

การทำงานกับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุ : มุมมองของพยาบาลรุ่นอายุแซด Working with Multi-generation Colleagues : Perspectives of Generation Z Nurses

ศตวรรษ วงษ์ไทย* อารีย์วรรณ อ่วมตานี**

Satawat Wongthai* Areewan Oumtane**

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย 10330
Faculty of Nursing, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand 10330

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายประสบการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลรุ่นอายุแซด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความ ตามแนวคิดของ Heidegger ผู้ให้ข้อมูลคือ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุไม่เกิน 27 ปี และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานพยาบาลเต็มเวลา อย่างน้อย 3 ปี จำนวน 12 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก การบันทึกเทป การสังเกต และการบันทึกภาคสนาม นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์เนื้อหาตามวิธีการของ Van Manen (1990)

ผลการศึกษา พบว่า การทำงานกับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุ ตามมุมมองของพยาบาลรุ่นอายุแซด ประกอบด้วย 5 ประเด็น คือ 1) ทำงานกับแพทย์ต้องเข้าใจว่าแพทย์แต่ละวัยเข้าถึงได้ต่างกัน 2) ทำงานกับหัวหน้าต้องปรับตัวเข้าหา เพื่อปรึกษาปัญหาการงาน 3) เรียนรู้และปรับตัวเข้าหาพยาบาลระดับปฏิบัติการหลากหลายรุ่น 4) ผู้ช่วยพยาบาลต่างวัย ต้องจัดการให้ทำงานตามที่มอบหมาย และ 5) แม่บ้านหอผู้ป่วยชอบโวยวาย ต้องใช้เทคนิคการเจรจา

ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า พยาบาลรุ่นอายุแซดปรับตัวเข้าได้ดีกับผู้ร่วมงานที่มีลักษณะเปิดกว้างทางความคิดและยืดหยุ่นวิธีการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารพยาบาลรุ่นอายุแซดต่อไป

คำสำคัญ : พยาบาลรุ่นอายุแซด การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุ

*นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล

Corresponding Author : **Email: areeday@yahoo.com

* ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วันที่รับ (received) 1 มี.ค. 2562 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 20 ก.ค. 2562 วันที่ตอบรับ (accepted) 24 ก.ค. 2562

Abstract

This qualitative study aimed to describe experiences of generation Z nurses in working with multi-generation colleagues. The hermeneutic phenomenology of Heidegger was applied as research methodology. Study participants were 12 registered nurses who were younger than 27 years old and had been working as a full-time nurse at least 3 years in the university hospital. The data were collected by using in-depth interview, voice record, observation and field-note. Study data were analyzed by using content analysis of Van Manen method (1990).

The findings of this study are consisted of themes as follows: 1) Learning to approach different generations of doctors, 2) Searching appropriated way to approach with a head nurse, 3) Learning and adapting with multi-generation of staff nurses, 4) Assigning and controlling jobs of multi-generations of practical nurses and 5) Using negotiation with vociferous wards' maids.

These study findings indicated that the generation Z nurses able to adapt themselves for working with their open-minded and flexible. Thus, nurse leaders and managers can apply this knowledge to manage generation Z nurses work.

