

ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จ การศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ **Relationship Between Soft Skills and Happiness at Work Among Graduates of Public Health Faculty at Private Universities in Samut Prakan Province**

ดร.ณวรรณ สมใจ^{1*} บุษยารัตน์ จันทศักดิ์¹ ณัฐกัญญา เทล่าวาณิชธานภา¹ พรรณรายณ์ บัวพันธ์¹
มูจลินท์ เจริญรูป¹ กรรณัฐิกา ดิกกะ¹ ยุพาภรณ์ ฉิมศิริ¹ และปรารธนา นนท์พละ¹

Darunwan Somjai^{1*} Busayarat Jantakad¹ Natsikarn Lhaovanichthanapha¹

Phannara Buaphan¹ Muchalin Charoenroop¹ Kantika Tikkhana¹

Yupaporn Chimkeeree¹ and Pradthana Nonpala¹

Received: May 2, 2023; Revised: August 16, 2023; Accepted: August 17, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาคณะสาธารณสุขศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 103 คน โดยเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาและมีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย สถานภาพส่วนบุคคล ทักษะทางสังคม และความสุขในการทำงาน โดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) มีความเที่ยงตรงของเนื้อหาอยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 ทุกข้อ และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเท่ากับ 0.938 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณผลการวิจัยพบว่า ทักษะทางสังคมของผู้สำเร็จการศึกษาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ารายด้านแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทักษะด้านความสามารถในการปรับตัวมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ส่วนความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และด้านความสำเร็จในงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในภาพรวมพบว่าทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความสุขในการทำงาน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ทักษะทางสังคม; ความสุขในการทำงาน; ความฉลาดทางอารมณ์

¹ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

¹ Lecturer at Public and Environmental Health Faculty, Huachiew Chalermprakiet University

* Corresponding Author, Tel. 08 5055 0185, E - mail: darunwans@yahoo.com

Abstract

The objective of the study was to examine the relationship between soft skills and happiness at work. The study population were students who graduated from private universities, with the sample size of 94 people who had graduated and had been working for 1 year or more. The research tool was a questionnaire, which included personal status, social skills, and job satisfaction; the content validity was between 0.67 and 1.00, and the content reliability was 0.938. The data was analyzed using statistical statistics, including the percentage, mean score, and standard deviation, and the relation was tested using inferential statistics by using multiple regression analysis. Soft skills results were overall at a high level. When each aspect was considered, it was found that the adaptive skills had the highest average and the emotional intelligence skills had the lowest. The overall level of happiness in the workplace was high. When each aspect was considered, it was seen that the interpersonal skills in work life had both the highest and the lowest averages. When the relationship was analyzed, it was found that social skills had a positive correlation with happiness at work. When each aspect was considered, it was found that decision-making and problem-solving skills interpersonal skills, emotional intelligence skills and social intelligence skills had a statistically significant effect on happiness at work at the 0.05 level.

