

Academic Article

SOFT SKILLS IN THE DIGITAL ERA: ROLES OF VILLAGE HEALTH VOLUNTEERS (VHV) 4.0

Phanthakan Yuenyong

Received: May 01, 2025

Received: October 06, 2025

Accepted: October 06, 2025

Faculty of Public Health, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage,
Pathum Thani 13180, Thailand

Corresponding author; E-mail: yy.phanthakan@gmail.com

Citation: Yuenyong P. (2025).
Soft Skills in the Digital Era: Roles
of Village Health Volunteers
(VHV) 4.0. *Primary Health Care
Journal (Northeastern Edition)*,
40(3), e16546.



Copyright (c) 2025 Primary Health
Care Journal (Northeastern Edition)

ABSTRACT

This academic article analyzes the development of soft skills in Village Health Volunteers (VHVs) 4.0, defining these skills as a key competency for enhancing health work potential in the digital age, where technology and innovation are integral to the community health service system. Employing an analytical literature review, this study synthesizes relevant research and academic documents to identify soft skills essential for adaptability, communication, and the management of local health work. The synthesis indicates that key soft skills for VHVs 4.0 comprise five main dimensions: 1) creativity and innovation for problem-solving and the appropriate use of technology; 2) strategic communication and persuasion to promote technology adoption and disseminate health knowledge; 3) effective collaboration grounded in trust, empathy, and shared leadership; 4) flexibility and adaptability to change to meet modern demands and increase work efficiency; and 5) time and personal resource management to balance community missions with self-development. Therefore, the development of VHVs 4.0 should focus on enhancing both psychosocial capital and lifelong learning to transform these soft skills into sustainable human capital. Promoting spiritual values (e.g., compassion, acceptance, and mutual assistance) will lay the foundation for a learning community capable of integrating digital technology to enhance health work effectively and sustainably.

Keywords: Digital Literacy; Soft Skills; Village Health Volunteer

บทความวิชาการ

การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตี: บทบาทของ อสม. 4.0

พันธะกานต์ ยืนยง

รับบทความ: 01 พฤษภาคม 2568

แก้ไขล่าสุด: 06 ตุลาคม 2568

ตอบรับตีพิมพ์: 06 ตุลาคม 2568

คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี 13180, ประเทศไทย

ติดต่อผู้วิจัย: yy.phanthakan@gmail.com

อ้างอิง: พันธะกานต์ ยืนยง. (2568).
การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตี:
บทบาทของ อสม. 4.0. วารสาร
สาธารณสุขมูลฐาน (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ), 40(3), e16546.



ลิขสิทธิ์ (c) 2568 วารสารสาธารณสุข
มูลฐาน (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มุ่งวิเคราะห์บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 4.0 ในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตี (Soft Skills) ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญที่ส่งเสริมศักยภาพการทำงานด้านสุขภาพในยุคดิจิทัล ขณะที่เทคโนโลยีและนวัตกรรมมีบทบาทเป็นกลไกขับเคลื่อนหลักของระบบบริการสุขภาพชุมชน การศึกษานี้เป็นการทบทวนวรรณกรรมเชิงวิเคราะห์ (Analytical Literature Review) โดยคัดสรรงานวิจัยและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตีที่จำเป็นต่อการปรับตัว การสื่อสาร และการบริหารจัดการงานสุขภาพในระดับพื้นที่ ผลการสังเคราะห์พบว่า ทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตีที่สำคัญของอสม. 4.0 มี 5 มิติหลัก ได้แก่ 1) ความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม เพื่อแก้ไขปัญหาและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม 2) ทักษะการสื่อสารและการโน้มน้าวใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อส่งเสริมการยอมรับเทคโนโลยีและเผยแพร่ความรู้สุขภาพ 3) การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ที่ตั้งอยู่บนความไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ และภาวะผู้นำร่วม 4) ความยืดหยุ่นและการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อคงความทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และ 5) การบริหารเวลาและทรัพยากรส่วนบุคคล เพื่อสร้างสมดุลระหว่างภารกิจชุมชนและการพัฒนาตนเอง โดยการพัฒนาอสม. 4.0 จึงควรมุ่งเสริมสร้างทั้งทุนทางจิตสังคมและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อหล่อหลอมทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตีให้กลายเป็นทุนมนุษย์ที่ยั่งยืน โดยการส่งเสริมคุณค่าทางจิตใจ เช่น ความเมตตา การยอมรับ และการช่วยเหลือกัน จะเป็นรากฐานของการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Learning Community) ที่สามารถบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อพัฒนางานสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