Keywords: generation Z nurses, qualitative research, multi-generation colleagues

บทนำ

ปัจจุบันการทำงานในทุกองค์การประกอบด้วย บุคลากรหลากหลายรุ่นอายุ (Multi-generations) เช่นเดียวกับ องค์การพยาบาล ซึ่งฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย แห่งหนึ่งมีบุคลากรทางการพยาบาลหลากหลายรุ่นอายุทำงาน ร่วมกัน ได้แก่ พยาบาลรุ่นอายุเบบี้บูมเมอร์ (Baby Boomers) รุ่นอายุเอกซ์ (Generation X) รุ่นอายุวาย (Generation Y) และรุ่นอายุล่าสุดคือ รุ่นอายุแซด (Generation Z) ซึ่งแต่ละรุ่น มีความแตกต่างกัน ทั้งอุปนิสัย วิธีคิด แบบแผนการดำเนินชีวิต ค่านิยม ความเชื่อ และประสบการณ์การทำงาน ทั้งนี้เนื่องจาก คนแต่ละรุ่นอายุเติบโตภายใต้บริบทของสภาพแวดล้อมที่ไม่ เหมือนกันทั้งทางด้านการอบรมเลี้ยงดู ภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง^{1,2} และความแตกต่างระหว่างรุ่นอายุของบุคลากร ทางการพยาบาลในฝ่ายการพยาบาลนี้ ทำให้ความคิด มุมมอง การทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งการรับรู้ และมุมมองของแต่ละรุ่นอายุที่แตกต่างกันอาจเป็นอุปสรรค ในการทำงานร่วมกัน กล่าวคือเกิดความขัดแย้ง หรือความไม่ ร่วมมือในการทำงาน^{3,4,5} สำหรับพยาบาลรุ่นอายุแซด เป็น บุคลากรทางการพยาบาลรุ่นใหม่ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใน ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2558 – 2560 จำนวน 784 คน จากจำนวนบุคลากร

ทางการพยาบาลทั้งหมดจำนวน 3,141 คน คิดเป็นร้อยละ 25 โดยมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี สำหรับพยาบาล กลุ่มนี้ ถือว่าเป็นพยาบาลระดับฝึกหัดที่ต้องปฏิบัติงานใน ด้านการบริการผู้ป่วยตามมาตรฐานการพยาบาล โดยใช้ กระบวนการพยาบาล พัฒนาความรู้และทักษะทางการพยาบาล ภายใต้การดูแลของพยาบาลผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า หรือ พยาบาลพี่เลี้ยง (Mentor)⁶ เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดเข้ามา ทำงานร่วมกับพยาบาลรุ่นพี่ หรือพยาบาลพี่เลี้ยงที่ส่วนใหญ่ อยู่ในรุ่นอายุวาย หรือหัวหน้าพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในรุ่นอายุ เอกซ์ เพื่อให้พยาบาลกลุ่มนี้มีความเชี่ยวชาญในการดูแล ผู้ป่วยโรคซับซ้อนในระดับตติยภูมิขั้นสูงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานร่วมกันกับพยาบาลรุ่นอายุอื่นได้อย่าง ราบรื่น และหลังจากพยาบาลรุ่นอายุแซดผ่านการประเมินผล การทำงานแล้ว พยาบาลกลุ่มนี้จะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน เป็นสมาชิกในทีมการพยาบาลในการบริหารยา การให้การรักษา พยาบาลต่างๆ อย่างถูกต้อง หรือหากมีประสบการณ์การปฏิบัติ งานมากกว่า 2 ปี จึงจะได้รับมอบหมายให้เป็นพยาบาลหัวหน้า ทีม หรือหัวหน้าเวรบาย-ดึก ในการทำงานเป็นหัวหน้าทีม หรือ หัวหน้าเวรนั้น พยาบาลรุ่นอายุแซดต้องทำงานกับแพทย์ และทีมการพยาบาลหลากหลายรุ่นอายุที่มีการแสดงพฤติกรรม การทำงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาในงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อให้ทีมการทำงานและผู้บริหารมีความเข้าใจการทำงาน

ของพยาบาลรุ่นอายุแซดในการเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ได้มีการเขียนไว้ในตำราเล่มใดๆ หรือมีการศึกษาวิจัยมาก่อน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสบการณ์การทำงานกับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุตามมุมมองของพยาบาลรุ่นอายุแซด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ว่าต้องเผชิญกับสถานการณ์ใดบ้าง หรือมีการจัดการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไรหลังจากการทำงานเป็นพยาบาลวิชาชีพเต็มตัว และในฐานะผู้บริหารทางการพยาบาล จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงคุณลักษณะที่เป็นทั้งจุดเด่น และข้อจำกัดในด้านการบริหารงานของพยาบาลรุ่นอายุแซด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาพยาบาลรุ่นอายุแซดให้ทำงานได้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

