

## ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19

### SKILL ESSENTIAL FOR THE FUTURE WORK PERFORMANCE IN THE POST COVID-19 ERA

กมลพร กัลยาณมิตร

Kamolporn Kalyanamitra

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

Email: kramonporn@hotmail.com

Received 30 October 2021; Revised 1 December 2021; Accepted 1 December 2021



#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากอินเทอร์เน็ต และการศึกษาภาคสนาม โดยการสังเกตและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารภาครัฐ ผู้บริหารภาคเอกชน เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานภาคเอกชน ผู้ทรงคุณวุฒิ เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการภาคเอกชน จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่า ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ประกอบด้วย ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะการใช้ข้อมูล ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ ทักษะเชิงดิจิทัล ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยแนวทางการพัฒนาทักษะ คือ (1) การตระหนักรู้ตนเอง (2) เปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ (3) การลงมือทำ (4) เรียนรู้ต่อเนื่อง และ (5) นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

**คำสำคัญ:** ทักษะจำเป็น การทำงาน ยุคหลังโควิด-19

#### Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the skill essential for the future work performance in the Post COVID-19 Era; and 2) to study the guidelines for developing the skill essential for the future work performance in the Post COVID-19 Era. It was qualitative. The researching information from textbooks, books, academic documents, related research from internet and field studies by observation and in-depth interviews with key informants such as

government executives, private sector, executives government officials, at the level of supervisors, private sector, supervisors qualified, government operator level and 20 private-sector officers by using the purposive selection method. The tools in this research was a structured interview, using the In-depth Interview method. The results found that (1) the skill essential for the future work performance in the Post COVID-19 Era included adaptability and flexibility, creativity and innovation skills, data skills, analytical thinking, skills digital, skills emotional, intelligence skills and lifelong learning skills; (2) the guidelines for developing the skill essential for the future work performance in the Post COVID-19 Era. The skills development guidelines were (1) self-awareness, (2) openness to new things, (3) action, (4) continuous learning, and (5) adoption of digital technology.

**Keywords:** essential skill, work performance, Post-COVID-19 Era

## บทนำ

ชีวิตแบบ “New Normal” คือ ชีวิตที่ต้องใส่หน้ากากทุกครั้งเวลาออกนอกบ้าน สถานที่ต่าง ๆ ก็ต้องมีการตรวจวัดอุณหภูมิและคอยทำความสะอาดฆ่าเชื้อตลอดเวลา การทำงานจะเป็นแบบทำงานจากบ้าน (Work From Home) โดยมีการประชุมผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ระบบของโรงเรียนทั่วโลกจะหันมาใช้ระบบ E-learning มากขึ้น ในขณะที่งานอีเวนต์ต่าง ๆ ที่ผู้คนจำนวนมากต้องมาอยู่รวมตัวกันอาจได้รับความนิยมลดลง รวมถึงโรงภาพยนตร์และมหรรรรมกีฬาที่มีความแออัดของผู้เข้าร่วมงานอาจจะยังทำได้ยาก หรือมีผู้เข้าชมน้อยลงอย่างมีนัยยะสำคัญในช่วงแรกหลังจากเริ่มมีการผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ การรับประทานอาหารในร้านอาหารจะต้องนั่งห่างกัน 1-2 เมตร ต้องมีระยะห่างทางสังคม (Social – Distancing) (บดีรินทร์ พุทธิอินทร์ และเทดดี อีริคสัน, 2563) ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่า สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่เกิดขึ้นไปทั่วโลกไม่เพียงแต่ทำให้พฤติกรรมและวิถีชีวิตประจำวันของคนเปลี่ยนไป ทว่ายังทำให้รูปแบบการทำงานและการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ เปลี่ยนไปจากเดิม จนเกิดเป็น New Normal หรือความปกติใหม่ เมื่อประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เข้ามาอำนวยความสะดวก จนสามารถทดแทนงานบางอย่างได้อย่างมาก ก็ยิ่งเป็นตัวเร่งให้ตลาดแรงงานเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพราะทักษะการทำงานเดิม ๆ ที่มีอยู่อาจไม่เพียงพอสำหรับการทำงานในโลกปัจจุบันอีกต่อไป ทำให้คนทำงานยุคหลังโควิด-19 ต้องเร่งปรับตัวพัฒนาทักษะทั้งการพัฒนาความรู้ในทักษะเดิม (Upskill) และเสริมทักษะความรู้ใหม่ ๆ (Reskill) ที่ไม่เคยรู้มาก่อน เพื่อก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและรองรับงานหรือหน้าที่ใหม่ที่ต่างจากเดิมให้ได้ เพราะไม่เช่นนั้นอาจจะกลายเป็นคนตกยุคและตกงานได้ทันที (Brand Buffet, 2563)