คำสำคัญ: ความรอบรู้ดิจิทัล; ทักษะซอฟต์แวร์สเกลียลิตี; อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

บทนำ

ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สามารถปรับตัวและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในภาคสาธารณสุขที่ต้องเผชิญกับความท้าทายจากโลกยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skill) ซึ่งทักษะทางด้านความคิด อารมณ์และความรู้สึก โดยเป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกัน รวมถึงการทำงานร่วมกัน เป็นทักษะสำคัญ และจำเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงาน (Kusolsong and Kusolsong, 2022) ทักษะซอฟต์แวร์เหล่านี้ ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ การสื่อสารที่ดี การบริหารเวลา การปรับตัว การทำงานเป็นทีม และการคิดเชิงวิพากษ์ ซึ่งแตกต่างจากทักษะฮาร์ดสกีล (Hard Skills) ที่เป็นทักษะเชิงเทคนิคและสามารถวัดผลได้โดยตรง (IDP Education, 2024) ทักษะซอฟต์แวร์จึงเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับบุคลากรทุกวิชาชีพ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในการยกระดับคุณภาพ รวมถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ของหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีทักษะอื่น ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft skill) พัฒนาต่อไป ทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่น การจัดการคน รวมถึงการจัดการกับตัวเองและความรู้สึกของตัวเอง จะทำให้เราสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี และทำให้งานของเราบรรลุเป้าหมายได้มากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับทักษะด้านการสื่อสาร รวมไปถึงทักษะการฟังที่ดี เพราะการฟังที่ดีจะทำให้รับสารได้อย่างถูกต้องและสื่อสารได้ชัดเจน ถูกต้อง โดยทั้งสองทักษะจึงเป็นระดับพื้นฐานที่ทุกคนควรมีหรือหมั่นฝึกฝน (IDP Education, 2024) ทักษะซอฟต์แวร์มีความสำคัญอย่างมากในยุคดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่นในการทำงานผ่านการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งต้องปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีและกระบวนการใหม่ ๆ (Obermayer et al., 2023; Adhim and Suherman, 2024) การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และพัฒนานวัตกรรมใหม่เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานสะดวก รวมถึงสามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่

ความสำเร็จขององค์กร การสื่อสารและความร่วมมือในสภาพแวดล้อมดิจิทัลการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงาน ความพยายามและบรรลุเป้าหมายร่วมกันทักษะเหล่านี้อำนวยความสะดวกในการโต้ตอบที่ดีขึ้นในเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความหลากหลาย (Adhim and Suherman, 2024; Shah et al., 2023) รวมถึงความฉลาดทางสังคม และการจัดการความเครียด ซึ่งมีความสำคัญต่อการรักษาประสิทธิภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีในสถานการณ์ของงานที่มีแรงกดดันสูง (Ramos-Monge et al., 2023) นอกจากนี้ความสามารถในการทำงานร่วมกับ AI และเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Frey and Osborne, 2017) การเพิ่มศักยภาพในการทำงานระยะไกล (Remote Work) และการพัฒนานวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและสร้างความแตกต่างให้กับองค์กร (Anderson et al., 2014) ทำให้บุคลากรที่มีทักษะซอฟต์แวร์ที่ดีมีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จากนโยบายขับเคลื่อนประเทศไทยให้เข้าสู่ประเทศไทย 4.0 ด้วยการนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขรวมสู่สุขภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดีขึ้น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นเครือข่ายกำลังคนภาคประชาชนที่กระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาศักยภาพ ในการทำหน้าที่สร้างเสริม สุขภาพชุมชน เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพ แนะนำเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ประชาชน ซึ่ง อสม. ถือเป็นกำลังคนด้านสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน และครอบคลุมอยู่ทุกพื้นที่ จึงต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความสามารถทันเหตุการณ์ตามยุคสมัยการเปลี่ยนแปลงไปของเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และปัญหาสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Thotet, 2020) การพัฒนา อสม. โดยเฉพาะการสนับสนุนให้ อสม. มีความรอบรู้ และเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการทำงานเพื่อให้การพัฒนาช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ จึงมี

