

สื่อสารอย่างไรให้ได้ใจพยาบาลรุ่นอายุแซด

How to Communicated in Generation Z Nurses

สุรีพร แซ่หนึ่ง อารีวรรณ อ่วมตานี*

Sureepeer Saenung Areewan Oumtanee*

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330

Faculty of Nursing Chulalongkorn University 10330

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยาตีความ (Hermeneutic phenomenology) ตามแนวคิดของ Martin Heidegger มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์ในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ที่เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยมีประสบการณ์การบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในหอผู้ป่วยไม่ต่ำกว่า 3 ปี และมีพยาบาลรุ่นอายุแซด (Generation Z) ในทีมการพยาบาลของหอผู้ป่วยไม่ต่ำกว่า 3 คน ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 12 วิเคราะห์เนื้อหาตามวิธีการของ van Manen (1990) ผลการวิจัยพบว่า ในการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาล ประกอบไปด้วยประเด็นหลัก 5 ประเด็นดังนี้ 1) ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย 2) สื่อสารให้กระชับ ชัดเจน มีเหตุผลและเป็นรูปธรรม 3) เปิดโอกาสให้ติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา 4) เรียงลำดับความสำคัญของประเด็นที่ต้องการสื่อสาร 5) ตักเตือนหากใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่เหมาะสม

คำสำคัญ: พยาบาลรุ่นอายุแซด, ทีมการพยาบาล, การสื่อสาร

Abstract

The objective of this qualitative research was to describe lived experiences of managing Generation Z nurses in nursing team of head nurses in an university hospital. The informants were head nurses who experienced managing Generation Z nurses in nursing team more than 3 years and Generation Z nurses have worked in their unit at least 3 people. Collecting data by indepth interview in purposive samplings 12 head nurses at an autonomous university hospital. Analyzing data by van Manen's analysis (1990). The results of this research can describe how to communicated in Generation Z nurses in nursing team 5 points as follow : 1) Various channels to access communication 2) Tell topics clearly and no complexity 3) Easy to access all the time 4) Set priority communicated topics 5) Warn when use inappropriate social online technology.

Keywords: Generation Z nurses, Nursing team, Communication.

Corresponding Author: *E-mail: Areeday@yahoo.com

วันที่รับ (received) 14 ก.ค. 2562 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 10 ก.ย. 2562 วันที่ตอบรับ (accepted) 17 ก.ย. 2562

บทนำ

ปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่าพยาบาลที่มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในการดูแลผู้รับบริการ ให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพและความปลอดภัยในขณะที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ซึ่งในการดูแลและให้บริการนั้นพยาบาลต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมที่เรียกว่า “ทีมการพยาบาล” อันประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพหลากหลายรุ่นอายุทำงานร่วมกัน ได้แก่ พยาบาลรุ่นอายุเบบี้บูมเมอร์ส (Baby Boomers ปี ค.ศ 1946 - 1964) อายุ 54-72 ปี รุ่นอายุเอ็กซ์ (Generation X or Gen Xers ปี ค.ศ. 1965 - 1976) อายุ 42-53 ปี รุ่นอายุวาย (Generation Y or Gen Yers or Millenials ปี ค.ศ. 1977-1991) อายุ 27- 41 ปี¹ และรุ่นอายุแซด (Generation Z, Gen Zers, iGen, Net Generation or Digital natives ปี ค.ศ 1992-2010)^{2,3,4} ซึ่งอายุมากที่สุดของรุ่นอายุนี้นั้นทีมการพยาบาลอยู่ที่อายุ 26 ปี โดยในแต่ละรุ่นอายุนั้นก็จะมีความคิด พฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่แตกต่างกันออกไปทำให้เกิดการแสดงออกและการสื่อสารที่แตกต่างกัน

จากข้อมูลทางสถิติพบว่าโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง มีพยาบาลรุ่นอายุแซดเข้ามาปฏิบัติงานตั้งแต่ปี 2557-2561 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 765 คน จากจำนวนบุคลากรทางการพยาบาลของโรงพยาบาลทั้งหมดจำนวน 1,544 คน คิดเป็นร้อยละ 49.54 จากจำนวนของบุคลากรทางการพยาบาลทั้งหมดในโรงพยาบาล (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง, 2561) ดังนั้นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจึงเป็นโรงพยาบาลที่มีพยาบาลรุ่นอายุแซดเป็นจำนวนมาก เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของพยาบาลในรุ่น อายุอื่นๆ ทีมการพยาบาลมีพยาบาลที่มีรุ่นอายุที่หลากหลาย ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารจากการรับรู้และเข้าใจที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะในกลุ่มรุ่นอายุแซด ที่เกิดในยุคที่มีการเติบโตของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดและรวดเร็ว ทำให้เสียพฤติกรรมการสื่อสารผ่านโซเชียลและสื่อเทคโนโลยี เมื่อต้องทำงานร่วมกัน เป็นทีมจึงก่อให้เกิดความขัดแย้งจากการสื่อสารที่ผิดพลาด จากความเข้าใจที่แตกต่างกัน อันเป็นผลมาจากช่องว่างระหว่างวัย (Generation gap) จากการเติบโตและเกิดในยุคสมัยที่แตกต่างกัน ดังนั้นในทีมการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จึงมีโอกาสเกิดขึ้นปัญหาด้านการสื่อสารในการทำงานสูงกว่าโรงพยาบาลในสังกัดอื่นๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คนรุ่นอายุเบบี้บูมเมอร์สและรุ่นอายุเอ็กซ์มองว่าคนรุ่นอายุแซดนั้นเป็นกลุ่มรุ่น