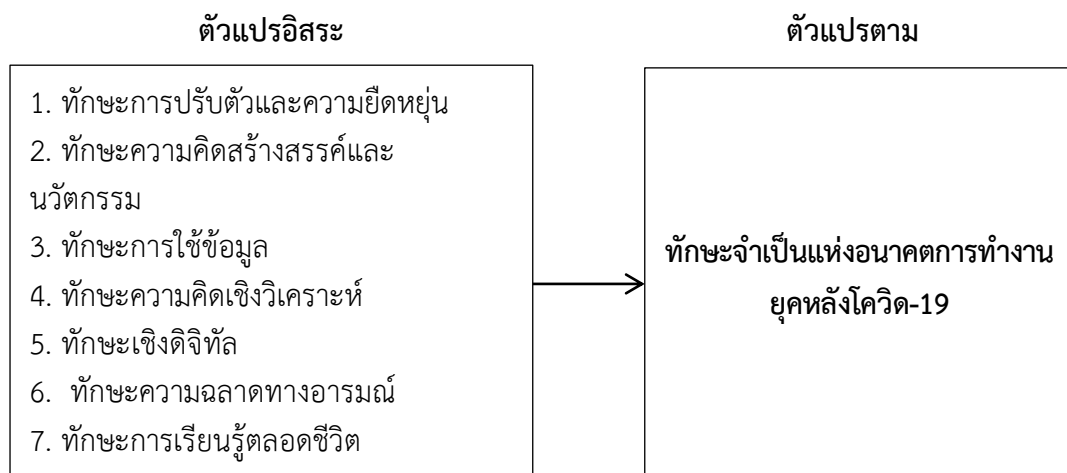
เมื่อวิเคราะห์โครงสร้างแรงงานของไทยในปัจจุบันจะพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ หรือ 40-60% อยู่ในระดับปฏิบัติการ โดยหากมีการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบ AI และอัตโนมัติเข้ามาใช้ พนักงานในกลุ่มนี้มักจะได้รับผลกระทบมากที่สุด เพราะงานประจำที่ทำอยู่เป็นการทำงานซ้ำ ๆ และเนื้องานไม่ต้องใช้การตัดสินใจที่ซับซ้อน (Routine and Low Judgment Work) ซึ่งนั่นหมายความว่า ตำแหน่งงานกว่า 90% ในส่วนนี้จะสามารถ

แทนที่ด้วยเทคโนโลยีได้ทันที เช่น พนักงานคอลเซ็นเตอร์ พนักงานขาย พนักงานบัญชีในระดับล่าง และพนักงานประจำเคาน์เตอร์ของสาขาธนาคาร เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ การยกระดับทักษะ (Upskilling) และการนำทักษะเดิมมาปรับปรุงและพัฒนาให้เหมือนใหม่ (Reskilling) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่ออนาคตการทำงานของพนักงาน (ชาญชัย ชัยประสิทธิ์, 2563) และความสำเร็จขององค์กรในยุคหลังโควิด-19

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### การทบทวนวรรณกรรม

Bernard Marr (2020) ผู้เชี่ยวชาญด้านดิจิทัล ทรานส์ฟอร์มเมชัน ได้ระบุถึงทักษะที่คนทำงานควรมีในโลกยุคหลังโควิด-19 7 ด้าน ดังนี้ (1) ทักษะการปรับตัวได้และความยืดหยุ่น (2) ทักษะความเข้าใจเทคโนโลยี (3) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (4) ทักษะการใช้ข้อมูล (5) ทักษะความคิดเชิงวิเคราะห์ (6) ทักษะเชิงดิจิทัล (7) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และ (8) ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ธนชาติ นุ่มนนท์, 2563)

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้บริหารภาครัฐ ผู้บริหารภาคเอกชน เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานภาคเอกชน ผู้ทรงคุณวุฒิ เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการภาครัฐ และเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติการภาคเอกชน จำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีจากตำราที่เกี่ยวข้อง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในโลกยุคหลังโควิด-19 จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การสำรวจภาคสนาม (Field Survey Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยการสรุปความแบบพรรณนา

## ผลการวิจัย

### ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 แยกผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น (Adaptability and Flexibility)

สถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ทำให้วิถีชีวิตการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม รูปแบบการทำงานในยุคหลังโควิด-19 นี้ จะมีการผสมผสานระหว่างการทำงานจากบ้าน และการทำงานในสำนักงานมากขึ้น การทำงานในลักษณะอาชีพแบบฟรีแลนซ์และอาชีพสัญญาจ้างระยะสั้นมีเพิ่มขึ้น มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการทำงานมากขึ้น คนทำงานจึงต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา ต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้างในการทำงานไม่สร้างเงื่อนไขในการทำงานมากเกินไป และพร้อมที่จะมีความยืดหยุ่นในการทำงานให้องค์กรและรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ มองหาโอกาสที่ซ่อนอยู่เพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสให้ได้ “...ผลจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้หลาย ๆ องค์กรต้องเปลี่ยนมาให้พนักงานทำงานอยู่ที่บ้านแทนเพื่อป้องกันความเสี่ยงติดเชื้อ แต่เมื่อสถานการณ์เริ่มคลี่คลายลงหลายองค์กรก็ปรับรูปแบบการทำงานให้สามารถทำจากที่บ้านหรือจากที่ไหนก็ได้ในระยะยาว ให้ความสำคัญกับสถานที่ทำงานน้อยลง แต่ไปเน้นผลงานแทน ทำให้คนทำงานยุคใหม่นี้ต้องเป็นคนที่ยืดหยุ่นมาก ปรับตัวได้เร็วกับทุกสถานการณ์ ไม่ว่าจะมียะไรเกิดขึ้นก็ตาม และมีการเตรียมพร้อมเสมอ...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2) “...โควิด-9 ทำให้อาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้น โดยเฉพาะอาชีพอย่างฟรีแลนซ์และอาชีพสัญญาจ้างระยะสั้นมีเพิ่มขึ้น ที่ทำงานหลายแห่งเริ่มทำสัญญาจ้างระยะสั้นแทนการจ้างแบบประจำระยะยาว บางที่ก็ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำงานแทนคน...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15)