ความสำคัญที่จะพัฒนาทักษะในการใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือให้กับ อสม. ในการดูแลสุขภาพของตนเองและประชาชนรวมถึงรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ใหม่ๆ ได้อย่างถูกต้อง (Songkhla City Municipality, 2019) การก้าวไปสู่ประเทศไทย 4.0 อสม. จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ที่จำเป็นของคนในทศวรรษที่ 21 ประกอบด้วยทักษะด้านสารสนเทศและเทคโนโลยี ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ตามวิสัยทัศน์ Thailand 4.0 การศึกษาผ่านมาแสดงให้เห็นว่ายังมีข้อจำกัดในด้านการพัฒนา Soft Skills ของ อสม. โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นในระบบออนไลน์ และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว งานศึกษาส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทักษะดิจิทัล มากกว่าการเสริมสร้าง Soft Skills ที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ การคิดเชิงนวัตกรรม และการแก้ปัญหาเชิงซับซ้อนในชุมชน ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานในระยะยาว การพัฒนา Soft Skills Framework สำหรับ อสม. 4.0 จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แนวคิดนี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการเสริมสร้างศักยภาพของ อสม. ให้สามารถปรับตัวกับเทคโนโลยี การสื่อสาร และการทำงานร่วมกับชุมชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังช่วยส่งเสริมให้ อสม. มีความพร้อมในการเรียนรู้ตลอดชีวิต มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม และมีภาวะผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพในระดับชุมชน บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดและเสนอแนวทางการพัฒนา Soft Skills Framework สำหรับ อสม. 4.0 เพื่อยกระดับศักยภาพของกำลังคนภาคประชาชนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ Thailand 4.0 และสนับสนุนระบบสุขภาพชุมชนให้มีความเข้มแข็ง มั่นคง และยั่งยืนในอนาคต

แนวคิดทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills)

ทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills) หรือ “จรรยาวัตร” หมายถึง ทักษะด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และการสื่อสาร ที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ ซอฟต์แวร์ช่วยส่งเสริมการพัฒนา

Hard Skills หรือทักษะเฉพาะทางอย่างต่อเนื่อง และเป็นพื้นฐานสำคัญของการทำงานในศตวรรษที่ 21 ช่วยให้บุคคลมีแรงจูงใจในการเรียนรู้และสามารถพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับศักยภาพในการทำงาน (Kusolsong and Kusolsong, 2022; OECD, 2023) ซอฟต์แวร์เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การคิดวิเคราะห์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการโน้มน้าวใจ ซึ่งต้องบูรณาการให้สมดุลกับ Hard Skills เพื่อการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้นำควรมีความเชี่ยวชาญในการใช้ Soft Skills เพื่อพัฒนาทีมให้มีศักยภาพ องค์ประกอบสำคัญของซอฟต์แวร์ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร การคิดวิเคราะห์เชิงสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ ความเป็นมืออาชีพ และจริยธรรม หากองค์กรให้ความสำคัญต่อการพัฒนา Soft Skills และ Hard Skills ควบคู่กัน จะสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทุกระดับ และเพิ่มคุณภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมืออาชีพ (Sittichaijarumethee and Bubpha, 2022; Lamri and Lubart, 2023)

ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัว และพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย ทักษะด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ทักษะการคิดและแก้ปัญหา ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงาน โดยช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ยังต้องมีการเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวและเรียนรู้ (Yuenyong and Samsranjit, 2024) ประกอบด้วย

- 1) ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะนี้นำไปใช้ได้กับงานทุกสาขาวิชาชีพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับผลงาน รวมถึงยังช่วยแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันของเราได้อีกด้วย
- 2) การพูด และการโน้มน้าวใจ เป็น ทักษะในการสื่อสารสำคัญมาก เพื่อโน้มน้าวใจได้แบบมนุษยซึ่งต้องใช้ไหวพริบ ภาษากาย ที่มากกว่าภาษาพูด เพื่อโน้มน้าวให้ผู้อื่นเชื่อหรือเห็นด้วยกับเรา
- 3) การทำงานร่วมกัน คือ การทำงานที่สอดคล้องกัน มีทัศนคติไปในทางเดียวกันที่สำคัญคือคนในทีมต้องมีความเห็นอกเห็นใจและมีน้ำใจให้กับทีม

4. การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง คือ ทักษะที่คำนึงรวมถึงเทคโนโลยีหลาย ๆ อย่าง ซึ่งการอยู่ในโลกที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วนี้ ต้องมีทักษะในการปรับตัวที่ดีเพื่อเราจะได้ตามโลกได้ทัน และเรียนรู้ไปกับความเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น

5. การจัดการเวลา คือ ทักษะการบริหารเวลา การจัดการเวลาของตัวเองคือความสำคัญอันดับต้น ๆ ในการก้าวไปสู่ความสำเร็จ และสร้างประโยชน์ให้กับตัวเอง และองค์กรได้มากกว่าอย่างแน่นอน