Keywords: Soft Skills; Job Happiness; Emotional Quotient

บทนำ

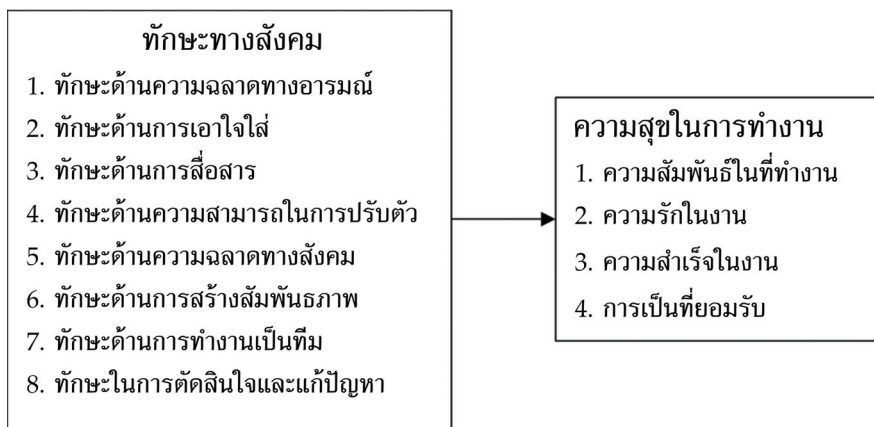
ความสุขในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร โดยเฉพาะในองค์กรสุขภาพกระแสการทำงานอย่างมีความสุขได้เริ่มแพร่หลายมากขึ้น (ภัทรคนัย, 2561) มีการเน้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อให้บุคลากรทำงานแล้วมีความสุข เพื่อให้เกิดการบริการผู้รับบริการที่ดีนำมาสู่การช่วยให้โรงพยาบาลเจริญก้าวหน้า ความสุขที่ได้จากการทำงานเป็นความสุขจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ได้รับสวัสดิการที่ดี พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร และสิ่งที่องค์กรจะได้รับจากพนักงานที่มีความสุขในการทำงาน คือ ผลผลิตสูงสุด การขาดงาน ลาป่วย ลาิจของพนักงานลดลง (สุมาลี, 2560) สิ่งที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงานอย่างหนึ่งคือ การมีทักษะทางสังคม (Soft Skill) ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากต่อการทำงาน (สุพรรณิการ์ และคณะ, 2563) เนื่องจากเป็นทักษะที่ตลาดแรงงานมีความต้องการค่อนข้างสูง (มนตรี, 2562) จากสถิติการว่างงาน ปี พ.ศ. 2565 มีคนว่างงานจำนวน 460,000 คน โดยผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีว่างงานมากที่สุด 1.71 แสนคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565) รวมทั้งข้อมูลสายด่วนสุขภาพจิตในเดือนมกราคม พ.ศ. 2565 พบว่าวัยแรงงานยื่นลาออกกว่า 7.7 หมื่นคน เพราะหมดไฟในการทำงาน และไม่มีความสุขในการทำงาน รวมทั้งปัญหาการปรับตัวไม่ได้ในการทำงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2565) ดังนั้นการพัฒนาทักษะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการสร้างความสุขในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นโดยเฉพาะทักษะทางสังคม เนื่องจากในการทำงานจำเป็นต้องมีทักษะด้านสังคม การมีทักษะทางสังคมที่ดีจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบข้าง รวมถึงความราบรื่นในการดำเนินชีวิตประจำวันและทำให้ประสบความสำเร็จและมีความสุขในการทำงาน (ชโลธร และวัลลภา, 2560) ดังนั้นทักษะทางสังคมจึงเป็นเรื่องที่ควรฝึกฝนและเรียนรู้เพื่อทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและยังส่งผลให้บุคคลมีความสุขในการทำงานอีกด้วย (นาริรัตน์, 2561)

ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาจากคณะสาธารณสุขศาสตร์ ซึ่งทำงานอยู่ในสถานพยาบาลไประยะหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาการเรียนการสอน รวมถึงการจัดหลักสูตรให้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะทางสังคมของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เพื่อให้ นักศึกษาสามารถมีทักษะทางสังคมที่ดีและมีความสุขในการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

ทักษะทางสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะทางสังคม

ทักษะทางสังคม หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการแก้ไขปัญหา การจัดการกับความเครียด หรือแรงกดดันจากภายนอกที่เกิดขึ้นต่อตนเองและสังคม การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด และความต้องการของตนเองกับผู้อื่น และสามารถอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ทักษะทางสังคมจึงเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่ไม่ใช่ทางวิชาการ เป็นทักษะชีวิต ความสามารถของบุคคล ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยใช้ภาษาพูดหรือภาษาท่าทางในทางบวกเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นทักษะพื้นฐานที่ทำให้มนุษย์แต่ละคน มีความสามารถในการจัดการปัญหา และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข (มนตรี, 2562) เป็นทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในตลาดแรงงานยุคปัจจุบัน หน่วยงานหรือบริษัทต่าง ๆ ให้ความสำคัญและเรียกร้องคุณสมบัติในทักษะทางสังคม ของคนยุคใหม่ที่เข้ามาทำงานอย่างมาก จากมุมมอง ของผู้จ้างงานสะท้อนให้เห็นว่านักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษายังขาดทักษะทางสังคมในการทำงาน ซึ่งการทำงานในหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องอาศัยทักษะที่หลากหลายนอกเหนือจากความรู้ที่ได้เรียนมา หน่วยงาน จึงต้องการคนยุคใหม่ที่มีทักษะทางสังคม ที่มีความชำนาญเกี่ยวข้องกับบุคคล ซึ่งจะเห็นได้ว่าความต้องการและ ความจำเป็นในทักษะเหล่านี้มีความสำคัญมากกว่าทักษะทางวิชาการ (Hard Skills) ซึ่งเป็นความรู้เชิงวิชาการ หรือความเชี่ยวชาญทางด้านวิชาชีพ โดยทักษะทั้งสองเป็นทักษะที่มีความสำคัญ แต่ในความเป็นจริงยุคปัจจุบัน ผู้จ้างงานในสถานประกอบการให้ความสำคัญกับทักษะทางสังคมมากกว่าทักษะทางวิชาการ (มนตรี, 2562) โดยทักษะ Soft Skill ที่จำเป็นต่อการทำงานมีนักวิชาการกล่าวถึงว่ามีอยู่หลายทักษะ เช่น (Verma, S., 2013) กล่าวว่า Soft Skill ประกอบด้วย 8 ทักษะย่อย ได้แก่

1. ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ ที่ไม่น่าพึงพอใจ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ รวมถึงทัศนคติทางบวก ส่งผลให้ทำงาน ได้อย่างมีความสุข เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

2. การเอาใจใส่ คือ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งรวมไปถึงการช่วยกันทำงานทั้งหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น

3. ทักษะการสื่อสาร คือ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยใช้ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนที่เหมาะสมกับเรื่องที่พูด สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจตรงกัน มีองค์ประกอบ ได้แก่ ผู้รับสาร ตัวสาร ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร สื่อ กาลเทศะและสภาพแวดล้อม เป็นทักษะที่ใช้ติดต่อกันระหว่างบุคคลและหน่วยงานทั้งการรับสารและการถ่ายทอดสารทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (วิทวัส และคณะ, 2563)

4. ความสามารถในการปรับตัว คือ ความสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวย หรือสภาพแวดล้อมและหน้าที่ภาระงานใหม่ ๆ

5. ความฉลาดทางสังคม คือ ความสามารถในการเข้ากับผู้อื่นได้ดี รวมถึงการรับรู้สถานการณ์ การควบคุมสถานการณ์และพลวัตทางสังคม ความสามารถในการวางตัวได้ดีในสถานการณ์หนึ่ง ๆ และต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความจริงใจและมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง

6. การสร้างสัมพันธภาพ คือ ความสามารถและความมั่นใจในการติดต่อ และเป็นมิตรกับผู้อื่น ซึ่งเป็นหลักสำคัญที่สุดในการที่จะสร้างความสุขและประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการ ให้มีศรัทธาและเชื่อใจระหว่างผู้ที่ให้คำปรึกษากับผู้ที่มาขอรับบริการ การสัมพันธภาพที่ดีจะเป็นตัวกระตุ้นให้มีความคิด ความรู้สึก ทักษะคติ ค่านิยมและพฤติกรรมต่าง ๆ ของตนจะนำไปสู่การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

7. การทำงานเป็นทีม คือ ความสามารถในการใช้ศาสตร์และศิลป์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นสามารถเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม ซึ่งต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายเดียวกันของทีมได้ดีและบรรลุเป้าหมายนั้นโดยมีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน การทำงานเป็นทีม เป็นประเภทหนึ่งของการทำงานกลุ่ม (Group Work) ทีมงานทุกทีมงานจัดเป็นกลุ่มทำงาน แต่กลุ่มทีมงานทุกกลุ่มอาจจะไม่เป็นทีมงานเสมอไป เนื่องจากการทำงานเป็นกลุ่มนั้นเป็นการทำงานของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อการทำงานที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและมีเป้าหมายร่วมกัน มีลักษณะการทำงานหลายแบบมีการทำงานที่ประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ร่วมกันตั้งไว้

8. ทักษะในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา เป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดการเลือกวิธีในการแก้ไขปัญหา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เรียบง่ายหรือซับซ้อน หากมีทักษะนี้เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาจึงเป็นผู้ที่มีความสามารถในการหาวิธีแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้ดี หากแก้ไขได้สำเร็จก็จะส่งผลให้มีความสุขในการทำงานต่อไปในการทำงานใดก็ตามย่อมต้องพบเจอกับปัญหาและต้องมีการตัดสินใจ การแก้ปัญหาจึงเป็นกระบวนการของความพยายามในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นสามารถหาแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบ ต้องมองเห็นปัญหากลับเผชิญกับปัญหาและพยายามหาหนทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา โดยทั่วไปแล้วกระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน มี 6 ขั้นตอน

- 1) สำรวจปัญหา ค้นหาสาเหตุ ทำความเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) วิเคราะห์ปัญหา นำปัญหามาวิเคราะห์หารายละเอียด เพื่อแยกแยะประเด็นปัญหาเหล่านั้นและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา
- 3) สร้างทางเลือก เป็นโอกาสในการแสวงหาทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างหลากหลาย
- 4) ประเมินทางเลือก ทำการเปรียบเทียบทางเลือกของการแก้ปัญหาที่มีอย่างหลากหลายว่าทางเลือกใดพอจะนำไปใช้ในการแก้ปัญหา
- 5) วางแผนปฏิบัติต้องมีการกำหนดไว้ก่อนว่าจะทำอะไรบ้างมีการแบ่งงานและหน้าที่รับผิดชอบ
- 6) ประเมินผลการแก้ปัญหา เป็นการติดตามการแก้ปัญหาตามแนวทางที่ปฏิบัติเพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์

2. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงานเป็นอารมณ์ทางบวกของบุคคลที่มีผลต่อการทำงานที่ตนเองรักและพอใจในงาน ที่ตนเองรับผิดชอบ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าผูกพันและสนุกสนานในการทำงาน ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตามแนวคิดของ (Manion, J., 2003) ความสุขในการทำงาน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน คือ เป็นผู้ที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งมีคุณสมบัติ คือ เป็นผู้เคารพหน้าที่ของตนเองและเพื่อนร่วมงาน มีการแสดงความคิดเห็นปรึกษาหารือ ในขณะทำงานเป็นทีมได้อย่างเต็มที่ มีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งนอกสถานที่ทำงานและในสถานที่ทำงาน

2. ความรักในงาน คือ ความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย เพลิดเพลินสนุกสนานเมื่อได้ทำงาน ภูมิใจในงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย

3. ความสำเร็จในงาน คือ การทำงานได้อย่างมีอิสระ ทำงานตรงกับสายงานที่คาดหวังไว้และทุกครั้งปฏิบัติงานได้สำเร็จจะเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และทางองค์กรจะให้รางวัลตอบแทน มักถูกไว้วางใจให้ทำงานเพิ่มขึ้น เพราะทำงานได้ดี

4. การเป็นที่ยอมรับ คือ การรับรู้ว่าคุณค่าได้รับความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน

ความสุขในการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้ปฏิบัติงานและองค์กร ผู้ที่มีความสุขในการทำงานจะมีรายได้ มีความคิดสร้างสรรค์และได้รับการสนับสนุนในการทำงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการทำงาน ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานเร็วกว่าผู้ที่ไม่มีความสุขในการทำงาน (Pryce-Jones, J., 2010) ในส่วนขององค์กร พนักงานที่มีความสุขในการทำงานจะมีความสามารถในการผลิตเพิ่มขึ้นโดยประมาณ 12 % (Andrew, J. O. et al., 2015) ซึ่งก่อให้เกิดผลดีกับประสิทธิผลขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้สำเร็จการศึกษาที่ทำงานได้ครบ 1 ปีขึ้นไป จากคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 110 คน ทาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 86 คน และทางผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพิ่มเพื่อป้องกันข้อมูลไม่ครบ สูญหายเพิ่มอีก 20 % ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 103 คน เก็บข้อมูลโดยใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการทําวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทักษะทางสังคมของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะด้านการเอาใจใส่ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านความสามารถในการปรับตัว ทักษะด้านความฉลาดทางสังคม ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพ ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา โดยแบบสอบถามเป็นแบบ Likert Scale

ส่วนที่ 3 ความสุขในการทำงาน ประกอบไปด้วย ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ด้านความรักในงาน ด้านความสำเร็จในงาน และด้านการเป็นที่ยอมรับ

โดยผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) พบว่าค่า IOC มีค่ามากกว่า 0.5 ในข้อทุกคำถาม และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการ Try-Out กับผู้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรวิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 30 คน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.93 ผู้วิจัยขออนุมัติการวิจัยในมนุษย์ผ่าน คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย เลขที่รับรอง อ.1016/2563

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งเป็นการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติ Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงาน

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 93.20 อายุ 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.30 สถานที่ประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาลเอกชนคิดเป็นร้อยละ 58.30 ช่วงเงินเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.10 เหตุผลที่เลือกสถานประกอบอาชีพส่วนใหญ่เป็นเงินเดือนและการเดินทางสะดวกคิดเป็นร้อยละ 47.50 และร้อยละ 46.80

การวิเคราะห์ทักษะทางสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทักษะทางสังคมอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มีทักษะด้านความสามารถในการปรับตัวสูงที่สุด รองลงมาคือ ทักษะด้านการเอาใจใส่ และด้านการทำงานเป็นทีม และมีทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์น้อยที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ทักษะทางสังคม ของผู้สำเร็จการศึกษา จำแนกตามรายด้าน

n = 103			
ทักษะทางสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผลระดับ
ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์	3.99	0.72	มาก
ทักษะด้านการเอาใจใส่	4.14	0.65	มาก
ทักษะด้านการสื่อสาร	4.03	0.67	มาก
ทักษะด้านความสามารถในการปรับตัว	4.28	0.59	มาก
ทักษะด้านความฉลาดทางสังคม	4.16	0.48	มาก
ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพ	4.10	0.62	มาก
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	4.21	0.38	มาก
ทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหา	4.06	0.48	มาก
รวม	4.12	0.32	มาก

การวิเคราะห์ความสุขในการทำงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากในทุกด้าน เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านการเป็นที่ยอมรับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา จำแนกตามรายด้าน

n = 103

ความสุขในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	4.21	0.42	มาก
ด้านความรักในงาน	4.02	0.52	มาก
ด้านความสำเร็จในงาน	3.99	0.54	มาก
ด้านการเป็นที่ยอมรับ	4.10	0.59	มาก
รวม	4.09	0.39	มาก

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงานโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis) และได้มีการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่าผลของความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่พบความสัมพันธ์กันเอง จึงไม่เกิดปัญหา Multicollinearity ค่าความคลาดเคลื่อนต้องมีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) และไม่เกิดปัญหา ตัวแปรอิสระที่นำมาใช้ในการทดสอบไม่มีความสัมพันธ์ภายในตัวเองค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.99 แสดงความสัมพันธ์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ทักษะทางสังคม	ความสุขในการทำงาน				
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	9.776	5.043		1.939	.050
ทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหา	1.178	.174	.503	6.774	.000
ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพ	1.138	.242	.332	4.704	.000
ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์	.699	.269	.161	2.597	.011

Adjust $R^2 = 0.672$ $R^2 = 0.682$ $F = 6.74$ Sig. = 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ทักษะทางสังคมทั้งหมด 8 ด้าน มี 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพ และทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ที่มีผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทักษะทั้ง 3 ด้านสามารถอธิบายความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาได้ร้อยละ 67

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านของความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ความรักในงาน ความสำเร็จในงาน การเป็นที่ยอมรับ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคม (Soft Skills) กับรายด้านของความสุขในการทำงาน ได้ผลดังตารางที่ 4 - 7

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ทักษะทางสังคม	ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน				
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	5.342	2.134		2.504	.014
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	.649	.110	.510	5.873	.000
ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพ	.304	.103	.256	2.951	.004

Adjust $R^2 = 0.458$ $R^2 = 0.469$ $F = 8.707$ Sig. = 0.004

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสัมพันธ์ในที่ทำงานพบว่า ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ เป็นทักษะที่ส่งผลต่อการมีความสัมพันธ์ในที่ทำงานที่ดีของผู้สำเร็จการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทักษะทั้ง 2 ด้าน สามารถอธิบายความสัมพันธ์ในที่ทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาได้ร้อยละ 46

