



คู่มือทักษะชีวิตสำหรับทันตแพทย์

Soft Skill for Dentist

อ.ทพญ.วรรณดี พลาอนุภาพ

คณะทันตแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

คำนำ

ทักษะในการทำงานนั้นแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ Hard skill และ Soft skill สำหรับ Hard Skills นั้น คือทักษะด้านความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการทำงาน เป็นทักษะทางสายงานที่จะทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในงาน ที่ทำนั้น ๆ ส่วน Soft Skills นั้นคือ ทักษะทางด้านอารมณ์ ที่ค่อย ๆ พัฒนามาจาก การใช้ชีวิตเป็นทักษะชีวิต หรือ ความสามารถด้านสังคม เช่น การติดต่อสื่อสาร ความเป็นมิตร การมอง โลกในแง่ดี การแสดงออกทางสังคม บุคลิกภาพ เป็นต้น Soft Skills เป็นทักษะที่ควรให้ความสำคัญไม่ ยิ่งหย่อนไปกว่า Hard Skills เพราะเป็นทักษะที่ใช้ ในการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล เป็นกลุ่มทักษะที่เกี่ยวข้อง กับการเข้าสังคมและอารมณ์เป็นหลัก ดังนั้น จึงปฏิเสธไม่ได้ว่า สายงานทางทันตแพทยก็จำเป็นต้อง มีการปฏิสัมพันธ์ การอธิบาย การพูดคุยกับผู้ป่วย และ บุคลากรผู้ร่วมงาน จึงจำเป็นต้องมีการฝึกฝนและ ให้ความสำคัญต่อ Soft Skills ด้วยเช่นกัน

ในคู่มือฉบับนี้ อธิบายถึง Soft Skills ทักษะชีวิต ทักษะทางด้านอารมณ์ วิวัฒนาการ Soft Skill และ 9 ทักษะที่ควรมียุค 2019 ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือทักษะชีวิตนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่าน และเป็นส่วนหนึ่งของ เครื่องมือจัดการความรู้ (Knowledge management (KM)) สำหรับคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

อ.ทพญ.วรรณดี พลาอนุภาพ
อาจารย์ประจำคณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
วัตถุประสงค์	4
Soft skill for dentist (ทักษะชีวิต)	5
วิธีพัฒนา Soft Skill	8
9 ทักษะที่ควรมียุค 2019	9

วัตถุประสงค์

1. เป็นคู่มือสำหรับอาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ และผู้ที่สนใจได้ทราบข้อมูลความรู้ที่เกี่ยวข้องกับ Soft Skills และการพัฒนาทักษะชีวิตสำหรับทันตแพทย์
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและประยุกต์ใช้ทักษะทางด้านอารมณ์ และการปฏิสัมพันธ์ให้เกิดผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานของทันตแพทย์ การเรียนการสอนของนักศึกษา ตลอดจนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม อื่น ๆ ด้วย

Soft Skill for Dentist (ทักษะชีวิตสำหรับทันตแพทย์)

ทักษะที่ทันตแพทย์จำเป็นต้องมี 2 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ ทักษะทางด้านวิชาการ หรือวิชาชีพ ซึ่งต้องใช้เวลาเรียนฝึกฝนไปราว 6 ปีจนครบหลักสูตร ส่วนทักษะอีกด้านที่สำคัญไม่น้อยเลย คือทักษะชีวิต ที่ทันตแพทย์จำเป็นต้องมีควบคู่กันไปและขาดไม่ได้เลย เพราะถ้ามีแต่ความรู้แต่ทักษะอื่นไม่มีใช้ประกอบคู่กัน จะทำให้การทำงานไม่อาจประสบความสำเร็จได้ หรือกระทั่งอาจเกิดปัญหาเป็นเรื่องราวที่ต้องมีคคีความที่ต้องฟ้องร้องต่อกัน อันมีสาเหตุมาจากปัญหาความพึงพอใจที่มีต่อกัน