ในยุคดิจิทัล การมีซอฟต์แวร์ทักษะช่วยให้บุคคลสามารถป้องกันตนเองจากความเสี่ยงและสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงาน โดยเฉพาะ 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การคิดเชิงวิพากษ์เพื่อแก้ปัญหา และการทำงานแบบมีอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับความฉลาดทางดิจิทัลในการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม (Uthai et al., 2025) สำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ทักษะซอฟต์แวร์ทักษะมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปรับตัวสู่ระบบสุขภาพดิจิทัล อสม. ต้องพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การใช้แอปพลิเคชันสุขภาพ การสื่อสารออนไลน์ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพ และการเผยแพร่ความรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสร้างสุขภาวะที่ยั่งยืนให้กับชุมชน (Puti et al., 2024) รวมถึงการจัดการการใช้อุปกรณ์และสื่อดิจิทัล เพื่อให้เกิดความสมดุลของการทำงาน และการใช้ชีวิตทั้งโลกเสมือนจริงและโลกในชีวิตจริง ในขณะที่ อสม. ก็เป็นหนึ่งในบุคคลที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการปรับตัวต่อระบบสุขภาพดิจิทัล เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบสุขภาพดิจิทัลทำให้ อสม. ต้องเผชิญกับความท้าทายหลายด้าน ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวในมิติต่าง ๆ ทั้งการพัฒนาศักยภาพเพื่อเสริมสร้างทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน เช่น การใช้แอปพลิเคชันสุขภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน และการใช้เครื่องมือสื่อสารออนไลน์ การรวบรวมข้อมูลด้านรวมถึงการให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ประชาชน โดยใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่ข้อมูลการป้องกันโรคผ่าน Facebook หรือ LINE นอกจากนี้ยังมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานสาธารณสุข โรงพยาบาล และ

องค์กรชุมชนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการให้บริการด้านสุขภาพ

บทบาทของ อสม. 4.0 ในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์

อสม. 4.0 เป็น อสม. ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) จิตอาสา และเป็นผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนา อสม. ให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) พร้อมทั้งการพัฒนาอสม. ให้มีความรอบรู้ด้านสุขภาพ ผ่านระบบการสื่อสารดิจิทัล และเพื่อส่งเสริม สนับสนุนบทบาทของ อสม. ในการเป็นผู้ประกอบการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพโดยมีเกณฑ์ที่กำหนดที่ใช้สำหรับประเมิน อสม. ที่จะยกระดับเป็น อสม. 4.0 (Thongkanta and Kaewtai, 2023) โดยผู้ที่ผ่านเกณฑ์จะต้องผ่านองค์ประกอบการประเมิน 3 ประเด็น ได้แก่ ความสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ โดยมีเกณฑ์ประเมินจากความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชันด้านสุขภาพ หรือโปรแกรมต่าง ๆ การมีความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health literacy) ซึ่งมีการประเมินความรอบรู้รอบตัวด้านสุขภาพ ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงเรื่องต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดไว้ นอกจากนี้การที่จะพัฒนาเป็น อสม. 4.0 ที่สมบูรณ์คือการมีจิตอาสา และเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงทางด้านสุขภาพ โดยการประเมินจากทักษะการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือสังคม ด้านการปฐมพยาบาล และการใช้ชีวิตพื้นฐาน ทำให้มีความจำเป็นต้องส่งเสริมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพระดับบุคคลและส่งเสริมปัจจัยแวดล้อมเอื้อต่อการมีสุขภาพดี การปลูกฝังในประชาชนเกิดความรู้ด้านสุขภาพสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง (Health behavior) อสม. เป็นบุคคลที่มีความสำคัญทางด้านสาธารณสุข มีบทบาทที่สำคัญในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพ (Change agent) สร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และชุมชน

ในยุคดิจิทัล อสม. ได้รับการส่งเสริมให้ใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น Line กลุ่ม Facebook รวมถึงแอปพลิเคชันอสม.ออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน เพื่อแจ้งเตือนและสื่อสารข้อมูลสุขภาพอย่างรวดเร็ว (Suksai et al., 2021) ขณะเดียวกันยังทำงานร่วมกับบุคลากรทางการแพทย์