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความรักในงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ทักษะทางสังคม	ความรักในงาน				
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	6.785	1.974		3.438	.001
ทักษะด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา	.468	.069	.559	6.780	.000

Adjust $R^2 = 0.306$ $R^2 = 0.313$ $F = 45.9$ Sig. = 0.000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความรักในงานพบว่า ทักษะด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา เป็นทักษะเดียวที่ส่งผลต่อความรักในงานของผู้สำเร็จการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายความรักในงานของผู้สำเร็จการศึกษาได้ร้อยละ 30

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสำเร็จในงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ทักษะทางสังคม	ความสำเร็จในงาน				
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	.092	1.583		.049	.961
ทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหา	.251	.065	.380	3.868	.000
ทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์	.261	.100	.214	2.595	.011
ทักษะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ	.224	.090	.232	2.479	.005

Adjust $R^2 = 0.425$ $R^2 = 0.442$ $F = 6.140$ Sig. = 0.015

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับความสำเร็จในงานพบว่า ทักษะด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และการสร้างสัมพันธ์ภาพ เป็นทักษะที่ส่งผลต่อความสำเร็จในงานของผู้สำเร็จการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทักษะทั้ง 3 ด้านสามารถอธิบายความสำเร็จในงานของผู้สำเร็จการศึกษาได้ร้อยละ 42

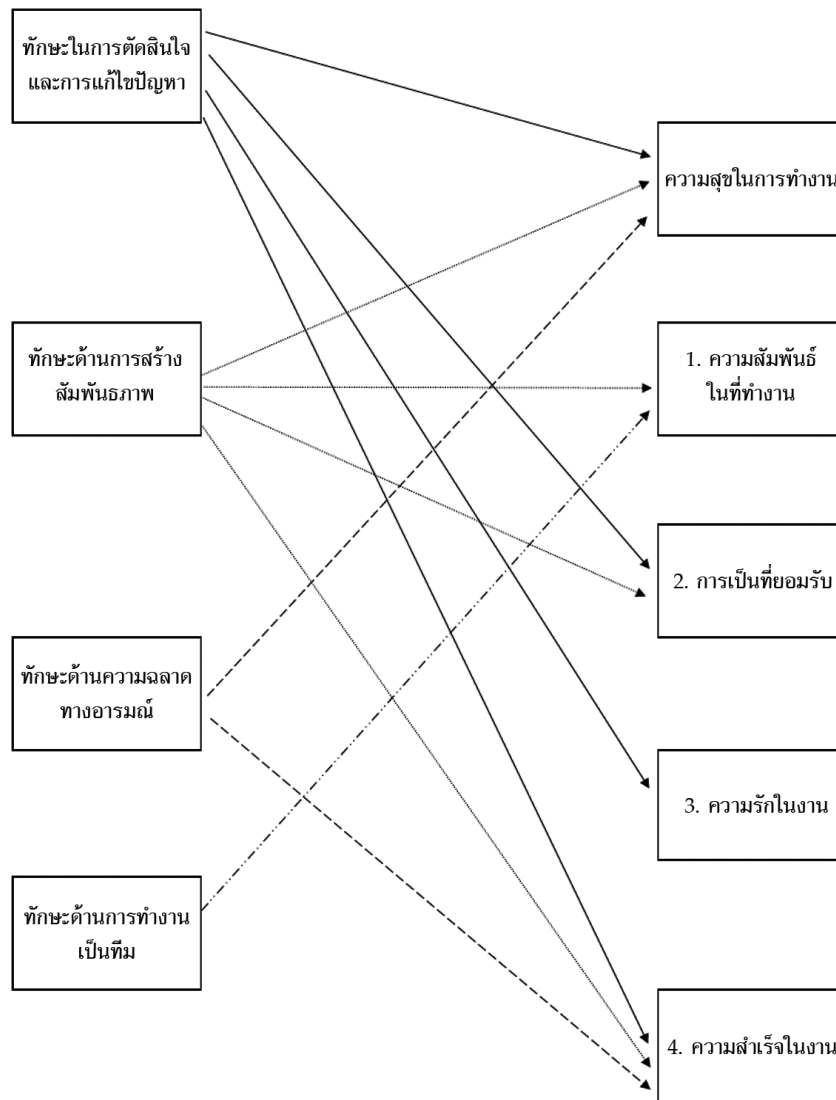
ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับการเป็นที่ยอมรับในงานของผู้สำเร็จการศึกษา