อายุที่มีพฤติกรรมและความคิดแตกต่างจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน โดยคุณลักษณะเฉพาะของคนรุ่นอายุแซด คือ ชอบยึดติดกับเทคโนโลยี นิยมการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ขาดทักษะการสร้างสัมพันธภาพ เชื้อมั่นในตนเองสูง ต้องการการยอมรับแต่อ่อนด้อยประสบการณ์ ไม่ยึดหลักเคารพผู้อาวุโส และถึงแม้ว่าคนรุ่นอายุแซดและคนรุ่นอายุวายจะเป็นรุ่นอายุที่อยู่ใกล้เคียงกัน แต่หลักการที่ใช้ในการสื่อสารกับคนรุ่นอายุวายกลับไม่สามารถนำมาใช้กับคนรุ่นอายุแซดได้ทั้งหมด เพราะทัศนคติ เป้าหมาย มุมมองและแรงดึงดูดใจในการทำงานของสองรุ่นอายุนี้นั้นแตกต่างกัน

สำหรับพยาบาลรุ่นอายุแซดนั้น (Generation Z) คือ พยาบาลที่เกิดตั้งแต่ปี ค.ศ 1992-2010 หรือ ปี พ.ศ. 2535-2543 โดยมีชื่อเรียกเฉพาะที่แตกต่างกันออกไป เช่น Digital natives, Gen Zers, The second-wave Millennials และ Post-Millennials^{4,5} สำหรับระดับพยาบาลปัจจุบันเป็นพยาบาลที่ปฏิบัติงานอายุงานไม่เกิน 3 ปีนั้น จึงถือว่าเป็นพยาบาลในระดับฝึกหัดที่ต้องปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การกำกับแนะนำ ตรวจสอบจากพยาบาลรุ่นพี่และหัวหน้าหอผู้ป่วย จากคุณลักษณะที่กล่าวไปแล้วในช่วงต้นของคนรุ่นอายุแซด จึงอาจทำให้พยาบาลรุ่นอายุแซดต้องการทำงานตามการตัดสินใจของตนเอง และมีลักษณะการสื่อสารของตนเองที่แตกต่างออกไปจากพยาบาลในรุ่นอายุอื่นๆ ไม่ฟังความคิดเห็นจากพยาบาลอื่นๆ ในทีม ทำให้การตัดสินใจให้การพยาบาลผิดพลาดส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมลดลงได้^{6,7} ในขณะเดียวกันพยาบาลกลุ่มนี้ยังอยู่ในระยะของพยาบาลจบใหม่ ซึ่งต้องการการเรียนรู้จากพยาบาลรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์มากกว่า คุณลักษณะอีกประการหนึ่งของพยาบาลกลุ่มนี้ คือ มีการตั้งเป้าหมายระยะสั้นและไม่ยึดติดกับองค์กร เมื่อเกิดปัญหาด้านการสื่อสารและมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นจึงมีแนวโน้มที่จะลาออกจากวิชาชีพพยาบาลได้ง่ายกว่าพยาบาลรุ่นอายุอื่นๆ ประกอบกับคนรุ่นอายุแซดไม่ค่อยมีความอดทนและไม่ชอบการรอคอย ยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลาง ไม่เคารพตามลำดับอาวุโส การสื่อสารที่ผิดพลาดส่งผลให้มีความเห็นไม่ลงรอยกัน มีปัญหาด้านสัมพันธภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะที่เป็นผู้บริหารจึงต้องมองเห็นถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากช่องว่างระหว่างวัยของพยาบาลรุ่นอายุแซดกับพยาบาลรุ่นอายุอื่นๆ อันเนื่องมาจากรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันว่าสามารถนำไปสู่ข้อขัดแย้งในทีมการพยาบาลได้ จึงต้องมีการรับมือกับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ก่อนที่จะเกิดเป็นปัญหาความขัดแย้ง

ทั้งในด้านของการทำงานและสัมพันธภาพในทีมการพยาบาล ส่งผลให้คุณภาพในการให้การพยาบาลลดลง

จากที่กล่าวมาข้างต้น การหาแนวทางและวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซด เพื่อให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจตรงกัน สามารถที่จะป้องกันและลดปัญหาที่อาจจะก่อให้เกิดเป็นความขัดแย้งภายในทีมการพยาบาลให้ลดลงได้ ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในคุณลักษณะ ความคิดและพฤติกรรมของพยาบาลรุ่นอายุต่างๆ ในองค์กร เพื่อให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสม^๖ ก่อให้เกิดความสุขและความสัมพันธ์อันดีต่อกันในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ในองค์การการพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลที่มีความใกล้ชิดกับพยาบาลในระดับปฏิบัติการมากที่สุด ในทีมการพยาบาลก็คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้น ที่มีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยมากที่สุด มีหน้าที่และบทบาทสำคัญในการดำเนินงานภายในหอผู้ป่วยให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจของฝ่ายการพยาบาล และโรงพยาบาล โดยการบริหารงานในหอผู้ป่วยนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้มอบหมายงานให้ทีมการพยาบาล ติดตามกำกับ และดูแลให้ทีมการพยาบาลทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนประเมินผลงานของบุคลากรทางการพยาบาลในทีมการพยาบาล ประเมินปัญหาที่เกิดขึ้นในหอผู้ป่วย และทีมการพยาบาล เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไป อีกทั้งยังเป็นผู้ประสานงานระหว่างสมาชิกในทีมการพยาบาลเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร การทำงานในทีมการพยาบาล และงานในด้านต่างๆภายในหอผู้ป่วย รู้จุดเด่นและข้อจำกัดของสมาชิกแต่ละคนในทีม และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการทีมการพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ

การมองเห็นถึงความสำคัญของรุ่นอายุพยาบาลที่แตกต่างกัน ว่านำมาซึ่งความคาดหวังในการทำงานที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารการทำงานเพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้ตั้งใจ จากความแตกต่างของรุ่นอายุอันมาจากรูปแบบการสื่อสาร ความคาดหวัง และกรอบแนวคิดที่แตกต่างกัน^๗ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า อัตราการลาออกของพยาบาลวิชาชีพมีแนวโน้มที่จะมีจำนวนมากขึ้นและพบในพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุน้อยลง โดยเฉพาะใน

พยาบาลที่มีอายุงานไม่ถึง 3 ปี ได้มีการเสนอแนะว่า¹⁰ การเข้าใจคนทำงานในรุ่นอายุแซดในเรื่องของความคาดหวังในสถานที่ทำงาน การได้รับประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน การพัฒนาตนเองผ่านการให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา ตลอดจนการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการทำงานกับพยาบาลกลุ่มนี้ ซึ่งทั้งหมดในกระบวนการที่กล่าวถึงนี้ล้วนต้องใช้ทักษะในการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซดอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามข้อเสนอแนะนี้ไม่ได้ระบุวิธีการว่าสามารถทำได้อย่างไรโดยเฉพาะวิธีการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซดให้มีประสิทธิภาพและเข้าใจตรง กันเมื่อต้องทำงานร่วมกันกับพยาบาลรุ่นอายุอื่นๆ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยคือผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดมาก่อน จึงถือว่าผู้ที่มีประสบการณ์ในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาล และเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาล จากประสบการณ์ตรงที่พบเจอได้อย่างละเอียดและลุ่มลึก เนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรงจะเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ดีที่สุด¹¹ ทั้งนี้ในการบริหารพยาบาลพยาบาลรุ่นอายุแซดเป็นการบริหารพยาบาลกลุ่มใหม่ที่เข้ามาสู่วิชาชีพพยาบาลและยังไม่มีเคยมีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน การเริ่มต้นศึกษาวิจัยจึงต้องเริ่มจากการศึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรงเป็นผู้บอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูล โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มทำวิจัยเมื่อเกิดปัญหาขึ้น^{12,13,14} โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความ (Hermeneutic Phenomenology) ตามแนวคิด Martin Heidegger เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารและรักษาบุคลากรทางการพยาบาลรุ่นอายุแซดให้คงอยู่ในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำงานร่วมกับรุ่นอายุอื่นๆ ได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์การวิจัย

ประสบการณ์ในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นอย่างไรแนวคิดเบื้องต้นที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซด³ ได้แก่ 1) การใช้การสื่อสารที่ติดต่อเข้าถึงได้ง่าย 2) การนิเทศและให้คำปรึกษาการทำงาน 3) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน 4) การปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมและลักษณะการปฏิบัติงานให้

เหมาะสมและ 5) การส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ ร่วมกับการทำงานเป็นทีมของคนหลายรุ่นอายุตามแนวคิดของ Wieck & Moss (2015)¹⁵ ประกอบด้วย 1) การยอมรับในความแตกต่างและความหลากหลายที่มีในแต่ละตัวบุคคล (Diversity) 2) การยอมรับความคิดเห็นของสมาชิกในทีม (Tolerance) 3) การยอมรับในคุณลักษณะของแต่ละบุคคล (Stereotyping) 4) การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน (Respect) 5) การปฏิบัติตามกฎในการอยู่ร่วมกัน (Rules) และ 6) การจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม (Conflict) มาใช้ในการสร้างแนวคำถามการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ (Hermeneutic phenomenology) ตามแนวคิดของ Martin Heidegger เพื่อบรรยายประสบการณ์ในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ตามคุณสมบัติที่กำหนดดังนี้ 1) เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในหอผู้ป่วยไม่ต่ำกว่า 3 ปี 2) มีพยาบาลรุ่นอายุแซด (Generation Z) ในทีมการพยาบาลของหอผู้ป่วยไม่ต่ำกว่า 3 คนและ 3) ยินดีเข้าร่วมให้ข้อมูลในการวิจัย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวนทั้งหมด 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวผู้วิจัย คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ เครื่องบันทึกเสียง แบบบันทึกภาคสนาม แบบบันทึกการถอดความ และการให้รหัสเบื้องต้น

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยขอรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน ในสถาบันที่ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูล รหัสโครงการวิจัย 026/2562 และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดังกล่าว ในวันที่ 2 เมษายน 2562 จากนั้นจึงเริ่มทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูล ตลอดจนขอความยินยอม

ในการเข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนทำการเก็บข้อมูลทุกครั้ง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารเพื่อให้สามารถเข้าถึงพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลได้นั้นประกอบด้วย 5 ประเด็น ดังต่อไปนี้คือ

1) ใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

คนรุ่นอายุแซดเป็นรุ่นอายุที่เกิดมาพร้อมกับเทคโนโลยีที่พร้อมเอื้อประโยชน์ และอำนวยความสะดวกในหลากหลายช่องทางตามสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ จึงทำให้คนรุ่นอายุแซดไม่ยึดติดกับการสื่อสารในรูปแบบใดแบบหนึ่งเฉพาะ คนรุ่นอายุนี้จึงเลือกใช้เทคโนโลยีการสื่อสารตามความสนใจเฉพาะที่แตกต่างกันออกไปตามความสะดวกของในแต่ละบุคคลไม่ใช้การสื่อสารตามรูปแบบที่ยึดติดกันมา ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ ต้องมีการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลจึงต้องมีหลากหลายช่องทาง ทั้งการสื่อสารทางตรง โดยการพูดคุยกันโดยตรง ทางโทรศัพท์ ทางไลน์ เพื่อให้สามารถเลือกใช้ในการสื่อสารและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารในอดีตที่ ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารกันทั่วถึงและรวดเร็ว

“โทรบ้าง ไลน์บ้าง แล้วแต่บางทีเจ๊ ถ้าเจอ case ที่มันไม่ใช่ตรงไปตรงมา เขาก็บางทีโทรมาที่ มันแบบนี้นะแบบนี้เนี่ย เรายังไง เขาก็จะปรึกษาเป็นชั้นอย่าง เนี่ยน้อง น้องก็ปรึกษาพี่ in charge แล้วถ้านอกเวลาถ้าพี่เขาบอกว่ามันตัดสินใจยากจัง แล้วโทรมาถึงพี่ ถ้าพี่โอเคมันเป็นแบบนี้ ๆ ทำอย่างนี้ เขาก็จะทำไปอันนี้ ก็จะมี smooth ขึ้น ส่วนใหญ่มันก็จะ smooth ขึ้น”

2) สื่อสารให้กระชับ ชัดเจน มีเหตุผลและเป็นรูปธรรม คุณลักษณะของคนรุ่นอายุแซดชอบการสื่อสารสั้นๆ และชัดเจน ชอบอะไรที่รวดเร็วฉับไว จึงต้องเตรียมข้อมูลเนื้อหาที่ต้องการจะสื่อสารให้มีความชัดเจน สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้โดยง่าย ถูกต้อง ตรงประเด็น เนื่องจากคนรุ่นอายุนี้ไม่ชอบความซับซ้อน โดยเฉพาะในเวลาที่มีมอบหมายงานให้พยาบาลรุ่นอายุแซดปฏิบัติงานในหน้าที่ต่างๆ ต้องอธิบายให้เป็นขั้นตอนสั้นๆ และปฏิบัติตามได้ง่ายมากที่สุด เนื่องจากเป็นรุ่นอายุที่ต้องการเหตุผลรองรับในการปฏิบัติงานว่า เพราะอะไร เหตุใดพวกเขาจึงต้องปฏิบัติตามสิ่งนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีเหตุผลที่เหมาะสมทุกครั้งในการมอบหมายงาน ไม่เฉพาะแต่เพียงคำพูดเท่านั้นที่ต้องชัดเจนยังรวมถึงเอกสารในการ

ทำงานที่ต้องมีความชัดเจนและไม่ยุ่งยากจนเกินไป ไม่เช่นนั้นแล้วจะทำให้พยาบาลรุ่นอายุนี้เกิดความยุ่งยากใจที่ต้องทำเนื่องจากไม่รู้ว่าจะต้องทำอะไร

“ก่อนที่จะเราจะเตรียมเค้า จะเข้าไปคุยกับเค้า เราจะต้องมีข้อมูลที่จะค่อนข้างแน่น ถ้าข้อมูลเราไม่ชัดเจนเนี่ย เค้าก็จะเกิดความข้องใจ แล้วจุดไหนที่เราจะต้องเพิ่มเติมหรือพัฒนาเค้า เสริมเค้า หรือน้องวนไปวนมานะ เราอาจจะแค่เรียบเรียงบอก ทำให้เค้าเห็นภาพที่มันง่ายขึ้น ลื่นขึ้น ชัดขึ้น คือเหมือนว่าอะไรก็แล้ว แต่ทำให้เค้ารู้สึก ว่า ทำแล้วมันง่ายขึ้นกว่าเดิมแต่ Outcome เหมือนเดิมโดยไม่ผิดตามแนวมาตรฐาน หัวหน้าที่ต้องการ เค้าจะรู้สึกว่า มัน..มันง่ายอะไรที่เพิ่ม Step ถ้าจะให้เค้าทำต้องมีคำอธิบายให้เค้ามันมีข้อดียังไง ถ้าไม่ทำมันมีข้อเสียยังไง เค้าก็จะเริ่มคิดตาม ต้องให้เค้าคิดด้วยตัวของเค้าเอง ลึกๆเค้าก็จะเริ่มคล้อยตาม ละถ้าเค้าเห็นว่าเป็นผลดีกะเค้าเนะ ก็จะไม่รู้สึกว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นละเค้าก็จะทำ”

3) เปิดโอกาสให้ติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา

เนื่องจากพยาบาลรุ่นอายุแซดเป็นพยาบาลรุ่นอายุที่มีอายุงาน และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมจึงต้องการความช่วยเหลือและคำแนะนำในการปฏิบัติงานการมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถติดต่อเข้าถึงได้ตลอด เพื่อให้พยาบาลในรุ่นอายุนี้สามารถติดต่อสื่อสารได้นั้น ช่วยทำให้พยาบาลรุ่นอายุนี้รู้สึกอุ่นใจ เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจและปฏิบัติการพยาบาลที่ถูกต้องให้กับผู้รับบริการ ทำให้การให้บริการมีคุณภาพและได้รับความปลอดภัยมากขึ้น นอกจากนี้แล้วการสื่อสารข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ อย่างเช่น นโยบายต่างๆ ที่ได้รับมาจากการประชุมจากหน่วยงานและองค์กรให้กับสมาชิกในทีมการพยาบาลได้รับรู้เพื่อให้ปฏิบัติตามแนวทางที่ได้กำหนดกันเอาไว้ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่ในกลุ่มพยาบาลรุ่นอายุแซดมักจะให้ความสำคัญกับเรื่องของตนเองมากกว่าเรื่องของหน่วยงาน ไม่ค่อยสนใจการรับข้อมูลข่าวสาร การเว้นช่องว่างในการสื่อสารอาจทำให้ข้อมูลที่ต้องการจะสื่อถึงกับคนในกลุ่มรุ่นอายุนี้ขาดหายไปหรือได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกันในทีมการพยาบาลได้

“นอกเวลาจะมีไลน์หาตลอดแต่เราก็เปิดโอกาสว่าให้ไลน์ได้เลยแต่เราก็บอกเค้าว่าตัวพี่นี้เป็นลักษณะที่ไม่ได้เปิดไลน์อ่านตลอดเวลา ก็จะบอกเค้าว่า ถ้ามันด่วนจริงๆ ให้โทร คือหนึ่ง คือเค้าจะไม่เรียกหาเวรตรวจการ ทุกเวอร์จะคล้ายๆ กันตรงนี้อะตรงที่...(หัวเราะ) เลือกว่าหัวหน้าตัวเอง

ถามว่าพี่โอเคมั้ย พี่โอเค แต่ว่าถ้าบางอย่างเราไม่อยากให้รู้ไหลออกไป โดยที่เราไม่ได้กลั่นกรองอะ มันก็เป็นสิ่งที่ดี”

“เค้าบอกพี่ไ้เลยนะ ถ้าหนูตัดสินใจอะไรไม่ได้ หนูโทรหาพี่เลยนะ อะไอย่างเงี้ยแต่เราก็ต้อง Available ให้เค้าปกติของพี่ก็โทรหาได้ตลอดละคะ ถ้าพี่ไม่ได้ติดธุระอะไรจริงๆ อะนะ พี่ก็จะรับโทรศัพท์แทบจะตลอด กลางคืนดึกตื่นอะไรอย่างเงี้ย บางทีเค้าก็โทรมาอยู่แล้วอะคะ”

4) จัดลำดับลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นที่ต้องการสื่อสาร

ลักษณะของคนรุ่นอายุแซดชอบทำสิ่งต่างๆ ในเวลาพร้อมๆ กัน ส่งผลให้คนรุ่นอายุนี้ยังขาดทักษะในการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลที่ได้รับทำให้เวลาที่ต้องการจะสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุนี้ หากไม่จัดลำดับความสำคัญ วิธีการและช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม อาจก่อให้เกิดความสับสนและเกิดความเข้าใจผิดขึ้นได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลที่ต้องการจะสื่อ และวิธีการที่เหมาะสมในการที่จะสื่อสารเมื่อมีเรื่องเร่งด่วนก็ต้องรีบคุยให้เข้าใจ ต้องแยกแยะให้คนในรุ่นอายุนี้เข้าใจว่าเรื่องใดเป็นเรื่องที่สำคัญมีผลกระทบต่อคนหมู่มาก เรื่องใดเป็นเรื่องที่ต้องปรับปรุงแก้ไขตนเองเป็นปัญหารายบุคคล สร้างมีแนวทางแนะนำให้รู้จักการจัดลำดับความสำคัญในการสื่อสารเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญครบถ้วนและถูกต้องในการปฏิบัติงานร่วมกันกับสมาชิกในทีมคนอื่นๆ โดยเฉพาะในเวลาที่ต้องให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการให้ข้อมูลที่ผิดพลาดจนทำให้เกิดปัญหา

“สื่อสารถ้าสื่อสารพี่ว่า รุ่นพี่สื่อสารได้ดีกว่าน้องคนรุ่นใหม่อะ สื่อสารได้เข้าใจยากกว่ารุ่นพี่ คือ รุ่นพี่สื่อสารได้กระชับ ละเอียดกว่า กระชับเวลาและตรงจุดกว่า เน้นได้ตรงจุดกว่า ถ้าเราเรียงลำดับ รุ่นพี่ก็จะเรียงลำดับความสำคัญสูงสุดได้ดีกว่าน้อง อย่างถ้าคนไข้ปูป คนไข้ที่ฉุกเฉินพวกพี่จะเรียงมาลำดับต้น ๆ และแต่น้องอาจจะงง ๆ ว่าอันไหน ต้น ๆ อันไหนกลาง อันไหนยังงี้ สะเปะ สะปะ ถ้าสื่อสารพี่ พี่ว่ารุ่นพี่สื่อสารได้...การส่งเวร แล้วก็ เวลาส่งระหว่าง ๆ OPD กับเราหรือเรากับ OR ก็ส่งเป็น SBAR คือข้อมูลมันก็จะน้องก็จะถูกให้เทรนมาเป็นแบบนี้ เวลาส่งเวรอะ (หัวเราะ) แต่เขาจะดูว่า เขาจะต้องส่งเวรตามลำดับแบบนี้มี format แบบนี้ ที่เขาจะต้องส่งเวร แนะนำคนไข้แล้วก็เวลา conference ก็จะมีการแชร์ความรู้กันว่าเราจะพบกับคนไข้ยังไง แบบไหน communicate คนไข้ยังไงแบบไหน ถ้าไม่แน่ใจก็ยังไม่ต้องไปให้ข้อมูล ให้มาคุยกันก่อน”

