงเรียนพระดาบส มีคะแนน Soft skills โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านมืออาชีพ ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณเพื่อการแก้ไขปัญหา ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการสื่อสาร สอดคล้องกับที่ Proyrungroj (2021) พบว่า ทักษะด้านการปรับตัว ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการโน้มน้าว เป็นทักษะด้าน Soft Skills ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในส่วนของผู้จ้างงานต้องการบุคคลที่มีทักษะ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคศตวรรษที่ 21 ได้แก่ การมีจริยธรรมในการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหา (Casner-Lotto and Barrington, 2006) สอดคล้องกับ Penratanahiran and Thongkham (2021) พบว่าทักษะ Soft Skills ที่สถานประกอบการต้องการเรียงตามลำดับ คือ จริยธรรมในการทำงาน

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การบริหาร จัดการเวลา การแก้ปัญหา ภาวะผู้นำการทำงานเป็นทีม ทักษะการติดต่อสื่อสาร และ การคิดสร้างสรรค์ ส่วน Chaitawat (2020) ศึกษาการพัฒนา Soft Skills ในการทำงานสำหรับนักศึกษา ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตพบว่า ผู้ใช้บัณฑิตต้องการ Soft Skills ในการทำงานด้านความสามารถ ในการปรับตัวในการทำงาน ทักษะการสื่อสารและความคิดสร้างสรรค์ จะเห็นได้ว่าการพัฒนา Soft Skills ในมุมมองของสถานศึกษา และสถานประกอบการมีความต้องการบุคคลที่มีทักษะ Soft Skills สอดคล้องกัน ในเรื่อง จริยธรรมในการทำงาน และการปรับตัวในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และทักษะการคิด

2. การเปรียบเทียบการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดิจิทัล ของนักศึกษากลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล 9 แห่ง พบว่าแต่ละทักษะมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะส่วนบุคคล ทักษะการติดต่อสื่อสาร และ ทักษะการคิด เมื่อพิจารณาพบว่า มทร.สุวรรณภูมิ เป็นมหาวิทยาลัยที่มีทักษะ Soft Skill สูงสุดทุกด้าน ซึ่งอาจเป็นเพราะ มทร.สุวรรณภูมิเป็นมหาวิทยาลัยที่มีจำนวนนักศึกษาไม่มาก เมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลอื่น แม้ว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลทั้ง 9 แห่งจะเคยอยู่ในสังกัดเดียวกันนั้น หากแต่บริบทของมหาวิทยาลัยที่เปลี่ยนไปและภูมิสำเนาของนักศึกษาที่ต่างกันจึงอาจทำให้การจัด กิจกรรมนักศึกษาที่ต่างกันและเป็นที่น่าสังเกตว่า มทร.ธัญบุรีมีค่าเฉลี่ยทักษะด้าน Soft Skills น้อยสุด อาจเนื่องมาจากเป็นมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่มีจำนวนนักศึกษามาก 24,000 คน และนักศึกษาที่เข้าศึกษา มทร.ธัญบุรีมีภูมิลำเนาจากจังหวัดอื่น ๆ ที่หลากหลายรวมถึงในขณะที่ศึกษาพักอาศัยอยู่พักหอพักทั้งภายใน มหาวิทยาลัยและหอพักเอกชนภายนอกมหาวิทยาลัยจึงทำให้การจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาอาจไม่ทั่วถึง สอดคล้องกับ ดังนั้นในการจัดกิจกรรมควรมีการศึกษาสภาพที่พึงประสงค์เพื่อนำมากำหนดกิจกรรม ในการพัฒนาทักษะด้าน Soft Skills ที่จะสามารถยกระดับความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง และบรรลุเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

1. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลแต่ละแห่ง ควรกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนากิจกรรมส่งเสริม ทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้างทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ให้สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรุนแรงในยุค VUCA World ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการคิดที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด
2. ผู้บริหารฝ่ายกิจการนักศึกษาควรพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมทักษะด้าน Soft Skills เพื่อเสริมสร้าง ทักษะความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนักศึกษา ให้เหมาะสมกับบริบทของนักศึกษา และมหาวิทยาลัย