ทักษะทางสังคม	การเป็นที่ยอมรับ				
	b	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	4.284	1.711		2.504	.014
ทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหา	.335	.060	.457	5.591	.0000
ทักษะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ	.181	.085	.169	2.142	.035

Adjust $R^2 = 0.606$ $R^2 = 0.618$ $F = 4.58$ Sig. = 0.035

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคมกับการเป็นที่ยอมรับพบว่า ทักษะด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา และทักษะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ เป็นทักษะที่ส่งผลต่อการเป็นที่ยอมรับของผู้สำเร็จการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยทักษะทั้ง 2 ด้าน สามารถอธิบายการเป็นที่ยอมรับในที่ทำงานของผู้สำเร็จการศึกษาได้ร้อยละ 60

สามารถสรุปผลของความสัมพันธ์ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางสังคม (Soft Skills) กับความสุขในการทำงาน

จากรูปที่ 1 พบว่าถ้าต้องการให้ผู้สำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยมีความสุขในการทำงาน ทักษะที่สร้างความสุขในการทำงานประกอบด้วยทักษะ 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะในการตัดสินใจและแก้ปัญหา ทักษะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพ และทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์

เมื่อจำแนกความสุขในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ถ้าต้องการให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ควรมีการพัฒนาทักษะด้านการทำงานเป็นทีมและทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ถ้าต้องการให้รู้สึกรักในงานควรเน้นพัฒนาทักษะด้านการตัดสินใจและการแก้ปัญหา ถ้าต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ในองค์กรควรเน้นการพัฒนาทักษะด้านการตัดสินใจและแก้ปัญหา การสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นและความฉลาดทางอารมณ์ ถ้าต้องการให้เป็นที่ยอมรับในองค์กรควรเน้นการสร้างทักษะการตัดสินใจและการแก้ปัญหาและการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาทักษะทางสังคมที่ส่งผลต่อความสุขในการทำงานพบว่า ทักษะทางสังคมส่งผลต่อความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ (จิตาภา และคณะ, 2562) ที่กล่าวว่าทักษะทางสังคม (Soft Skill) เป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อมนุษย์เป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ก็จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นต้องดำรงชีวิต และทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทักษะทางสังคมจะช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข และเมื่อบุคคลในสังคมสามารถดำรงชีวิตร่วมกันอย่างมีความสุข ก็ทำให้สังคมนั้นเป็นสังคมที่น่าอยู่ และจากการวิเคราะห์รายทักษะพบว่า มี 3 ทักษะที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา ได้แก่ ทักษะการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นความสามารถที่เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาจะสามารถหาวิธีในการแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ดี ซึ่งหากแก้ไขปัญหาได้สำเร็จก็จะส่งผลให้มีความสุขในการทำงานได้ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น คือความเป็นมิตรกับผู้คน เป็นหลักสำคัญในการที่สามารถสร้างความสุขและประสบความสำเร็จในการทำงาน ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ เป็นความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจเป็นวุฒิภาวะทางอารมณ์ ความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ การเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น ซึ่งความสามารถนี้จะส่งผลให้สามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ทักษะทั้ง 3 เหล่านี้ เป็นทักษะที่สามารถส่งผลให้ทำงานได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะทักษะการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา และทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย (ชโลธร และวัลลภา, 2560) ได้ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่าทักษะที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหา ซึ่งฐานปรกรณ์ อ่วมสัถย์ (ฐานปรกรณ์, 2564) ได้เสนอแนะวิธีการสร้างทักษะนี้ผ่านการทำโครงการจิตอาสา (Volunteer Project) ซึ่งเป็นโครงการที่มีกิจกรรมช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา หรือพัฒนาสังคมให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นหรือส่วนรวม เช่น บริจาคอุปกรณ์การเรียนให้โรงเรียนในพื้นที่ห่างไกล พัฒนาพื้นที่ใช้ประโยชน์สาธารณะ บุรณศาสนสถานช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นต้น โดยให้นักศึกษาหัดที่จะเขียนโครงการ ดำเนินการ สรุปผลโครงการ จะเป็นกิจกรรมที่สามารถช่วยพัฒนาทักษะการตัดสินใจและแก้ปัญหามากมาย ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นในตัวก่อนที่จบการศึกษาเพื่อให้บัณฑิตสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยพบว่า ทักษะการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา ทักษะด้านการสร้างสัมพันธภาพ และทักษะด้านความฉลาดทางอารมณ์ เป็นทักษะสำคัญที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ดังนั้นหลักสูตรการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี จึงควรมีการพัฒนาทักษะทั้ง 3 ด้าน ให้กับนักศึกษาในขณะที่เรียนอยู่ในมหาวิทยาลัย เพื่อให้นักศึกษาที่จบการศึกษาและเข้าสู่ตลาดแรงงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น รวมทั้งอาจมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