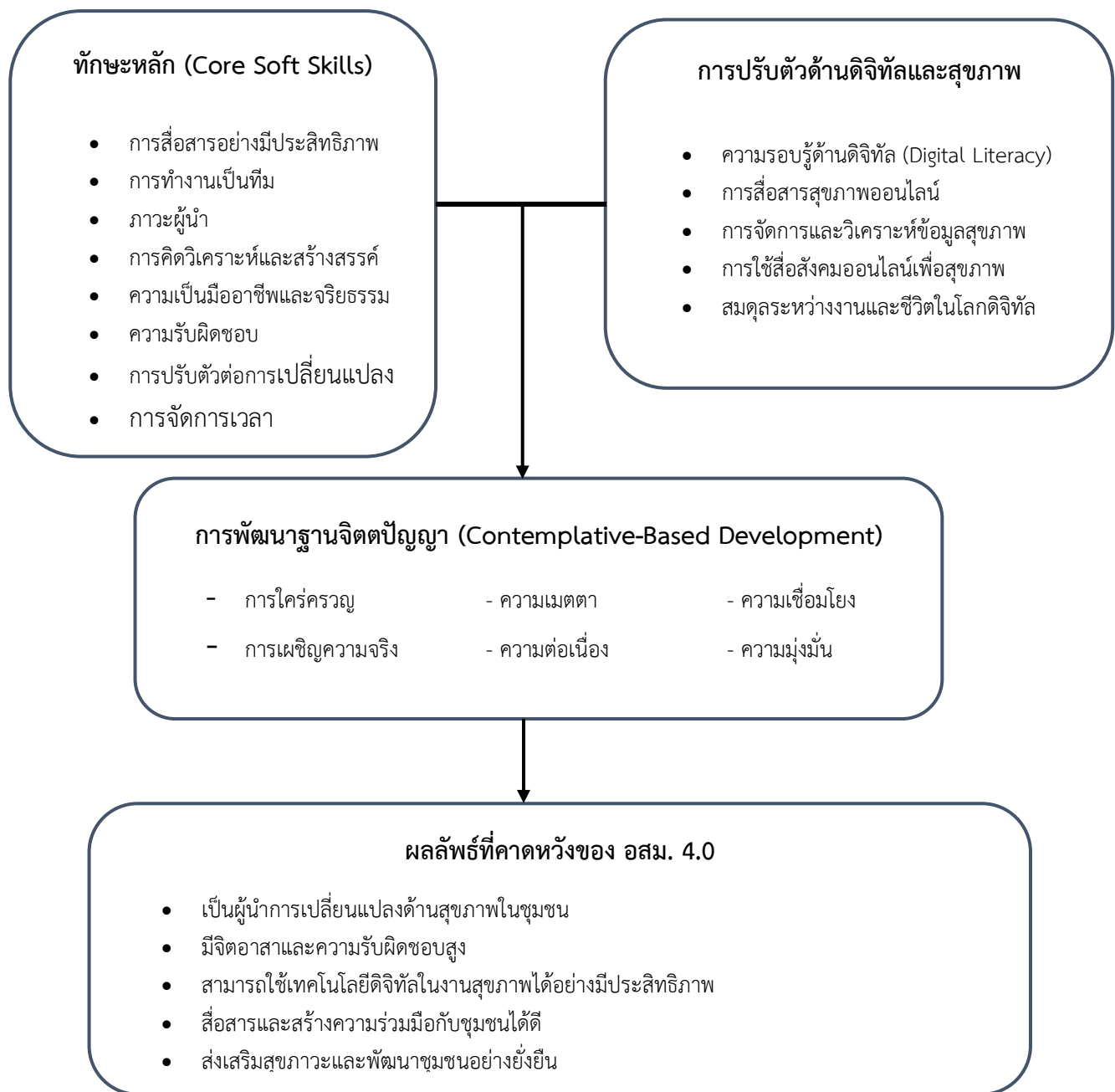
ในบทบาทของผู้สนับสนุนงานสาธารณสุขปฐมภูมิ เช่น การวัดความดัน การเฝ้าระวังผู้ป่วยเรื้อรัง และการส่งต่อเมื่อพบอาการผิดปกติ อสม. ยังมีบทบาทในงานเก็บข้อมูลสุขภาพเพื่อใช้ในการวิจัยทางระบาดวิทยา เช่น การเฝ้าระวังโรคไข้เลือดออก หรือการติดตามผลกระทบของมลพิษต่อสุขภาพชุมชน ซึ่งล้วนเป็นภารกิจสำคัญของ อสม. 4.0 ในการขับเคลื่อนสุขภาพอย่างยั่งยืนในระดับพื้นที่

แนวทางการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สำหรับ อสม. 4.0

ทักษะซอฟต์แวร์ เป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้โดยจากการศึกษาการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ตามแนวทางจิตตปัญญาศึกษาของ [Uamsathit \(2021\)](#) ซึ่งการพัฒนานี้จะต้องมีการพิจารณาด้วยใจอย่างใคร่ครวญ ในการเข้าสู่ภาวะจิตใจที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้แล้วสามารถนำจิตเจดังก้าวไปใช้พิจารณาไตร่ตรองในด้านพุทธิปัญญา (Cognitive) ระหว่างบุคคล (Interpersonal) และภายในบุคคล (Intrapersonal) กระตุ้นให้ผู้ร่วมกระบวนการเกิดการใคร่ครวญอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับตนเองโดยสร้างเงื่อนไขความสัมพันธ์ และประสบการณ์ต่าง ๆ โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของจิตใจที่สงบ มีสมาธิผ่อนคลาย และตระหนักรู้โดยเมื่อเข้าใจตัวเองอย่างลึกซึ้งแล้ว ก็จะเกิดกระบวนการทัศน์ใหม่สำหรับการทำความเข้าใจคน ซึ่งจะนำไปสู่การปรับตัวในสังคมที่แตกต่าง ลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม และเป็นคุณสมบัติขั้นเยี่ยมอย่างหนึ่งสำหรับการเป็นผู้นำด้านสุขภาพตามบทบาทของ อสม. 4.0 โดยการส่งเสริมความรัก ความเมตตา ความไว้วางใจการเข้าใจ และการยอมรับ รวมทั้งการมีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นบนฐานของความมั่นใจในศักยภาพของความเป็นมนุษย์เน้นความสำคัญของความไว้วางใจในการร่วมกันทำงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของตนเอง การยอมรับความสบายใจ ความจริงใจ และความห่วงใยซึ่งกันและกันเริ่มจากการได้รับรู้จากสิ่งแวดล้อม แล้วจึงเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ จากนั้นขยายกลายเป็นความรู้สึกด้านต่าง ๆ จนกลายเป็นค่านิยม และยังพัฒนาต่อไปเป็นความคิด อุดมคติ ซึ่งจะเป็ความรับผิดชอบทางพฤติกรรมของคน เหมาะกับการพัฒนาทักษะการเป็นผู้นำ การปรับตัวในสังคมที่แตกต่าง และการทำงานเป็นทีม มีการเชื่อมโยงสัมพันธ์การเรียนรู้ที่เป็นองค์รวม

เชื่อมโยงกับตัวเองและธรรมชาติอย่างแท้จริงโดยเหมาะแก่การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถ้าคิดสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ เกิดรูปแบบที่ชัดเจนทำให้กระบวนการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานได้ดีขึ้น สำหรับการเกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นด้วย การเผชิญความจริง ด้านความคิด ความรู้สึกที่หลีกเลี่ยงไม่รู้ตัว หรือเก็บซ่อนเอาไว้ด้วยการค้นหาและสัมผัสกับตัวตนผ่านกิจกรรม และการวินิจัยอย่างลึกซึ้ง โดยไม่หลีกเลี่ยงนี้ ภายใต้วัดล้อมที่ปลอดภัย เปิดกว้าง ยอมรับ และมีความรักความเมตตาทั้งต่อตนเองและผู้อื่น รวมถึงความต่อเนื่องในการพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดการปรับตัวอย่างเป็นธรรมชาติ เพื่อการปรับเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมขั้นพื้นฐานจะเกิดจากประสบการณ์ที่สะสมมาเรื่อย ๆ อันจะช่วยสร้างเงื่อนไขในการบริหารเวลาเพื่อให้ชีวิตดำเนินไปอย่างเป็นระบบและลงตัว เกิดความมุ่งมั่นในการค้นหาเพื่อความเข้าใจในตนเอง และเปลี่ยนแปลงตนเองโดยนำกระบวนการที่ได้รับกลับมาใช้ในชีวิตเพื่อการพัฒนาภายในตนเองอย่างต่อเนื่องเมื่อพัฒนาเป็นประจำแล้วก็จะเข้าใจกายตนเองอย่างถ่องแท้ เห็นข้อดีข้อเสีย และนำไปสู่ความเข้าใจผู้อื่น สร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นสิ่งสำคัญของจิตตปัญญาศึกษา โดยการที่จะเกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้มันต้องค่อย ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยมีเหตุผลในแง่มุมต่าง ๆ โดยการเรียนรู้ผ่านกระบวนการเชิงความสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นการฝึกสติ ฝึมองสภาวะภายในตนเอง อาศัยความสัมพันธ์ของผู้อื่นรอบกายอันจะสะท้อนความเป็นตัวตนซึ่งกันและกัน กิจกรรมที่สามารถนำมาใช้ในด้านนี้ได้แก่สุนทรีสนทนา (Dialogue) การสะท้อนความคิด (Reflection) การเขียนบันทึก (Journal) การสนทนากับเสียงภายใน (Voice dialogue)