ประสบการณ์การทำงานกับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุตามมุมมองของพยาบาลรุ่นอายุแซดเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อบรรยายประสบการณ์การทำงานกับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุตามมุมมองของพยาบาลรุ่นอายุแซด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความตามแนวคิดของ Heidegger⁷ ซึ่งผู้วิจัยได้นำประสบการณ์การปฏิบัติงานร่วมกับพยาบาลรุ่นอายุแซดที่มีอยู่ร่วมกับความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของคนรุ่นอายุแซดมีทักษะด้านเทคโนโลยีที่สูง มีความอยากรู้อยากเห็น¹ ชอบเรียนรู้ต่อเนื่องและชอบเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มากกว่าการอ่านจากหนังสือ มีการปรับตัวค่อนข้างเร็ว พร้อมทั้งเรียนรู้สิ่งใหม่เป็นคนที่เปิดกว้างทางความคิด สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม การสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน^{2,4} มาใช้เป็นแนวคิดเบื้องต้นสำหรับแนวทางในการสัมภาษณ์ และปรับเปลี่ยนข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยาการตีความตามแนวคิดของ Heidegger⁷ ศึกษาในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง มีเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนด คือ พยาบาลวิชาชีพที่มีอายุไม่เกิน 27 ปี และมีประสบการณ์การปฏิบัติงานพยาบาลเต็มเวลา อย่างน้อย 3 ปีขึ้นไป และผู้ให้ข้อมูลมีความยินดีเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว พบว่า ข้อมูลอ้อมตัว โดยไม่มีประเด็นใดเพิ่มเติมที่ผู้ให้ข้อมูลคนที่ 12 ดังนั้น ผู้ให้ข้อมูลที่เข้าร่วมการวิจัยนี้ทั้งหมดมีจำนวน 12 ราย มีอายุระหว่าง 25 - 27 ปี เป็นเพศหญิง 11 ราย และชาย 1 ราย สถานภาพโสดทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานพยาบาล 3 - 4 ปี

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังจากได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยมีรหัสโครงการวิจัยที่ 056/2562 COA No. SI 209/2019 รับรองเมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2562 ผู้วิจัยทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนดและตระหนักถึงจริยธรรมการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล ชี้แจงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยในครั้งนี้ ตั้งแต่กระบวนการการเก็บข้อมูล จนกระทั่งถึงการเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย สิทธิในการตอบหรือไม่ตอบคำถามใดๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สะดวกใจ หรือสามารถบอกยุติการให้ความร่วมมือในการวิจัยได้ตลอดเวลา การรักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูล ด้วยการลบเทปเมื่อสิ้นสุดการวิจัย ปกปิดชื่อและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ให้ข้อมูล นำเสนอข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในภาพรวม หลังจากผู้ให้ข้อมูลยินดียินยอมเข้าร่วมการวิจัยจึงมีการลงลายมือในเอกสารยินยอมเข้าร่วมในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการวิจัยเชิงคุณภาพคือ ผู้วิจัย⁷ เป็นผู้ทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จึงได้มีการเตรียมความพร้อมในการทำวิจัยโดยลงทะเบียนเรียน ในรายวิชาการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 3 หน่วยกิต และเข้าร่วม การประชุมมหกรรมงานวิจัยแห่งชาติ 2561, 2562 ของ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ได้ฟังบรรยาย ในหัวข้อที่เกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ และมีเครื่องมือที่ช่วย สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง แบบบันทึก ข้อมูลส่วนบุคคล แบบบันทึกภาคสนาม และแบบบันทึก การถอดความ นอกจากนี้ได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการ ปฏิบัติงานของพยาบาลรุ่นอายุแซด บทบาท/หน้าที่ของ พยาบาล รวมถึงวิธีการวิจัยปรากฏการณ์วิทยาการตีความ เพื่อสร้างแนวคำถามปลายเปิดในสัมภาษณ์ ทั้งคำถามเกริ่นนำ และคำถามเจาะลึกที่เกี่ยวกับประสบการณ์การปฏิบัติงาน ของพยาบาลรุ่นอายุแซด ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งแนวคำถามที่ได้เป็นเพียงแนวทางในการสัมภาษณ์ และจะมีการปรับเปลี่ยนข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้สอดคล้อง กับข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เมื่อโครงร่างวิจัยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการ จริยธรรมการวิจัยในคน เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2562 ผู้วิจัยดำเนินการขอความอนุเคราะห์จากฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ในการระบุชื่อพยาบาล รุ่นอายุแซดตามเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ร่วมวิจัยที่ได้กำหนดไว้ จากนั้นดำเนินการนัดหมายวัน เวลา รวมทั้งสถานที่ในการ สัมภาษณ์ โดยผู้ให้ข้อมูลจะเป็นผู้กำหนด ดำเนินการสัมภาษณ์ ตาม ประเด็นที่ต้องการศึกษา ร่วมกับการสังเกต การบันทึกบท สนทนาการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลคนละ 1-2 ครั้ง การสัมภาษณ์ ทั้งหมด 15 ครั้ง ใช้เวลาในการสัมภาษณ์เฉลี่ย 57 นาทีต่อการ การสัมภาษณ์สิ้นสุดลงเมื่อข้อมูลอิ่มตัว