References

- จิตาภา เร่งมีศรีสุข, นันทยา คงประพันธ์, นิสาลล ตริไพบูลย์, ชนิดาภา กระแจะจันทร์, ชาลินี สำราญอินทร์ และพรทิพย์ ช่วยเพล. (2562). รูปแบบการพัฒนาทักษะทางสังคมของบัณฑิตนักปฏิบัติด้านบริการฐานความรู้ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. อยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
- ชโลธร โชติศิริติเวช และวัลลภา อาวีรัตน์. (2560). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะ Soft Skills เพื่อการจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 25. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ฉบับบัณฑิตศึกษา) สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. ปีที่ 5, ฉบับที่ 1, หน้า 44-52

- ฐาปกรณ์ อ่วมสฤติย์. (2564). การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกีด้วยการดำเนินโครงการจิตอาสาตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษา. วารสารศิลปศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ. ปีที่ 3, ฉบับที่ 1, หน้า 37-50
- นาริรัตน์ นุโยค. (2561). ทักษะทางสังคม. เข้าถึงเมื่อ (23 กันยายน 2563). เข้าถึงได้จาก (<http://oknation.nationtv.tv/blog/nareeratn/2018/08/01/entry-1>)
- ภัทรดนัย จุลองบุญ. (2561). ความสุขในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร. ปีที่ 6 ฉบับพิเศษ, หน้า 590-599
- มนตรี อินตา. (2562). SOFT SKILLS: ทักษะที่จำเป็นสู่ความเป็นมืออาชีพของครูยุคใหม่. วารสารวิชาการศึกษาศาสตร์ ศรีนครินทรวิโรฒ. ปีที่ 20, ฉบับที่ 1, หน้า 153-167
- วิทวัส เพ็ญภู, เสรี ชัดแฉ่ม และพุดมิชาดา จันทะคุณ. (2563). การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน: ทักษะที่สำคัญอันดับแรกของศักราชมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. วารสารเศรษฐศาสตร์สาร. ปีที่ 14, ฉบับที่ 1, หน้า 253-267
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2565). อัตราการว่างงานประชากรไทย. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2565). ความเครียดภัยเงียบสุขภาพบั่นทอนชีวิตคนวัยทำงาน. กรุงเทพฯ: สสส.
- สุพรรณิการ์ ชนะนิล, วิภา ชัยสวัสดิ์, พันธิทิพา คนฉลาด, และปิยะธิดา ชนะพันธ์. (2563). การสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะ Soft Skills ด้านบุคลิกภาพและศิลปะการพูดของนักศึกษาครู ในศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. ปีที่ 12, ฉบับที่ 1, หน้า 19-36
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ตมทสสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ (สารนิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก
- Andrew, J. O., Proto, E., and Sgroi, D. (2015). Happiness and Productivity. **Journal of Labor Economics**. Vol. 33, Number 4. pp. 789-822
- Manion, J. (2003). Joy at Work: Creating a Positive Workplace. **Journal of Nursing Administration**. Vol. 33, No. 12, pp. 652-655
- Pryce-Jones, J. (2010). Happiness at Work, Maximizing Your Psychological Capital for Success. **Journal of Workplace Behavioral Health**. Vol. 26, Issue 3, pp. 271-273. DOI: 10.1080/15555240.2011.589756
- Verma, S. (2013). **Soft Skill for the BPO Sector**. Delhi: Pearson