## 2. ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity & Innovation)

โลกการทำงานยุคหลังโควิด-19 ทำให้หลายองค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อตอบรับกับการทำงานวิถีปกติใหม่ และความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นคนทำงานต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้จินตนาการ ประยุกต์พลิกแพลง สร้างให้เกิดสิ่งใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ซึ่งความคิดสร้างสรรค์นี้เป็นสิ่งที่เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทำแทนคนไม่ได้ “...คนทำงานควรมีทักษะการสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรม ในการทำงาน ต้องมีความสามารถในการคิดสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอเป็นทางเลือกใหม่ที่จะช่วยในการทำงานให้ดีขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 1) “...โลกหลังโควิด-19 นี้ นวัตกรรมถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับความสำเร็จของทุกองค์กร วิธีการทำงานเดิม การแก้ปัญหาเดิม ๆ ใช้ไม่ได้แล้ว จำเป็นต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ซึ่งเป็นทักษะจำเป็นของคนทำงานยุคหลังโควิด-19 ต้องกล้าตั้งคำถาม คิดนอกกรอบ ประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีอยู่มาคิดต่อยอดให้เกิดประโยชน์กับงาน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 16)

## 3. ทักษะการใช้ข้อมูล (Data Literacy)

ยุคหลังโควิด-19 ถือเป็นช่วงเวลาสำคัญของการใช้บิ๊กดาต้า (Big Data) หลายหน่วยงานผลักดันให้มีการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลและอาศัยข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ดังนั้นคนทำงานต้องมีทักษะมีความสามารถในการอ่านข้อมูลและเข้าใจความหมาย เช่น ตัวเลข กราฟ Dashboard ต่าง ๆ และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สามารถนำข้อมูลของลูกค้ามาวิเคราะห์ความสนใจ ความต้องการ หรือแนวโน้มพฤติกรรม เป็นต้น “...ยุควิถีปกติใหม่หลังโควิดเป็นยุค Big Data ที่ทุกองค์กรล้วนต้องอาศัยข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ พนักงานต้องมีทักษะในการทำความเข้าใจ วิเคราะห์ ใช้ประโยชน์จากข้อมูล ดูกราฟ ตัวเลข ดู Dashboard เข้าใจ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4) “...ทักษะทางด้านข้อมูลมีความจำเป็นและสำคัญสำหรับคนทำงานในยุคหลังโควิด-19 เพราะเป็นยุคที่โลกเต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารมากมาย คนทำงานต้องสามารถอ่านแล้วเข้าใจข้อมูล สามารถแปลมาเป็น Information ได้ พุดง่าย ๆ ก็คือ สามารถคิดวิเคราะห์ แยกแยะ ตัดสินใจบนข้อมูลและนำมาใช้ประโยชน์” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 11)

## 4. ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking)

ยุคที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากมาย ดังที่เกิดขึ้นในโลกยุคหลังโควิด-19 ล้วนอยู่ในรูปแบบดิจิทัลแทบทั้งสิ้น ดังนั้น คนทำงานจึงต้องมีความสามารถในการสังเคราะห์ ตีความ และประเมินข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง หรือได้คำตอบที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การประเมิน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด “...การระบาดของโรคโควิด-19 เป็นตัวเร่งให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น เปลี่ยนวิถีชีวิตใหม่สู่การพึ่งพาเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้เข้าถึงข้อมูลมหาศาลต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย แต่ข้อเสียก็คือข้อมูลเหล่านั้นไม่ได้ถูกคัดกรอง ฉะนั้นทักษะการคิดเชิงวิพากษ์จึงเข้ามาช่วยในจุดนี้ และนำไปสู่การตัดสินใจที่แม่นยำ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) “...คนที่มีทักษะการคิดวิเคราะห์ตามหลักเหตุผลเป็นทักษะที่สำคัญในด้านการตัดสินใจ โดยเฉพาะในยุคที่มีข้อมูลมากมายนี้ การตั้งข้อสังเกต การตั้งคำถาม ต่อข้อมูลที่ได้รับจะเป็นการต่อยอดไปสู่การวิเคราะห์ การประเมินข้อมูลที่มีในมือ การคิดวิเคราะห์นี้ไม่ต่างอะไรกับสมัยก่อน เพียงแต่ในยุคหลังโควิด-19 ซึ่งเป็นยุคดิจิทัล ก็จะมีข้อมูลทั้งจริงและเท็จเต็มไปหมด...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 19)