การวิเคราะห์ข้อมูลและการตรวจสอบความน่าเชื่อ ถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามขั้นตอน ของ Van Manen⁸ ได้แก่ การค้นหาประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล ในการทำงานกับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุ โดยทำการอ่าน ข้อมูลจากการถอดเทปคำให้สัมภาษณ์ทั้งหมดหลายๆ เพื่อคัดเลือกประเด็นสำคัญที่ตรงกับปรากฏการณ์ที่ศึกษา นำประเด็นที่ได้มาแยกเป็นหมวดหมู่วิเคราะห์ข้อมูล แล้ว

ร้อยเรียงเป็นเรื่องราวเดียวกัน นำมาเขียนข้อสรุปประสบการณ์ พร้อมยกตัวอย่างประกอบ สำหรับการตรวจสอบความน่าเชื่อ ถือของผลการวิเคราะห์ข้อมูล⁷ ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบความน่า เชื่อถือของข้อมูล (Credibility) โดยนำบทสัมภาษณ์ที่ได้จาก การถอดเทปแบบคำต่อคำ กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลแต่ละรายทำการ ตรวจสอบ (Member checking) ซึ่งผู้ให้ข้อมูลทุกรายไม่มีการ แก้ไขใด ๆ และนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มี ความรู้ในการวิจัยเชิงคุณภาพทางพยาบาลศาสตร์ จำนวน 3 คน ตรวจสอบผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Peer debriefing) ซึ่งผู้ทรง คุณวุฒิทุกคนเห็นด้วยกับประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การทำงานกับผู้ร่วมงาน หลากหลายรุ่นอายุตามมุมมองของพยาบาลอายุแซด ประกอบ ด้วย 5 ประเด็นดังต่อไปนี้ 1) ทำงานกับแพทย์ต้องเข้าใจว่า แพทย์แต่ละวัยเข้าถึงได้ต่างกัน 2) ทำงานกับหัวหน้าต้องปรับ ตัวเข้าหาเพื่อปรึกษาปัญหาการงาน 3) เรียนรู้และปรับตัวเข้าหา พยาบาลระดับปฏิบัติการหลากหลายรุ่น 4) ผู้ช่วยพยาบาล ต่างวัย ต้องจัดการให้ทำงานตามที่มอบหมาย และ 5) แม่บ้าน หอผู้ป่วยชอบโอวาท ต้องใช้เทคนิคการเจรจาด้วยละเอียด ต่อไปนี้