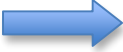
จากประสบการณ์ที่ผู้เขียนได้เคยเป็นอนุกรรมการจริยธรรมของทันตแพทย์สภาชุดที่ 8 ในช่วงปี 2559 ถึงปี 2562 พบว่าคดีฟ้องร้องกันโดยมากมีปัญหาจากเนื้องานเพียงส่วนน้อย แต่ส่วนใหญ่จะเป็นปัญหาของการสื่อสาร การฟัง และความสัมพันธ์ เป็นต้น ดังนั้นเพื่อช่วยลดและป้องกันปัญหาคดีฟ้องร้องกันต่อไปภายหน้า ทันตแพทย์จำเป็นต้องเรียนรู้ ทักษะชีวิตด้านอื่น ๆ ด้วย อันได้แก่ การฟังอย่างลึกซึ้ง การเข้าใจผู้อื่น การสร้างความสัมพันธ์ และอื่น ๆ โดยในแต่ละหัวข้อที่จะลงลึกในรายละเอียด ผู้เขียนอยากให้ผู้อ่านได้พิจารณาไปพร้อมกันด้วยว่า สำหรับตัวเรานั้นควรต้องปรับปรุงในหัวข้อใดเพิ่มเติมและมีแนวทางที่จะวางแผนแก้ไขจุดอ่อนนั้น ๆ อย่างไร

ทักษะชีวิต (Soft Skills) ในแต่ละข้อมีรายละเอียดดังนี้

- 1. การฟังอย่างลึกซึ้ง** เป็นการฟังที่ไม่ใช่การฟังอย่างธรรมดา แต่ควรมีความตั้งใจ มีสมาธิในการฟัง ฟังให้ครบถ้วนในเนื้อหาที่ผู้พูดส่งสารว่า มีความประสงค์สิ่งใด และไม่ชอบหรือรังเกียจสิ่งใดที่เป็นประเด็นสำคัญของเขาด้วย
- 2. การเข้าใจผู้อื่น** การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ควรมีความเข้าใจในเรื่องราว ปัญหาของผู้พูดด้วยว่าเขามีความต้องการประสงค์สิ่งใด ซึ่งอาจเป็นความคิดที่ไม่เหมือนเราเสมอไป จึงควรเปิดใจรับฟัง ไม่ได้แย้งหรือตัดสินถูกผิดในความคิดเห็นผู้อื่น
- 3. การสังเกต** ในขณะที่พูดคุยกับผู้อื่น เช่น คนไข้ หรือผู้ร่วมงาน เราอาจต้องใช้การพิจารณา สังเกตภาษากายของเขาด้วย เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิด การสื่อความหมายที่เขายังอธิบายไม่ได้ชัดเจน
- 4. การสร้างความสัมพันธ์** ความสัมพันธ์ที่ดีจะนำไปสู่การเข้าใจ การมองกันในแง่ดีและแก้ปัญหาความขัดแย้งได้ในระดับหนึ่งหรือทั้งหมดได้

5. **การมีน้ำใจ** เป็นคุณธรรมที่ควรปลูกฝังให้มีในจิตใจของผู้ปฏิบัติในงานทุกท่าน เพื่อให้มีชีวิตการทำงานที่มีความสุขทัศนคติที่ดีต่อกัน การทำงานที่ยากจะประสบความสำเร็จได้ง่าย
6. **ความซื่อสัตย์ไม่โลภ** ความซื่อสัตย์ไม่โลภ เป็นคุณธรรมที่ทำให้คนไว้นับถือใจกัน มีความเมตตารักใคร่กัน แม้จะทำผิดพลาดก็จะมีการอภัยให้กันได้
7. **การสื่อสาร** อันนี้เป็นหัวข้อใหญ่และละเอียดซับซ้อน ซึ่งทุกคนควรสะสมความรู้ ทักษะการสื่อสารชนิดต่าง ๆ ให้เข้าใจและสามารถสื่อความต้องการของตนเองและผู้อื่นได้ดี หัวข้อนี้ยังมีรายละเอียดที่น่าศึกษาและปรับปรุงไปตลอดชีวิต
8. **ความคิดสร้างสรรค์** ในชีวิตการทำงานของท่านแพทย์ เราต้องมีการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ น้อยที่สุดคือต้องได้มาตรฐานวิชาชีพ และถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และควรเป็นผู้ใฝ่เรียนรู้ พัฒนางานให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ตลอดชีวิต โดยการอ่าน อบรม สัมมนา และอื่น ๆ เพื่อพัฒนางานและสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ใหม่ขึ้นเรื่อย ๆ ไป
9. **การตั้งเป้าหมาย** การทำงานในวิชาชีพนั้น ถ้าไม่ตั้งเป้าหมายเลย มักจะประสบความสำเร็จยากและไร้ทิศทาง บางครั้งอาจตั้งเป้าหมายสูงสุดไว้ระยะยาวเป็นหลายปี และทอนเป้าหมายเป็นจุดเล็ก ๆ รายปี ไล่ระดับขึ้นไป งานที่ยากก็จะดูง่ายขึ้นและสำเร็จถึงเป้าหมายเล็กรายทางไปเรื่อย ๆ
10. **ทักษะการจัดการ** เป็นทักษะการบริหารจัดการงาน บริหารคน ซึ่งต้องเรียนรู้ศาสตร์นี้เพิ่มเติม โดยเฉพาะการจัดการบุคคลเป็นเรื่องยากและซับซ้อน ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมไปตลอดชีวิต
11. **การตัดสินใจ** เป็นศาสตร์ที่จำเป็นและต้องเรียนรู้เพิ่มเติม โดยอาศัยการพิจารณาเป้าหมาย ข้อดี ข้อเสีย ผลลัพธ์ที่ได้ และเลือกช่องทางที่ได้ประสิทธิภาพ ใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด
12. **การแก้ปัญหา** การแก้ปัญหาในงานที่ไม่ใช่ด้านวิชาชีพ เราอาจต้องเรียนรู้ ผึกฝน และสังเกตจากกรณีศึกษาของผู้อื่น และเรียนรู้การแก้ปัญหาแบบลองผิดลองถูกบ้าง โดยใช้หลักการ
13. **การทำงานเป็นทีม** ถ้าเราทำงานคนเดียว งานก็ประสบความสำเร็จได้ แต่ถ้าใช้การทำงานเป็นทีมสำเร็จ ผลงานที่ดีจะมีประสิทธิภาพและได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า แม้จะเป็นงานที่ยุ้งยากซับซ้อนก็ยิ่งจำเป็นต้องใช้การทำงานเป็นทีมอย่างยิ่ง