## 5. ทักษะเชิงดิจิทัล (Critical Thinking Digital)

ความปกติใหม่ (New Normal) ในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤติการระบาดของโควิด-19 ทำให้หลายองค์กรต้องปรับเข้าสู่ Digital Transformation นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในแง่มุมต่าง ๆ มากขึ้น เช่น เทคโนโลยีคลาวด์ อัจฉริยะและปัญญาประดิษฐ์ (AI) บิ๊กดาต้า (Big Data) มาใช้มากขึ้น ดังนั้นคนทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ จึงต้องมีความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องแคล่วทั้งการใช้ การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล “...AI Big Data และระบบคลาวด์ ได้รับการยอมรับมากขึ้น เพราะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับการทำงาน พนักงานจึงต้องพัฒนาตัวเองให้มีทักษะเชิงดิจิทัล เพราะเป็นทักษะจำเป็นที่จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับตัวเอง และช่วยปรับตัวสู่ความปกติใหม่ในยุคหลังโควิด-19 ได้ดียิ่งขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 1) “...การทำงานในยุคหลังโควิด ต้องมีชุดทักษะและความรู้ทั้งในเชิงดิจิทัล เพื่อใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารในโลกออนไลน์ การทำงานระยะไกล ความรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล พื้นฐาน การใช้อุปกรณ์ทางด้านดิจิทัล การแยกแยะข้อมูลข่าวสาร จะช่วยสร้างประโยชน์ ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงานได้มาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 14)

## 6. ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence)

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้คนทำงานต้องประสบปัญหาการทำงานโดยการเปลี่ยนมาเป็นการทำงานจากบ้าน (Work from home) ทำให้ความสมดุลของการทำงานและการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปเป็นในลักษณะงานที่ไร้ความสมดุลแบบไม่รู้ตัว สิ่งที่เข้ามาช่วยจัดการทางอารมณ์และควบคุมจิตใจได้ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างลื่นไหล สื่อสารกันได้เข้าใจในระยะไกล โดยไม่ใช้อารมณ์มาตัดสิน “...เราเผชิญกับ New normal ทั้งวิถีชีวิต วิถีงานที่ถูกบังคับให้เปลี่ยนไป สิ่งนี้สร้างความทุกข์ยากและความเครียดให้กับทุกคนโดยไม่รู้ตัว การควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ มีสติ จะทำให้จัดการปัญหาได้ดี ทั้งในยุคนี้และยุคหน้า เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่ใช้อารมณ์มาตัดสิน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 7) “...สภาพเศรษฐกิจ และสถานการณ์โควิดกำลังทำให้รูปแบบการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์กรเปลี่ยนไป ฉะนั้นการจัดการทางอารมณ์ที่ดีจะช่วยทำให้ทั้งพนักงานและองค์กรเผชิญกับภาวะตึงเครียดได้ลดลงจากการต้องปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตและการทำงานในยุคหลังโควิดได้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 13)

## 7. ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Commit to a Lifetime of Learning)

เมื่อโลกและโจทย์การทำงานเปลี่ยนไป การทำงานในยุคหลังโควิด-19 ทำให้คนทำงานต้องปรับเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลาเพื่อติดอาวุธตนเองให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากมหันตภัยไวรัสโควิด-19 ครั้งนี้ ซึ่งการเรียนรู้ในยุคใหม่จะเน้นการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Truly Blended) คือ การเรียนรู้เริ่มไม่หยุดอยู่นิ่งกับช่องทางหรือรูปแบบเดิม ๆ ทั้งนี้ การเรียนรู้ในยุคใหม่นี้ ระบบออนไลน์จะเข้ามามีบทบาทมากกว่าและมีทรัพยากรที่พร้อมกว่า “...ประสบการณ์ที่สั่งสมมา เริ่มไม่สามารถตอบโจทย์โลกยุคหลังโควิดได้อีกแล้ว คนทำงานต้องทรานส์ฟอร์มตัวเอง อัปเดตทักษะตัวเอง โดยใช้ระบบบนแพลตฟอร์มออนไลน์มากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 9) “...เมื่อสถานการณ์โควิดหมดไป พฤติกรรมของคนก็จะหันมาพัฒนาตนเองมากขึ้น ตื่นตัวในการเรียนรู้มากขึ้น การเรียนรู้มีมิติมากกว่าในอดีต คนทำงานไม่จำเป็นต้อง

นั่งเรียนในห้องประชุม ห้องสัมมนาแล้ว เพราะมีแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์ที่รวมรูปแบบการเรียนที่หลากหลายได้แม้อยู่ที่บ้านก็ตาม...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 12)

## 2. แนวทางการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19

แนวทางการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ประกอบด้วย (1) คนทำงานต้องมีการตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องและเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (2) เปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับมุมมอง ปรับกรอบความคิด ไม่ยึดติดกับรูปแบบ วิธีการ และทักษะเดิม ๆ เปิดโอกาสเพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ (3) การลงมือทำ เพื่อสร้างความคุ้นเคย และความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ เพื่อให้เกิดทักษะความเข้าใจ และความเชี่ยวชาญมากขึ้น (4) มีการเรียนรู้ต่อเนื่อง คนทำงานต้องขยายขอบเขตการเรียนรู้ของตนเองออกไปอย่างต่อเนื่อง หาวิธีที่เหมาะสม ผสมผสาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานให้มากขึ้น และ (5) นำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้เป็นช่องทางในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง “...การที่เราจะปรับตัวได้ดี ต้องเริ่มจากการมี Self-awareness จากนั้นก็ต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ ท่ามกลางความรู้ที่เกิดขึ้นใหม่ในทุก ๆ วัน ไม่ใช่ถือคติว่าที่ผ่านมาก็ทำแบบนี้มาตลอด เพราะจะทำให้พลาดโอกาสในการพัฒนา เรียนรู้...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4) “...เราสามารถเรียนรู้ผ่านตัวกลางอย่างเทคโนโลยีหรือออนไลน์ได้แล้ว ซึ่งการเรียนรู้ก็มีหลากหลายรูปแบบ แล้วแต่ละรูปแบบก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน คนทำงานก็ต้องเลือกรูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบของตัวเอง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 20)