1. ทำงานกับแพทย์ต้องเข้าใจว่าแพทย์แต่ละวัย เข้าถึงได้ต่างกัน

การทำงานกับแพทย์ต้องเข้าใจว่าแพทย์แต่ละวัย เข้าถึงได้ต่างกัน ซึ่งพยาบาลรุ่นอายุแซดส่วนใหญ่จะกล่าวว่า การทำงานกับแพทย์ที่วัยใกล้เคียงกัน หรือรุ่นอายุวัย จะเข้าถึง ได้ง่ายกว่า โดยสามารถถามข้อสงสัยและจะได้คำตอบทุกครั้ง และหากต้องการให้แพทย์ยืดหยุ่นงานทำหัตถการต่างๆ ออกไป ก่อน เพื่อให้พยาบาลสามารถทำงานอื่นที่สำคัญกว่าให้เสร็จก่อน ก็จะสามารถที่จะขอความร่วมมือได้ ในขณะที่แพทย์รุ่นอายุเอ็กซ์ เข้าถึงค่อนข้างจะยาก บางครั้งการทำงานกับแพทย์รุ่นอายุนี พยาบาลรุ่นอายุแซดต้องมีการปรับตัวค่อนข้างมาก โดยพยาบาล รายหนึ่งเล่าว่า เมื่อตนต้องทำงานร่วมกับแพทย์รุ่นอายุเอ็กซ์ ในการช่วยแพทย์ทำหัตถการ บางครั้งไม่สามารถตอบคำถาม แพทย์ได้และทำงานไม่ได้ตามที่แพทย์ต้องการ เนื่องจาก พยาบาลรุ่นอายุนียังมีข้อจำกัดในความรู้และประสบการณ์ ช่วยแพทย์ทำหัตถการค่อนข้างน้อย จึงทำให้บางครั้งอาจเกิด ปัญหาความไม่พึงพอใจของแพทย์เกิดขึ้น พยาบาลรุ่นอายุแซด จะมีการปรับตัวโดยพยายามที่จะบอกในสิ่งที่ตนเองไม่รู้เพื่อขอ

คำอธิบายโดยใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่ได้ตอบด้วยอารมณ์เดียวกันกับแพทย์ เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์บานปลาย ซึ่งจะเกิดผลกระทบด้านลบกับผู้ป่วย แต่ถ้าหากพยาบาลรุ่นอายุแซดสามารถหลีกเลี่ยงได้จะทำให้พยาบาลรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์มากกว่าทำงานร่วมกับแพทย์รุ่นอายุเอ็กซ์แทน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังนี้

“อาจารย์ที่อายุประมาณ 40 ปี [รุ่นอายุเอ็กซ์] ได้ ก็มีปัญหากับการ Contact คือเราจะเป็นน้อง เราก็ไม่ได้มีความรู้เยอะเกี่ยวกับอุปกรณ์ บางที ตัวนี้มีไหมๆ แล้วมันมีขนาดเท่าไรหรืออะไร แล้วตัวนี้ใช้กับอะไร หมอเขาก็จะถาม แล้วพอหนูตอบผิดเขาก็ไม่ค่อยพอใจแล้วก็ไปเล่าให้คนอื่นฟัง ก็ทำให้เรารู้สึกไม่ดี...เวลาหนูทำงานกับอาจารย์เขา หนูก็พยายามอยู่ใกล้ๆ นะคะ เวลาเขาสั่งหรือพูดอะไรจะได้ได้ยิน แล้วก็ถ้าไม่เข้าใจก็จะถามไปเลย ประมาณถามไปว่า อาจารย์ คือหนูไม่รู้จริงๆ อย่างนั้นนะคะ หนูก็พูดคุยกับเขาดีๆ นะคะ ด้วยน้ำเสียงสุภาพเลย ยิ่งเขาน้ำเสียงหงุดหงิดใส่เราก็ดูเหมือนว่าเราจะต้องสุภาพใส่ค่ะ เพราะหนูไม่อยากให้เกิดการทะเลาะค่ะ ไม่งั้นเราจะทำงานด้วยกันไม่ราบรื่น”