โดยสรุปคือ

ทักษะชีวิต (Soft Skills)	ใช้ประโยชน์ในเรื่อง	
1. การฟังอย่างลึกซึ้ง 2. การเข้าใจผู้อื่น		10. ทักษะการจัดการ
3. การสังเกต 4. การสร้างความสัมพันธ์ 5. การมีน้ำใจ 6. ความซื่อสัตย์ไม่โลก 7. การสื่อสาร		11. การตัดสินใจ 12. การแก้ปัญหา 13. การทำงานเป็นทีม
8. ความคิดสร้างสรรค์ 9. การตั้งเป้าหมาย		การพัฒนาตน

วิธีพัฒนา Soft Skill

1. รู้ตนเอง ควรจะมีการพิจารณาประเมินตนเองทั้งข้อดี ข้อเสีย หาข้อควรปรับปรุง และวิธีการแก้ไข คุณลักษณะที่ไม่พึงประสงค์ของตนเอง
2. รู้ผู้อื่น การรับรู้ เข้าใจผู้อื่นได้ ควรอาศัยการฟังอย่างลึกซึ้ง การสังเกต การมีมนุษยสัมพันธ์ การมีน้ำใจ และเมตตาต่อกัน หลายองค์ประกอบเข้าด้วยกัน

9 ทักษะที่ควรมียุค 2019 (ที่มา : <https://blog.jobthai.com/career-tips/9-soft-skills>)

SOFT SKILLS
ที่คนทำงานควรมีในปี 2019

- Time Management**
การบริหารเวลา
- Life-Long Learning**
การเรียนรู้ตลอดชีวิต
- Emotional Intelligence**
ความฉลาดทางอารมณ์
- Adaptability**
ความสามารถในการปรับตัว
- Collaboration**
การทำงานร่วมกับผู้อื่น
- Communication**
การสื่อสาร
- Complex Problem Solving**
การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน
- Critical Thinking and Decision-making**
การคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ
- Creativity**
ความคิดสร้างสรรค์

Jobthai

9 ทักษะที่ควรมียุค 2019 (ที่มา : <https://blog.jobthai.com/career-tips/9-soft-skills>)