## อภิปรายผล

### 1. ทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่

1) ทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น (Adaptability and Flexibility) ในสภาวะการณ์การระบาดของ Covid – 19 ทำให้วิถีชีวิตการทำงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม รูปแบบการทำงานในยุคหลังโควิด-19 นี้ มีการผสมผสานระหว่างการทำงานจากบ้านและการทำงานในสำนักงานมากขึ้น การทำงานในลักษณะอาชีพฟรีแลนซ์และอาชีพสัญญาจ้างระยะสั้นมีเพิ่มขึ้น และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบวนการทำงานมากขึ้น ดังนั้นคนทำงานต้องพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีทัศนคติที่เปิดกว้างในการทำงาน ไม่สร้างเงื่อนไขในการทำงานมากเกินไป พร้อมที่จะยืดหยุ่นให้กับองค์กรและรูปแบบการทำงานใหม่ ๆ และมองหาโอกาสที่ซ่อนอยู่เพื่อพลิกวิกฤตให้เป็นโอกาสให้ได้ ดังที่ Papadopoulos and Others, (2010) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การปรับตัวอย่างยืดหยุ่น หมายถึง ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) นำสมรรถนะสำคัญของผู้นำที่ทำให้ความเชี่ยวชาญกลายเป็นประโยชน์ในโลกที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การฝึกมองโลกในแง่ดี เห็นถึงความเป็นไปได้ในโอกาสต่าง ๆ ช่วยให้เกิดการพัฒนาความสามารถในการปรับตัวได้ดี (Developing Adaptability) สอดคล้องกับการศึกษาของ Sea (Group) (2020) เรื่อง ASEAN Youth 2020 “COVID-19: The True Test of Resilience and Adaptability” ผลการศึกษาพบว่า เยาวชนรุ่นใหม่ในอาเซียนกว่า 72 % มีทักษะการปรับตัวและความยืดหยุ่น ที่ดีเยี่ยม คือ มีอัตราการเติบโตด้าน “Adaptability & Resilience” หรือความกระตือรือร้นในการปรับตัวและความยืดหยุ่นหรือแนวโน้มการฟื้นตัวกลับมาจากสถานการณ์ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดที่ค่อนข้างดี ในกลุ่มเยาวชนอาเซียนรุ่นใหม่ 72% นี้ ได้ชี้ว่าวิกฤตโควิด-19

เป็นโอกาสให้พวกเขาปรับตัวในหลากหลายด้านต่างกันไป ดังนี้ จำนวน 48% มีความพร้อมในการรับมือสถานการณ์โรคระบาด จำนวน 41% บอกว่าวิกฤตครั้งนี้เป็นโอกาสในการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ จำนวน 38% สร้างโอกาสเรียนรู้และคิดวิเคราะห์ได้อย่างสร้างสรรค์ และจำนวน 31% สามารถสร้างรายได้จากช่องทางใหม่ ๆ ได้สำเร็จ

2. ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity & Innovation) ในโลกการทำงานยุคหลังโควิด-19 ทำให้หลายองค์กรก้าวสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม เพื่อตอบรับกับการทำงานวิถีใหม่ และความอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นคนทำงานต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ ใช้จินตนาการ ประยุกต์พลิกแพลง สร้างให้เกิดสิ่งใหม่หรือนวัตกรรมต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ซึ่งความคิดสร้างสรรค์นี้เป็นสิ่งที่เทคโนโลยีและปัญญาประดิษฐ์ (AI) ทำแทนคนไม่ได้ ดังแนวคิดของ Guilford (1980) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นรูปแบบความคิดของมนุษย์ที่หลากหลาย กล่าวคือ บุคคลสามารถคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งออกไปอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เป็นความคิดเชิงบวก เช่น การคิดค้นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ จารุวรรณ เมืองเจริญ และประสพชัย พสุนนท์ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญ ได้แก่ สามารถนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะตนมาใช้แก้ไขปัญหาในการทำงานของตนเองได้ ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นจริง เห็นผลจริง เป็นประโยชน์ต่องานที่ทำเสมอ และแรงจูงใจ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนหาความรู้และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ทักษะการใช้ข้อมูล (Data Literacy) ยุคหลังโควิด-19 ถือเป็นยุค**บิ๊กดาต้า** (Big Data) หลายหน่วยงานผลักดันให้มีการรวบรวมข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล และอาศัยข้อมูลในการตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ดังนั้นคนทำงานต้องมีทักษะมีความสามารถในการอ่านข้อมูลและเข้าใจความหมาย เช่น ตัวเลข กราฟ Dashboard ต่าง ๆ และสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สามารถนำข้อมูลลูกค้ามาวิเคราะห์ความสนใจ ความต้องการ หรือแนวโน้มพฤติกรรม เป็นต้น ดังแนวคิดของ Jordan Morrow (2020) ที่นิยามการรู้ข้อมูลไว้ว่าเป็น ความสามารถในการอ่านข้อมูล ทำงานโดยใช้ข้อมูล การวิเคราะห์และการสื่อสารด้วยข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของ รณดล นุ่มนนท์ (2560) เรื่อง แนวทางการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าก่อให้เกิดการสร้างข้อมูลเป็นจำนวนมากจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ข้อมูลเหล่านี้หากได้รับการบูรณาการและเปิดเผยแก่สาธารณะเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ จะเป็นตัวเร่งให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการใหม่ในระบบเศรษฐกิจ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลดิบในการพัฒนานวัตกรรมได้ ข้อมูลที่มีอยู่เป็นจำนวนมากนำไปสู่แนวคิด การเปิดเผยข้อมูลหรือ Open Data โดยเน้นข้อมูลสำคัญที่จัดเก็บโดยภาครัฐ ในสหรัฐอเมริกามีการประมาณการประโยชน์จาก Open Data ต่อเศรษฐกิจสูงถึง 3 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ

4. ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical Thinking) ในโลกยุคหลังโควิด-19 เป็นยุคที่เต็มไปด้วยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ มากมาย ซึ่งอยู่ในรูปแบบของดิจิทัลแทบทั้งสิ้น ดังนั้น คนทำงานจึงต้องมีความสามารถ

ในการสังเคราะห์ ตีความ และประเมินข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง หรือได้คำตอบที่เหมาะสม เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ การประเมิน และการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ดังแนวคิดของ Dressel and Mayhew (1957) ที่กล่าวว่า การคิดอย่างมีวิจารณญาณจะต้องอาศัยการสรุปอย่างสมเหตุสมผลโดยอาศัยข้อตกลงเบื้องต้นสมมติฐานและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และประเมินตัดสินความสมเหตุสมผลข้อสรุปจนสามารถที่จะหาข้อสรุปที่เป็นข้อยุติได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑามาส โหยงไทย (2561) เรื่อง การพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์กับศตวรรษที่ 21 ผลการศึกษาพบว่า ความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นในศตวรรษ ที่ 21 ส่งผลให้กระบวนการทางการศึกษาเปลี่ยนแปลงไปการจัดการศึกษาทุกระดับควรที่จะเน้นการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง ได้แก่ การคิดเชิงวิพากษ์ การคิดเชิงวิพากษ์ เป็นกระบวนการคิดพิจารณาและประเมินข้อมูลหลักฐาน ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่คิดทุกด้านอย่างรอบคอบตามความเป็นจริง โดยใช้เกณฑ์ที่กำหนด หลักเหตุผล จนได้คำตอบที่เหมาะสมหรือดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ หรือประเมิน หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ การพัฒนาการเรียนรู้การคิดเชิงวิพากษ์ควรคำนึงถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะและสมรรถนะด้านการคิดเชิงวิพากษ์ซึ่งมี 3 ประเด็น คือ พฤติกรรมของผู้เรียน พฤติกรรมของครู และธรรมชาติของเรื่องที่จะเรียน การคิดเชิงวิพากษ์เป็นทั้งกระบวนการหลักและเป้าหมายหลักของการศึกษา และเป็นจุดเริ่มต้นของความคิดสร้างสรรค์การสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในศตวรรษที่ 21

5. ทักษะเชิงดิจิทัล (Critical Thinking Digital) ในวิกฤติการระบาดของโควิด-19 ทำให้เกิดความปกติใหม่ (New Normal) หลายองค์กรต้องปรับเข้าสู่ Digital Transformation นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในแง่มุมต่างๆ มากขึ้น เช่น เทคโนโลยีคลาวด์ อัจฉริยะและปัญญาประดิษฐ์ (AI) บิ๊กดาต้า (Big Data) มาใช้มากขึ้น ดังนั้น คนทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ต้องมีความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องแคล่วทั้งการใช้ การเข้าใจ การสร้าง และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ดังแนวคิดของ Steele (2009) กล่าวว่า การรู้ดิจิทัลเป็นความสามารถในการการค้นหา (Find) ประเมิน (Evaluate) ใช้ (Utilize) และสร้าง (Create) สารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับการศึกษาของ World Economic Forum (WEF) (2018) เรื่อง The Future of Jobs Report 2018 ผลการศึกษาพบว่า หากจำเป็นต้องใช้ ‘ทักษะใหม่’ มีแนวโน้มว่าองค์กรอาจทำสิ่งเหล่านี้ มองหาระบบอัตโนมัติมาช่วยงาน 90% จ้างพนักงานประจำที่มีทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ 85% เพิ่มทักษะให้พนักงานในองค์กร 79% คาดหวังว่าพนักงานในองค์กรจะเลือกเพิ่มทักษะจากการทำงาน 76% จ้างพนักงานชั่วคราวที่มีทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ 70% ส่งงานบางประเภทให้ Outsource ทำแทน 63% ใช้กลยุทธ์ลดบุคลากรที่ขาดทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อลดความเสี่ยงในการจัดจ้าง 56% จ้างฟรีแลนซ์ที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีใหม่ 55%

6. ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้คนทำงานต้องประสบกับปัญหาการทำงานจากบ้าน (Work from home) ทำให้ความสมดุลของการทำงานและการใช้ชีวิตเปลี่ยนแปลงไปเป็นในลักษณะงานที่ไร้ความสมดุลแบบไม่รู้ตัว ความฉลาดทางอารมณ์จึงเข้ามาช่วยจัดการทางอารมณ์และควบคุมจิตใจได้ ทำให้สามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ที่เกิดจากการทำงาน จากเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างลื่นไหล สื่อสารกันได้เข้าใจใน