5) ดักเตือนหากใช้สื่อสังคมออนไลน์ไม่เหมาะสม

กลุ่มพยาบาลรุ่นอายุแซดมีการใช้เครื่องมือสื่อสารและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานเพื่อติดต่อผ่านสื่อโซเชียล แตกต่างจากกลุ่มรุ่นอายุอื่นๆ โดยเฉพาะในกลุ่มของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มักจะเป็นกลุ่มคนในรุ่นอายุเบบี้บูม และรุ่นอายุเอ็กซ์จึงต้องเข้าใจและยอมรับการเข้ามาของเทคโนโลยีที่ก้าวเข้ามาพร้อมกับพยาบาลรุ่นใหม่ๆ โดยการพยายามศึกษาและเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีโดยการใช้ไลน์เฟสบุ๊ค ซึ่งเป็นสื่อโซเชียลที่คนรุ่นใหม่ให้ความนิยมนั้น ติดตามการใช้สื่อโซเชียลของพยาบาลในรุ่นอายุแซด เนื่องจากเป็นวัยที่ไม่ได้มีการกลั่นกรองความคิด คำพูดและความเหมาะสมก่อนที่จะโพสต์ลงสื่อโซเชียล ว่ามีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานหรือองค์กรหรือไม่ เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำและป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้สื่อโซเชียลที่ไม่เหมาะสมที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ยังมีพฤติกรรมการติดเครื่องมือสื่อสาร ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และคุณภาพในการปฏิบัติงาน จึงต้องออกกฎและข้อควรระวังในการใช้เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม เน้นการสื่อสารแบบ Direct communication เพื่อให้พยาบาลในรุ่นอายุนี้เห็นความสำคัญของการสื่อสารสองทาง มากกว่าการตีความจากการรับสารทางเดียวจากทางสื่อโซเชียล เพราะอาจก่อให้เกิดการแปลความหมายของสิ่งที่ต้องการจะสื่อสารผิดพลาดได้

“ถ้าว่างเห็นเล่นมือถือนี้เราก็ต้องบอกเค้าว่า เล่นได้แต่ต้องเข้าไปเล่นในห้องเบรคอย่ามาเล่นในเคาท์เตอร์ เพราะว่าผู้รับบริการเค้าไม่รู้หรือกลัวหนูทำอะไรอยู่หนูอาจจะกำลังแซทไลน์กับหมอก็ได้ ถามปรึกษา แต่ว่าถ้าเล่นโทรศัพท์บุปให้เข้าไปเล่นในห้องเบรค มีเล่นตลอดแหละมือถือเป็นชีวิตจิตใจเลย เด็กรุ่นอายุนี้ แล้วก็มิ ใส่ชุดพยาบาลแต่งตัวไม่เรียบร้อยถ่ายลงโซเชียล เราก็คเตือนเค้านะ ว่าถ้าเกิดเป็นชุดโรงพยาบาล มีตราโรงพยาบาล เราก็คไม่ควร เด็กเค้าก็จะลบออก เค้าก็จะเรียนรู้ว่าเออ อันนี้เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม แต่ถ้าเกิดเป็นส่วนตัวของเค้าจะไปเที่ยว อะไรของเค้าก็เออ..ตามสบายเพราะเด็กยุคนี้ก็ปล่อยฟรีไปเป็นเรื่องอิสระของเค้า แต่อย่าให้เป็นชุดพยาบาล อย่าให้มีชื่อโรงพยาบาล เพราะเดี๋ยวก็จะโดนทั้งกลุ่มงาน โดนทั้งสายวิชาชีพ แต่ถ้าเป็นชุดไปรเวทส่วนตัวอะไรก็แล้วแต่เค้า”

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลนั้นมีวิธีการใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างจากวิธีการเดิมที่เคยใช้สื่อสารกันในอดีต ก่อนหน้าที่จะมีพยาบาลรุ่นอายุแซดเข้าร่วมทีมการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นอายุเบบี้บูมมักใช้วิธีการสื่อสารโดยตรงและเป็นทางการ กับสมาชิกในทีมเนื่องด้วยจากลักษณะของรุ่นอายุเบบี้บูมนั้น เกิดมาในยุคที่ข้อจำกัดในเรื่องของเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โทรศัพท์มีราคาแพง ไม่ได้มีใช้กันแพร่หลายโดยทั่วไป การพูดคุยเผชิญหน้าโดยตรงและการเขียนข้อความในการสื่อสารจึงเป็นวิธีที่ถูกนิยมนำมาใช้มากที่สุด ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยในรุ่นอายุเอ็กซ์ เป็นรุ่นอายุแรกๆ ที่เกิดมาในช่วงของการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารสู่คนในสังคม เริ่มมีการใช้อิเล็กทรอนิกส์ มีโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตใช้ จึงเริ่มมีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกกันว่า E-mail กันแพร่หลายมากขึ้น ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นอายุเอ็กซ์สามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยียุคใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารได้มากกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นอายุเบบี้บูม¹⁶ เมื่อมีการเข้ามาของพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลในยุคสมัยที่มีการเติบโตของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดและแพร่หลาย ทุกคนสามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะในกลุ่มของพยาบาลรุ่นอายุแซด ที่รู้จักกันในอีกชื่อเรียกหนึ่งว่ารุ่น Digital native เสพย์ติดการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร^{17,18,19} กล่าวว่าการในการบริหารจัดการคนรุ่นอายุแซดนั้น ต้องใช้เครื่องมือหลักคือ สื่อโซเชียล เนื่องจากคนในรุ่นอายุนั้นเกิดมาในยุคที่ไม่จำเป็นต้องพบเจอกันโดยตรง แต่ก็สามารถที่จะสื่อสารและติดต่อกันได้ตลอดเวลา หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องเพิ่มช่องทางในการสื่อสารจากเดิมที่มักจะเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการและโดยตรงตัวต่อตัว เป็นช่องทางในการสื่อสารโดยอาศัยเทคโนโลยีโซเชียลเข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซด เพื่อให้รุ่นอายุแซดสามารถเข้าถึงและสื่อสารกับหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ง่ายขึ้น และรูปแบบการสื่อสารที่คนรุ่นอายุแซดนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย คือรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการจากสื่อออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ค อินสตาแกรม ทวิตเตอร์ เป็นต้น แต่ถึงแม้ว่าจะมีการใช้โซเชียลเป็นอุปกรณ์หลักเพื่อใช้ในการสื่อสาร มีการสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายและรับรู้ข้อมูลตลอดเวลา จากการศึกษาประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของรัฐในครั้งนี้ ก็ยังพบว่า