1. **การบริหารเวลา (Time management)** เริ่มจากลิสต์งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเราทั้งหมด เราจึงต้องวางแผน ควบคุม กำหนดระยะเวลา และจัดลำดับความสำคัญของงานให้ชัดเจน รวมถึงควบคุมตัวเองให้มีวินัยจนทำตามแผนที่วางไว้ได้ด้วย
2. **การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life long learning)**
เทคโนโลยีในปัจจุบันที่กำลังก้าวไกลไปมากทำให้เกิดนวัตกรรม เกิดอาชีพใหม่ ๆ และทำให้วิธีการทำงานเปลี่ยนแปลงไป จนการมีความรู้ในสาขาวิชาเดียวไม่เพียงพออีกต่อไปแล้ว เราจึงต้องมีการเตรียมพร้อม และเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา นำความรู้ที่หลากหลายมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน การพัฒนาการอ่านจับใจความ สรุปประเด็น และเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน มีการคิดวิเคราะห์ความเหมือนและความแตกต่าง จากสิ่งที่เรียนรู้มาได้ด้วย ทักษะนี้จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพได้
3. **ความฉลาดทางอารมณ์ E.Q (emotional intelligence)**..สังเกต เข้าใจ จัดการ แสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่น การติดต่อสื่อสารหรือประสานงานกับคนอื่น ๆ ทั้งนี้ Emotional Intelligence มีความสำคัญและส่งผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะคนที่มีฉลาดทางอารมณ์ คือคนที่มีความสามารถในการสังเกต ทำความเข้าใจ จัดการ และแสดงออกทางอารมณ์ของตัวเองได้อย่างดี รวมถึงสังเกตและทำความเข้าใจอารมณ์ของคนอื่นด้วย ช่วยให้เราสามารถควบคุมอารมณ์ และแสดงออกได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีปัญหาในการทำงานและรู้สึกไม่พอใจ ก็จะพยายามทำความเข้าใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น วิเคราะห์หาสาเหตุ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหา
4. **ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability)** ความสามารถปรับตัว ยืดหยุ่นทางความคิด เข้าใจความแตกต่างของบุคคลทั้งชาติพันธุ์ วัฒนธรรม ความคิด ความเชื่อ และรู้จักปรับตัวและรับรู้กับข่าวสารมากมายที่แทบไม่เคยหยุดนิ่ง มีอะไรใหม่ ๆ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ให้เราต้องเรียนรู้เพื่อที่จะสามารถรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ศึกษาหาข้อดี ข้อเสีย จุดแข็ง และจุดอ่อนของแต่ละความคิด แต่ละวิธีการนำมาปรับใช้เข้าด้วยกัน
5. **การทำงานร่วมกับผู้อื่น (Collaboration)** การที่เราต้องทำงานร่วมกับคนที่หลากหลาย ทั้งในแง่ของสายงาน ช่วงวัย หรือรูปแบบการทำงาน องค์กรต่าง ๆ จึงต้องการคนทำงานที่มีทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่น เพื่อสร้างสรรค์ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งการทำงานร่วมกันภายในทีมตัวเองหรือการทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ
6. **การสื่อสาร (Communication)** ในที่ทำงานก็ต้องมีการติดต่อกัน ทั้งกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ป่วย ซึ่งการสื่อสารที่ถูกต้อง ตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความร่วมมือ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ทักษะการประสานงาน และการเจรจาด้วย เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

7. **การแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน** (Complex problem solving) ผลกระทบจากเทคโนโลยีที่มีความเชื่อมโยงกับหลายกิจการ ทำให้มีการทำงานที่ซับซ้อนและหลากหลายมากขึ้น มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรแบบรอบด้าน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นมีความแตกต่างไปจากอดีตและซับซ้อนมากขึ้น การหาวิธีแก้ไขปัญหาในการทำงานจึงต้องคิดอย่างรอบ มองปัญหาหลาย ๆ ด้าน และต้องหาวิธีแก้ไข ปัญหาหลาย ๆ แบบ โดยทักษะนี้ต้องอาศัยหลายทักษะย่อย ๆ ต้องเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ เพื่อระบุปัญหาและความต้องการว่าอยากจะให้ผลลัพธ์ออกมาเป็นแบบไหน แล้วหาวิธีที่จะแก้ปัญหา
8. **การคิดเชิงวิเคราะห์และเลือกตัดสินใจ** (Critical thinking & decision making) ทักษะการคิดวิเคราะห์ จะช่วยให้เราย่อยข้อมูลจำนวนมากได้ ด้วยการเอามาวิเคราะห์ ตีความ จนทำให้สามารถรู้สึกเบื้องหลังของข้อมูลที่ได้มา แล้วตัดสินใจได้ถูกต้องแม่นยำกว่าเดิม
9. **ความคิดสร้างสรรค์** (Creativity) ความคิดสร้างสรรค์ถือว่าเป็นทักษะที่มีคุณค่ามากที่สุดเลยก็ว่าได้ เพราะไม่มีหลักสูตรตายตัวในการเรียนการสอน ซึ่งการที่เราจะมีความคิดสร้างสรรค์ได้นั้น เราต้องช่างสังเกต อยากรู้อยากเห็น และเปิดใจกว้าง รวมถึงเสพข้อมูลต่าง ๆ อย่างหลากหลาย มีไหวพริบที่จะแก้ไขปัญหา หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ด้วย

(ที่มา : <https://blog.jobthai.com/career-tips/9-soft-skills>)