3. การพัฒนาทักษะ Soft Skills สามารถพัฒนาในรูปแบบกิจกรรมนักศึกษา และวิธีการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้นักศึกษามีการพัฒนาทักษะ soft Skills ในระหว่างการศึกษาในมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องจนเป็นคุณลักษณะในการดำรงชีวิต และการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการได้งานทำ และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินชีวิตในสังคมอย่างยั่งยืนให้เป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- 1577spirit people. (2010). *Soft Skills Are Important Skills for Modern “Smart People” That Universities Do Not Teach*. Facebook. Retrieved 1 October 2023. From <https://th-th.facebook.com/notes/1577-spirit-people/soft-skill-ทักษะสำคัญของ-คนเก่ง-ยุคใหม่-ที่มหาวิทยาลัยไม่ได้สอน/143229759166699>
- Anthony, P. (2013). *21st Century Competencies: For College and Career Readiness*. Retrieved November 1, 2022, from https://repository.library.georgetown.edu/bitstream/handle/10822/559289/CD_21stCenturyCompetencies.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Balcar, J. (2014). *Soft Skills and Their Wage Returns: Overview of Empirical Literature*. Retrieved November 1, 2022, from https://www.researchgate.net/publication/272536817_Soft_Skills_and_Their_Wage_Returns_Overview_of_Empirical_Literature
- Banchirdrit, S. (2017). New Guidelines for Human Resource Management in the Hotel Industry, Western Region, Thailand. *VRU Research and Development Journal Science and Technology*, 12(2), 287-297 (In Thai).
- Bernazzani, S. (2019). *7 Soft Skills You Need to Achieve Career Growth*. Retrieved October 1, 2023, from <https://blog.hubspot.com/marketing/soft-skills>
- Bronson, E. (2007). Career and Technical Education Is Ideally Suited to Teaching Students the Soft Skills Needed to Succeed in the 21st Century Workplace. *Techniques: Connecting Education & Careers*, 82(7), 30-31.
- Brooks, L. (2008). *FHA-RING Ubiquitin Ligases in Cell Division Cycle Control*. Retrieved November 1, 2022, from <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18597043/>
- Brudner, E. (2020). *The Top 5 Soft Skills of 2020 and How to Develop Them*. Retrieved October 1, 2023, from <https://www.inc.com/emma-brudner/the-top-5-soft-skills-of-2020-how-to-develop-them.html>

- Casner-Lotto, J., & Barrington, L. (2006) *Are They Really Ready to Work?: Employers' Perspectives on the Basic Knowledge and Applied Skills of New Entrants to the 21st Century U.S. Workforce*. Washington D.C.: Partnership for 21st Century Skills.
- Chaithawat, T. (2020). *The Development of Working Soft Skills for Undergraduate Students*, Phuket Rajabhat University. Master Thesis, Sripatum University, Bangkok.
- Indeed Career Guide. (2020). *Hard Skills vs. Soft Skills*. Retrieved October 1, 2023, from <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/hard-skills-vs-soft-skills>
- Inta, M. (2019). Soft Skills: Essential Skills for Professionalism in Modern Teachers. *Srinakharinwirot Academic Journal of Education*, 20(1), 153-167. (In Thai).
- Jonggrijak, W. (2020). *Strengthening Soft Skills of Vocational Students Through Group Activities*. Master thesis, Srinakharinwirot University, Bangkok.
- NCWorks. (2018). *Employer Needs Survey*. Retrieved October 1, 2023, from <https://www.nccommerce.com/Portals/11/Documents/Commission/2018-Employer-Needs-Survey.pdf>
- Office of the Permanent Secretary for Higher Education, Science, Research and Innovation. (2017). *Strategic Plan for Student Development in Higher Education Institutions 2017-2021*. Bangkok: Author.
- Penratanahiran, R., & Thongkham, K. (2021). A Survey of Soft Skills Needed in the 21st Century Workplace. *Rajabhat Rambhai Barni Research Journal*, 15(1), 59-69. (In Thai).
- Phunchian, N. (2010). *Hard Skills & Soft Skills*. Retrieved October 1, 2023, from [http://www.trueplookpanya.com/blog/content/81874/-blog-teaartedu-teaart-teaarttea-Kathriya Eustaquio.2017](http://www.trueplookpanya.com/blog/content/81874/-blog-teaartedu-teaart-teaarttea-Kathriya+Eustaquio.2017)
- Proyrungroj, P. (2021). *Soft Skills Factors Affecting to Workers Performance Effectiveness of Y Generation Group in Bangkok*. Master Thesis, Rangsit University, Phatumtani.
- Schneider, G. (2015). The LEAP Challenge: Transforming for Students, Essential for Liberal Education. *Liberal Education*, 101(1/2), 6-15.
- Srisa-Ard, B. (2017). *Basic Research*. Bangkok: Suweerivasarn.
- Soisakul, P.(2016). *Developing the 21st Century Skills for Vocational Students in the Private Vocational Institutes in Eastern Seaboard Area*. Doctoral dissertation, Burapha University, ChonBuri.
- Voracharoensri, S. (2007). *A Study of Life Skills and a Training Group Model Construction for Developing Life Skills of Adolescent Students*. Doctoral dissertation , Srinakharinwirot University, Bangkok.

Watts, M. (2009). Developing Soft Skills in Students. *The International Journal of Learning*, 15(12), 1-10.

Will, K. (2020). *Soft Skills*. Retrieved October 1, 2023, from <https://www.investopedia.com/terms/s/soft-skills.asp>