“พอทำงานมาสักพัก เราก็จะรู้ขั้นตอนของการทำ เราก็จะรู้ได้ว่าบางทีเราต้องทำอะไร เราต้องทำอะไรแบบไหนอะไรอย่างนี้ค่ะ แล้วก็อาจจะตรงที่เรากลัวต่อตรงมากขึ้น เพราะว่าบางทีมันมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นพร้อมกันหลายเตียง...เราก็จะต้องแบบว่าไปคุยกับเขาว่า Case ไหนสำคัญกว่า อะไรที่เร่งด่วนแบบจำเป็นที่สุดอะไรทำก่อน...บางทีเราก็ดูเหมือนเป็นคนไปบอกเขาว่า Order มันต้องแบบนี้ ก็สามารถคุยกันได้ง่ายๆ กล้าที่จะต่อตรงมากขึ้น หมอส่วนใหญ่ก็คุยกันง่ายๆ ก็เลย [รุ่นอายุวาย] กันคะ คุยกันง่ายหน่อย เขาก็เข้าใจเราเหมือนกัน”

2. ทำงานกับหัวหน้าต้องปรับตัวเข้าหา เพื่อปรึกษาปัญหาการทำงาน

เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดเข้าเป็นสมาชิกใหม่ของหน่วยงาน การปรับตัวเข้ากับหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นอีกเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีลักษณะนิสัยทัศนคติ ความคิด รูปแบบการทำงาน และมีอายุที่ต่างจากตนมาก ทำให้พยาบาลรุ่นอายุนี้อยู่กับการเข้าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งต้องใช้เวลาในการปรับตัวและศึกษาเรียนรู้ลักษณะนิสัย วิธีการทำงาน และวิธีการเข้าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งพยาบาลรุ่นอายุแซดส่วนใหญ่จะกล่าวว่า สามารถปรับตัวเข้าได้ดีกับหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นอายุเอ็กซ์ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจถึงคุณลักษณะของตนมากกว่าหัวหน้าพยาบาลรุ่นอายุ

เบบี๋บูมเมอร์ และหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นอายุเอ็กซ์มีลักษณะบุคลิกภาพ และอายุรุ่นราวคราวเดียวกันกับพ่อแม่ของตน จึงทำให้เข้าถึงได้ง่ายสามารถขอให้คำปรึกษาได้ทั้งเรื่องการทำงานและการใช้ชีวิต และพร้อมที่จะเปิดใจกว้างรับฟังความคิดเห็นของตน นอกจากนี้ พยาบาลรุ่นอายุนี้อย่างสามารถติดต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยได้หลายช่องทางทั้งการติดต่อแบบเผชิญหน้า โทรศัพท์ และผ่าน Line mobile application ซึ่งพยาบาลรุ่นอายุนี้อย่างมองว่าเป็นสิ่งที่ดี ดังนั้นการมีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นไปด้วยความราบรื่น เนื่องจากพยาบาลรุ่นอายุนี้อย่างให้ความเคารพและศรัทธาให้หัวหน้าหอผู้ป่วยของตนเองดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ถ้ามีเรื่องอะไรสงสัยหนูจะโทรศัพท์หาหัวหน้าโดยตรงเลย หนูเป็นคนที่ไม่กล้าเสี่ยงการส่งข้อความทางไลน์ได้ จะเสี่ยง เพราะหนูรู้สึกว่าสิ่งที่เราไลน์ไป บางทีเขาอาจจะอ่านแล้ว แต่ว่ายังไม่อยากให้ความร่วมมือ ไม่ตอบ ไม่อ่าน ไม่อะไร มันจะกลายเป็นไม่ได้คำตอบสักที หนูจบด้วยการโทรทีเดียว รู้เรื่องจบ อย่างหัวหน้าหนูเขาค่อนข้างจะรับฟังพวกหนูอยู่แล้ว มีอะไรหนูปรึกษาที่เขาคิดทุกอย่างเลย ”

3. เรียนรู้และปรับตัวเข้าหาพยาบาลระดับปฏิบัติการหลากหลายรุ่น

ในทีมการพยาบาล พยาบาลรุ่นอายุแซดมีการทำงานร่วมกับพยาบาลระดับปฏิบัติการหลากหลายรุ่นอายุที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการเรียนรู้และปรับตัวเข้าหาที่แตกต่างกัน จากการสัมภาษณ์พบว่า มีประเด็นดังนี้