ระยะไกล โดยไม่ใช้อารมณ์มาตัดสิน ดังแนวคิดของ Goleman & Davidson (2017) กล่าวว่า การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากสมองมีประโยชน์ในส่วนของการทำงาน การรับรู้ตนเองเกี่ยวกับความเข้าใจในตนเอง และมีความเข้าใจในจุดอ่อนไหวของผู้อื่น ถือเป็นการสร้างแรงผลักดันและรองรับแรงกดดันในการทำงานได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับการศึกษาของ ศักดิ์ชัย จันทะแสง (2563) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เป็นตัวแปรส่งผ่าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

7. ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Commit to a Lifetime of Learning) เมื่อโลกและโจทย์การทำงานเปลี่ยนไป การทำงานในยุคหลังโควิด-19 คนทำงานต้องปรับเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ตลอดเวลา เพื่อติดอาวุธตนเองให้สามารถก้าวทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากมหันตภัยไวรัสโควิด-19 ครั้งนี้ ซึ่งการเรียนรู้ในยุคหลังโควิด-19 นี้ เน้นที่การเรียนรู้แบบผสมผสาน (Truly Blended) คือ การเรียนรู้เริ่มไม่หยุดอยู่หนึ่งกับช่องทางหรือรูปแบบเดิม ๆ ทั้งนี้ การเรียนรู้ในระบบออนไลน์มีมากขึ้นและมีทรัพยากรที่พร้อมกว่า ดังแนวคิดของ Kiley and Cannon (2000) ที่กล่าวว่า ผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นผู้ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการวางแผนการเรียนรู้ การประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ และสามารถบูรณาการความรู้จากสาขาวิชาที่แตกต่างกันได้เหมาะสม โดยมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้อยู่เป็นประจำ สอดคล้องกับการศึกษาของ ศักรินทร์ ขนประชา (2563) เรื่อง การศึกษาตลอดชีวิต ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาตลอดชีวิตเป็นภาพรวมขนาดใหญ่ของการศึกษาทุกประเภท เป็นการจัดกระบวนการทางการศึกษาให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นส่งเสริมให้บุคคลได้เรียนและพัฒนาตามศักยภาพของตน เพื่อสนองต่อความต้องการและการปรับตัวของบุคคลให้รู้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของบริบทสังคมโลก การศึกษาตลอดชีวิตมีความจำเป็นสำหรับบุคคลโดยเฉพาะโลกในศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงบริบทเศรษฐกิจและสังคมโลก อันเนื่องมาจากการปฏิวัติดิจิทัล (Digital Revolution) การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรม 4.0 (The Fourth Industrial Revolution) หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงบริบทอื่น ๆ ในสังคมโลก เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้ความต้องการกำลังคนที่มีทักษะทางด้านอาชีพและความรอบรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพิ่มมากขึ้น ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในสังคมจะต้องมีการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อคนไทยทุกคนจะได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดำรงชีวิตอย่างเป็นสุขสืบไป

## 2. แนวทางการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19

จากผลการศึกษาได้พบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ประกอบด้วย (1) คนทำงานต้องมีการตระหนักรู้ตนเอง (Self-awareness) เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องอย่างเหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (2) เปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับมุมมอง กรอบความคิด ไม่ยึดติดกับรูปแบบ วิธีการ และทักษะเดิม ๆ เปิดโอกาสเพื่อเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ (3) การลงมือทำ เพื่อสร้างความคุ้นเคย และความรู้ที่ได้จาก

ประสบการณ์ เพื่อให้เกิดทักษะ ความเข้าใจและความเชี่ยวชาญมากขึ้น (4) เรียนรู้ต่อเนื่อง คนทำงานต้องขยายขอบเขตการเรียนรู้ของตนเองออกไปอย่างต่อเนื่อง หาวิธีที่เหมาะสม ผสมผสาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงานให้มากขึ้น และ (5) นำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้เป็นช่องทางในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ดังแนวคิดของ Quinones et al. (1995) พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน จำนวนของประสบการณ์มีอิทธิพลทางบวกสูงสุดต่อผลการปฏิบัติงาน และประสบการณ์ในระดับการทำงานมีอิทธิพลทางบวกสูงสุดต่อผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ สุจิราภรณ์ พักจันทร์ (2560) เรื่องแนวทางการพัฒนาศักยภาพแรงงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพแรงงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตอยู่ในระดับมากทุกด้าน (2) การเปรียบเทียบระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพแรงงานในภาพรวมแรงงานมีความต้องการพัฒนาศักยภาพไม่แตกต่างกัน และ (3) แนวทางในการพัฒนาบุคลากร พบว่า องค์การเน้นการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานในอนาคต องค์การเล็งเห็นว่าจะนำมาใช้คือ การฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์หรือการฝึกอบรมโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-training)