จากดังกล่าวสามารถสรุป Soft Skills Framework สำหรับ อสม. 4.0 ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวคิดการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ (Soft Skills Framework) สำหรับ อสม. 4.0

การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของ อสม. 4.0 ควรถูกกำหนดเป็นนโยบายสนับสนุนระดับชาติด้านการพัฒนา อสม. โดยเฉพาะพื้นฐานของการทำงานร่วมกับชุมชนและการสื่อสารเชิงสุขภาพในยุคดิจิทัล ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของ อสม. โดยเพิ่มเป็นหนึ่งในเกณฑ์

การประเมินสมรรถนะหลักของ อสม. ควบคู่กับความรอบรู้ด้านสุขภาพ (Health Literacy) และทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อส่งเสริมให้ อสม. มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสมต่อการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพในชุมชน การพัฒนาในลักษณะนี้จะช่วยให้ อสม. สามารถสื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้

เทคโนโลยีในการดำเนินงานด้านสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน โดยใช้ระบบการเรียนรู้แบบ E-learning หรือ Blended learning ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และต่อเนื่อง การดำเนินงานในลักษณะนี้จะช่วยให้การพัฒนาซอฟต์แวร์ของ อสม. เป็นไปอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง และสามารถยกระดับศักยภาพของ อสม. ให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง ในระดับพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ควรบูรณาการทักษะซอฟต์แวร์ให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชน โดยเน้นให้ อสม. ได้ฝึกทักษะด้านการสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ เพื่อสร้างบุคลากรสุขภาพชุมชนที่มีความเข้าใจทั้งมิติของเทคโนโลยีและมิติของมนุษย์ควบคู่กันไป

จุดเด่นของแนวคิด Soft Skills สำหรับ อสม. 4.0 เชื่อมโยงอย่างเหมาะสมกับ เป้าหมายการพัฒนาระบบสุขภาพชุมชนในยุคดิจิทัลที่มีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ OECD (2023) และนโยบาย Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะเพื่ออนาคต (Future Skills) รวมถึงการประยุกต์แนวทาง จิตตปัญญาศึกษา สะท้อนการพัฒนาภายในสู่ภายนอก ซึ่งช่วยให้ความยั่งยืนของการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แต่ยังมีจุดอ่อนและข้อจำกัด ในการนำ Soft Skills ไปปฏิบัติจริงในบริบท อสม. ยังมีข้อจำกัดด้าน เวลา งบประมาณ และแรงจูงใจ โดยเฉพาะในพื้นที่ชนบท รวมถึงการบูรณาการ Soft Skills เข้ากับระบบสุขภาพดิจิทัลยังขาด เครื่องมือหรือแพลตฟอร์มการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของ อสม. จึงควรส่งเสริม การเรียนรู้จากเพื่อน (Peer Learning) และการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of Practice) เพื่อพัฒนา Soft Skills อย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์กับชุมชนมากที่สุด

บทสรุป

การพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 4.0 เป็นประเด็นสำคัญที่สะท้อนถึงการยกระดับศักยภาพของบุคลากรภาคประชาชนในยุคดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีได้กลายเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนระบบสุขภาพชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์บทบาทของ อสม. 4.0 พบว่า ทักษะ

ซอฟต์แวร์ที่จำเป็นประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหา การสื่อสารและการโน้มน้าวใจอย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างยืดหยุ่น และการบริหารเวลาอย่างเหมาะสม ทั้งหมดนี้เป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนา อสม. ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การพัฒนา อสม. ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการเสริมทักษะทางเทคนิคเท่านั้น แต่ยังต้องเน้นการปรับฐานจิตใจให้เกิดความพร้อมในการเรียนรู้และเปลี่ยนแปลง การสร้างความรัก ความเมตตา และความสัมพันธ์อันดีในทีม อสม. เป็นหัวใจสำคัญในการก่อให้เกิดชุมชนแห่งการเรียนรู้ ที่เกื้อหนุนกันอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนทั้งในระดับบุคคลและระดับชุมชน การผสมผสานระหว่าง Soft Skills และ Hard Skills จึงเป็นแนวทางสำคัญที่ทำให้ อสม. 4.0 ก้าวสู่การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านสุขภาพอย่างแท้จริง เมื่อ อสม. มีทักษะในการคิด วิเคราะห์ สื่อสาร และร่วมมือกับผู้อื่นได้อย่างเข้าอกเข้าใจ จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านจากการทำงานตามหน้าที่สู่การขับเคลื่อนด้วยคุณค่าที่สร้างสุขภาวะร่วมในชุมชนได้อย่างยั่งยืน