พยาบาลในรุ่นอายุแซดยังไม่สามารถที่จะสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังขาดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูล ความสามารถในการคิดวิเคราะห์แบบ สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่าในกลุ่มพนักงานรุ่นอายุแซดนั้นยังบกพร่องในเรื่องของทักษะการคิดวิเคราะห์แบบ Critical thinking^{18,19} เป็นอันดับต้นๆของปัญหาในด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญอย่างมากในการปฏิบัติงาน ในการรับข่าวสารข้อมูลอย่างมีวิจารณญาณและสามารถที่จะเกิดกระบวนการคิดจนกระทั่งเกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมได้ ในกระบวนการเพิ่มทักษะในการเชื่อมโยงข้อมูลและกระบวนการคิดวิเคราะห์อย่างมีระบบพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเลือกที่จะสื่อสารอย่างชัดเจนและเป็นระบบ มีการเตรียมตัว เตรียมพร้อมของข้อมูล และเลือกลำดับความสำคัญของข้อมูลก่อนที่จะทำการสื่อสารออกไป ในการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อมีรุ่นอายุแซดเข้าสู่ตลาดแรงงาน²⁰ พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันส่งผลทำให้มีกระบวนการคิดที่แตกต่าง ก่อให้เกิดความยากลำบากในการสื่อสารเมื่อที่จะต้องปฏิบัติงานร่วมกัน หนทางในการแก้ปัญหาคือการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารและพัฒนาสมรรถนะในการสื่อสาร สามารถช่วยให้การสื่อสารเมื่อต้องทำงานร่วมกันกับคนรุ่นอายุแซดนั้นดีขึ้นได้ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยพยายามพัฒนาทักษะการสื่อสารของพยาบาลรุ่นอายุแซดโดยการใช้หลักการและแนวทางในการสื่อสารร่วมในการทำงาน เช่น การใช้ common language อย่าง SBAR สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า การใช้ common language for team communication² เมื่อคนในทีมมีการสื่อสารที่แตกต่างกัน ช่วยเพิ่มคุณภาพ ความปลอดภัย และประสิทธิภาพของการสื่อสารในการทำงานร่วมกันให้ดีขึ้น¹⁷

แม้ว่าจะมีการนำเอาเครื่องมือสื่อสาร สื่อโซเชียล และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการสื่อสารกับพยาบาลในกลุ่มรุ่นอายุแซดเป็นหลักมากขึ้นกว่าเดิม แต่จากการศึกษาพบว่า ลักษณะการสื่อสารของพยาบาลในกลุ่มอายุนี้นชอบการสื่อสารที่ผิวเผิน ไม่ต้องการเปิดเผยตัวตนของตนเองกับบุคคลอื่น ไม่ต้องการให้บุคคลอื่นเข้าถึงตนเอง ต้องการความเป็นส่วนตัวสูง จะเห็นได้จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าถึงแม้ว่าในทุกหอผู้ป่วยจะมีไลน์กรุ๊ปประจำหน่วยงาน ก็ยังคงมีการตั้งไลน์กรุ๊ปเฉพาะแยกย่อยลงไปอีกเป็นเฉพาะกลุ่ม ไม่รับ add facebook หรือ เพิ่มหัวหน้าเป็นเพื่อนในโซเชียล ถึงแม้จะมีการสื่อสารผ่านไลน์ไปโดยตลอดๆ แต่คนในกลุ่มรุ่นอายุนี้นก็เลือกที่จะรับเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ตนเองสนใจเท่านั้น เลือกที่จะติดต่อกับหัวหน้าหอ