### สรุปองค์ความรู้ใหม่

จากการวิจัยครั้งนี้ได้เกิดองค์ความรู้ใหม่ คือ ทำให้พบคุณสมบัติสำคัญของคนทำงานในยุคหลังโควิด-19 ที่องค์กรต้องมองหาจากคนทำงานที่จะพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าได้ ประกอบด้วยทักษะจำเป็น 7 ประการ คือ 1) ทักษะการปรับตัวได้และความยืดหยุ่น 2) ทักษะความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3) ทักษะการใช้ข้อมูล 4) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ 5) ทักษะเชิงดิจิทัล 6) ทักษะความฉลาดทางอารมณ์ และ 7) ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังแผนภาพที่ 2



ภาพที่ 2 คุณสมบัติสำคัญที่องค์กรมองหาจากคนทำงานยุคหลังโควิด 19

## ข้อเสนอแนะ

### 1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

(1) ทักษะอาชีพแห่งอนาคตยุคหลังโควิด-19 จะเป็นงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล ระบบอัตโนมัติ และการผสมผสานระหว่างทักษะด้านดิจิทัลและการคิดวิเคราะห์ของมนุษย์ ซึ่งเทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนโดยระบบอัตโนมัติได้

(2) การเตรียมกำลังแรงงานเพื่อเข้าสู่โลกการทำงานยุคหลังโควิด-19 ต้องคำนึงถึงการสร้างภูมิคุ้มกัน ให้แรงงานมีทักษะและความรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับความต้องการของตลาดงานที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงที่มีผลมาจากผลกระทบวิกฤตโควิด-19

(3) บทบาทของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับตำแหน่งงานทักษะที่ต้องการ ตลอดจนการเข้าถึงการพัฒนาทักษะที่จำเป็นแก่แรงงานไทย โดยการสร้างแพลตฟอร์มในการพัฒนาทักษะอย่างครบวงจร ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและขยายช่องทางการเข้าถึงของแรงงานไทย

### 2) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19 ขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน

(2) ควรมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลสำเร็จต่อการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19

(3) ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะจำเป็นแห่งอนาคตการทำงานยุคหลังโควิด-19

## เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ เมืองเจริญ และประสพชัย พสุนนท์. (2562). การสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ*, 6(2), 73-88.
- จิราวรรณ อนุชาติ. (ม.ป.ป.). *แนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต*. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://jirawanmy.wordpress.com/เทคโนโลยีสมัยใหม่/>
- จุฑามาส โหยังไทย. (2561). การพัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์กับศตวรรษที่ 21. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 9(2), 344-365.
- รณดล นุ่มนนท์. (2560). *แนวทางการใช้ประโยชน์จากการบูรณาการข้อมูลจัดตั้งคลังข้อมูลแห่งชาติเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจ*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- วีรวัฒน์ ปันทวัฏกูร. (2563). *ทักษะแรงงานแบบไหน ที่จำเป็นในโลกธุรกิจหลังยุคโควิด-19*. สืบค้น 20 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.prachachat.net/finance/news-477698>

- ศักดิ์ชัย จันทะแสง. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและความสุขในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 7(2), 115-128.
- ศักดิ์รินทร์ ขนประชา. (2563). การศึกษาตลอดชีวิต. *วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย*, 14(26), 159-175.
- สุจิราภรณ์ พักจันทร์. (2560). แนวทางการพัฒนาศักยภาพแรงงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 6(1), 114-124.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (2563). *เปิดโลกมองเทรนด์ธุรกิจยุคหลังโควิด ปรับตัวอย่างไรให้อยู่รอดแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน).
- Brightside People Team. (2561). *3 โครงสร้างองค์กรยุคใหม่*. สืบค้น 15 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.brightsidepeople.com/3-โครงสร้างองค์กรยุคใหม่/>
- Prosofthcm. (ม.ป.ป.). *แนวทางใหม่ในการบริหารบุคลากรยุคใหม่*. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://www.prosofthcm.com/Article/Detail/15610>
- Dressel, P., & Mayhew, L. (1957). *General Education: Exploration in Evaluation*. Washington. D. C.: American Council on Education.
- Goleman, D., & Davidson, R. (2017). *Altered Traits: Science Reveals How Meditation Changes Your Mind, Brain, and Body*. New York: Avery Books.
- Guilford, J. (1980). Cognitive styles: What are they?. *Educational and Psychological Measurement*, 40(3), 715-735.
- Morrow, J. (2020). *What Is Data Literacy?*. Retrieved February 20, 2020, from <https://www.dataversity.net/what-is-data-literacy/>
- Kiley, M., & Cannon, R. (2000). *Leap into...Lifelong Learning*. Retrieved February 19, 2020, from <http://digital.library.adelaide.edu.au/dspace/handle/2440/71214>
- Papadopoulos, N., & Oscar, M. (2010). Toward a Model of the Relationship between Internationalization and Export Performance. *International Business Review*, 19(4), 388- 406
- Quinones, M., Ford, J., & Teachout, M. (1995). The Relationship between Work Experience and Job Performance: A Conceptual and Meta-Analytic Review. *Personnel Psychology*, 48(4), 887-910.
- Sea (Group). (2020). *ASEAN Youth 2020 "COVID-19: The True Test of Resilience and Adaptability*. Retrieved February 19, 2020, from <https://www.sea.com/home>.
- Steele, B. (2009). *Digital Literacy Project Teaches Students the Rules of the Online Academic World*. From <http://www.news.cornell.edu/stories/2009/12/project-teaches-rules-online>

World Economic Forum. (2018). *The Future of Jobs Report 2018*. Retrieved February 19, 2020, from <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2018>