ท้ายที่สุด บทความนี้สะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนา อสม. 4.0 ไม่ใช่เพียงการพัฒนาเทคโนโลยีหรือความรู้ทางสุขภาพ แต่คือการพัฒนาศักยภาพความเป็นมนุษย์ที่หลอมรวมปัญญา อารมณ์ และจิตสำนึกของความเป็นผู้ให้ เพื่อให้ อสม. กลายเป็นทั้งผู้สื่อสารสุขภาพ นักเรียนรู้ตลอดชีวิต และผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงในระบบสุขภาพไทยยุคใหม่

References

- Adhim M. R. F. & Suherman E. (2024). Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Era Digital. *Optimal*, 4(3), 95–108. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i3.3915>

- Anderson N. et al. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of Management*, 40(5), 1297-1333.
- Frey C. B. & Osborne M. A. (2017). The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?. *Technological Forecasting and Social Change*, 114, 254–280. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- International Education Specialists. (2025, January 18). *Essential skills for workers in the digital age*. IDP Education. <https://www.idp.com/thailand/blog/soft-skill-digital-age/>
- Kusolsong S. & Kusolsong P. (2022). Development of Participatory Learning Management Model embedded Mental Intelligence - Mentoring System - Project-based Activity – Research-based Learning to Strengthening Soft Skills for Rajabhat University Student Teachers. *Journal of Education Khon Kaen University*, 45(3), 1-18.
- Lamri J. & Lubart T. (2023). Reconciling hard skills and soft skills in a common framework: The generic skills component approach. *Journal of Intelligence*, 11(6), 107. <https://doi.org/10.3390/jintelligence11060107>
- Obermayer N. et al. (2023). Importance of digital and soft skills in the digital age. *European Conference on Knowledge Management*, 24(2), 978–987. <https://doi.org/10.34190/eckm.24.2.1550>
- OECD. (2023). OECD Skills Outlook 2023: Skills for a Resilient Green and Digital Transition. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/11/oecd-skills-outlook-2023_df859811/27452f29-en.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Puti S. et al. (2024). Knowledge, attitudes, skills, and satisfaction of village health volunteers on using community mental health support guidelines in the southern border provinces. *Journal of Nursing, Midwifery and Health Sciences Research*, 44(2), 63–79.
- Ramos-Monge E. et al. (2023). Addressing soft skill gaps in the digital employment market: the case of Spanish students in a technology-based university. *Education + Training*, 65(6/7), 923–938. <https://doi.org/10.1108/ET-04-2023-0165>
- Shah N. et al. (2023). Leading towards the students' career development and career intentions through using multidimensional soft skills in the digital age. *Education + Training*, 65(6/7), 848–870. <https://doi.org/10.1108/ET-12-2022-0470>
- Sitthichaijarumethee S. & Bubpha S. (2022). Soft skills of the administrators affecting effectiveness of medium schools under the Secondary Educational Service Area Office Nong Khai. *Journal of MCU Ubon Review*, 7(2), 2169-2184.

- Songkhla City Municipality. (2025, January 18). Guidelines for developing the potential of public health volunteers (PHVs) 4.0. Songkhla City Municipality https://www.songkhla-city.go.th/2020/files/com_news_research/2019-11_60993e139dc0955.pdf
- Suksen, A. (2022). 4 Soft Skills for The Digital Quotient. *The journal of social communication innovation*, 10(2), 165-173.
- Thongkanta C. & Kaewtai N. (2023). Communication by Using Digital Technology for Public Health Care of Health Volunteers in Villages in the 4.0 Era, Nong Bua District, Nakhon Sawan Province. *EAU Heritage Journal Science and Technology*, 17(1), 30-40.
- Thotet, P. (2020). A Study of the Competency Development Model for Village Health Volunteers 4.0 North Region, 2018. *Journal of Human Society*, 10(1), 34-44.
- 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.
- Uthai S. et al. (2025). Thailand is strengthening its public health system by enhancing the health literacy of village health volunteers. *Malaysian Journal of Public Health Medicine*, 25(3), 108-117.
- Yuenyong P. & Samranjit S. (2024). Relationship between transformational leadership and soft skills of the director of sub-district health promotion hospital in Chachoengsao Province. *Thammasat University Hospital Journal Online*, 9(1), 32-44.