ผู้ป่วยโดยตรงส่วนตัวในรูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เมื่อมีปัญหาหรือต้องการบอกความรู้สึกของตน สอดคล้องกันกับข้อมูลที่กล่าวว่าคนรุ่นอายุแซดชอบที่จะสื่อสารกับหัวหน้าหรือผู้มีอำนาจมากกว่าโดยตรงแบบส่วนตัว^{3,21} แต่ยังคงไม่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงยังคงมีรูปแบบการสื่อสารแบบเดิม และเน้นการสื่อสารแบบ Direct communication แบบ face-face เพื่อเพิ่มการมีปฏิสัมพันธ์และการเข้าถึงในกลุ่มพยาบาลรุ่นอายุแซด รูปแบบการสื่อสารที่กลุ่มคนรุ่นอายุแซดต้องการควรเป็นแบบเผชิญหน้าแบบ face-face เน้นให้เห็นความสำคัญในการสื่อสารที่เป็นสถานการณ์จริงจับต้องได้ เพื่อช่วยส่งเสริมในคุณลักษณะที่บกพร่องจากการใช้สื่อเทคโนโลยีในการสื่อสารแบบดิจิทัลที่มากเกินไป ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ต้องมีการสื่อสารกับพยาบาลในรุ่นอายุแซด จึงต้องมีความสามารถในการ Balance เทคโนโลยีที่ทำมาใช้ในการสื่อสารและควบคุมให้อยู่ในความเหมาะสม ทำความเข้าใจและยอมรับว่าพยาบาลในรุ่นอายุแซด คือ กลุ่มคนในรุ่นอายุที่ไม่สามารถขาดเทคโนโลยีและโซเชียลได้ แต่ต้องมีวิธีการและแนวทางในการกำหนดวิธีการใช้ที่เหมาะสม ตามแนวคิดของที่ว่า⁴ การขับเคลื่อนด้วยโซเชียลคือกุญแจสำคัญที่ใช้ในการสื่อสารกับคนกลุ่มรุ่นอายุแซด แต่ผู้บริหารจำเป็นจะต้องรู้วิธีการควบคุมการใช้โซเชียลนั้น จึงจะทำให้การสื่อสารกับคนรุ่นอายุแซดนั้นมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยควรมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เข้าร่วมในการปฏิบัติงานและการสื่อสาร โดยการเปิดใจรับเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ ให้เข้ามามีบทบาทในการบริหารงานและนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงาน เนื่องจากพยาบาลรุ่นอายุแซดเป็นรุ่นอายุที่ยึดติดกับเทคโนโลยี และใช้ประโยชน์จากความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมาต่อยอด ในการสร้างนวัตกรรมในการสื่อสารและการปฏิบัติงานการพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างพยาบาลรุ่นอายุแซดกับพยาบาลรุ่นอายุอื่นๆ ในทีมการพยาบาล

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการสื่อสารกับพยาบาลรุ่นอายุแซดในทีมการพยาบาลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

References

1. Zemke et al. Generation at work: Managing the clash of Veterans, Boomers, Xers, & Nexters in your workplace. New York: Amacon. 2000.
2. Bell, J. A. Five generations in the nursing workforce: Implications for nursing professional development. *Journal of Nurses Professional Development* 2013; 29(4): 205-210.
3. Smith-Trudeau P. Generation Z nurses have arrived. Are you ready? *Nursing News* 2016; 40(2):13-14.
4. Tulgan B. Not everyone gets a trophy : how to manage the millennials. New Jersey: Wiley; 2016.
5. Houwelingen C. et al. Internet-generation nursing students' view of technology-base health care. *Journal of Nursing Education* 2017; 56(12): 717-724.
6. Chansa S. The Effects of Effective Communication and Teamwork on Patient Safety Management of Staff Nurses at One Government Hospital in Bangkok Metropolis. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2017; 18 Supplement (Jan - April): 299-307.(in Thai)
7. Yeh Y. C. The Effects of Contextual Characteristics on team creativity: positive, negative, or still undecided? (Working papers in contemporary Asian studies; No. 38). Centre for East & South-East Asian Studies: Lund University; 2012.
8. D'Amato A. & Sharabi M. Ed. Generational differences in work values & ethic an international perspective; Values & generational differences among european managers: Fictions, fact & practical reccommendations. New York : Nova Science Publishers, Inc. 2016.
9. Malloch K, Porter-O'grady T. & Hall C. Eds. The career handoff : A healthcare leader's guide to knowledge & wisdom transfer across generations. Indiannapolis: Sigma Theta Tau International. 2016.
10. Sweet J. & Swayze S. The multi-generation nursing workforce: Analysis of psychological capital by generation & shift. *Journal of Organization Psychology* 2017;17(4):19-28.
11. Phengjard J. Research methodology: Interpretative phenomenology. *Journal of Nursing Science Chulalongkorn University*;17(2):10-20. (in Thai).
12. Holloway I, & Wheeler S. Qualitative research for nurses. Main Street Malden: Blackwell Science Ltd; 1996.
13. Oumtanee A. Qualitative research in nursing. 3rd edition. Bangkok: Chulalongkorn university; 2016. (in Thai).
14. Streubert H. J. & Carpenter, D. R. Qualitative reseach in nursing: Advancing the humanistic imperative. Philadelphia: Wolters Kluwer. 2011.
15. Wieck K. L. & Moss D. K. Managing the intergenerational nursing team. Brentwood, Tennessee : HCPro, a division of BLR; 2015.
16. Glass A. Understanding generational differences for competitive success. *Industrial & Commercial Training* 2007; 39(2):98-103.

17. Christensen S. S, Wilson B. L. & Edelman L. S. Can I relate? A review and guide for nurse managers in leading generations. J Nurs Manag 2018;26(6):689-695.
18. Feinman C.L. Generation Z : Managing emergencies in a post-millennial world. Master of Arts American Military University;2017.
19. Kick A. L, Contacos-Sawyer J. & Thomas B. How generation Z's reliance on digital communication can affect future workplace relationship. Competitive Forum 2015;13(2):214-222
20. Bencsik A, Horváth-Csikós G, & Juhász T. Y & Z at workplace. Journal of Competitiveness 2016; 8(3):90-106
21. Chicca J. & Shellenbarger, T. Connecting with generation Z: Approaches in nursing education. Teaching & Learning in Nursing 2018;13(3): 180-184.