3.1 รุ่นเบบี๋บูมเมอร์ยึดติดความรู้เดิม ริเริ่มสิ่งใหม่จะไม่ยอมรับ พยาบาลรุ่นอายุแซดสะท้อนว่า เมื่อทำงานร่วมกันกับพยาบาลรุ่นอายุเบบี๋บูมเมอร์เป็นคนที่มีความรู้เก่าและยึดมั่นในองค์ความรู้ของตน ไม่ยืดหยุ่นทางความคิด (Fixed idea) พยาบาลรุ่นอายุแซดต้องปรับตัวเข้าหา โดยอธิบายและให้เหตุผลในการให้การพยาบาลตามรูปแบบที่ตนได้รับการอบรม หรือเรียนรู้มา แต่ในที่สุดก็ต้องทำตามสิ่งที่รุ่นพี่บอก เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนความคิดของพยาบาลรุ่นอายุเบบี๋บูมเมอร์ได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่โกลีเกียณ [รุ่นอายุเบบี๋บูมเมอร์] พี่เขาจะ Strict มาก เขาจะยึดในวิธีของเขาให้ทำ 1 2 3 นะ หนูก็จะมีความคะ ว่าทำไมต้องทำตามอย่างนั้นละ มันสามารถทำอย่างอื่นก็ได้ ทำไมถึงต้องทำตามพี่เขาเธอ บางอย่างเราไปอบรมมา เรามีความรู้กลับมาเราก็จะบอกพี่ ว่ามันเปลี่ยนเป็นอย่างนี้แล้วนะ จะบอกเหตุผลว่าทำไมหนูถึงทำแบบนี้ แต่สุดท้าย

ก็ต้องทำตามแบบที่พี่เขาบอกไปก่อน เพราะหนูก็ยังกลัวๆ เกร็งๆ เวลาทำงานกับพี่เขาอยู่ ไม่ก็กลัวเสียงพี่เขามาก”

3.2 รุ่นอายุเอ็กซ์มีหลากหลายสไตล์ ต้องเรียนรู้เป็นรายๆ ไป เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดทำงานร่วมกันกับพยาบาลรุ่นอายุเอ็กซ์ที่มีลักษณะมีความยืดหยุ่น เปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็นของพยาบาลรุ่นน้อง ให้ความเป็นกันเอง สามารถถามในสิ่งที่สงสัยได้ ใจเย็นและให้กำลังใจพยาบาลรุ่นอายุแซดเวลาที่ทำงานไม่ทัน ทำให้พยาบาลรุ่นอายุแซดไม่ต้องปรับตัวเข้ากับการทำงานกับพยาบาลรุ่นพี่ ส่วนพยาบาลรุ่นอายุเอ็กซ์ที่มีลักษณะจริงจังจิกใจ เอาเปรียบและไม่ช่วยทำงาน เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดทำงานด้วยจะต้องกระตุ้นตัวเองทำงานให้ได้เร็วมากขึ้น หรือบางครั้งทำงานร่วมกับรุ่นพี่ที่ยึดความคิดของตนเองเป็นหลัก แรกๆ พยาบาลรุ่นนี้ต้องทำตามวิธีของรุ่นพี่ แต่ในระยะหลังพยาบาลรุ่นน้องเริ่มหาข้อมูลเชิงประจักษ์มายืนยันหรือ แสดงความคิดเห็นของตนเองกับรุ่นพี่ ว่าสิ่งที่พยาบาลรุ่นน้องทำ คือสิ่งที่ถูกต้อง พยาบาลรุ่นพี่ก็จะยอมรับได้มากขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“ส่วนพี่ที่ระดับ Senior อายุ 40 ปีขึ้นไปเลย [รุ่นอายุเอ็กซ์] ก็แล้วแต่ปัจเจก แล้วแต่คน พี่ที่น้องกล้าเข้าหาจะเป็นลักษณะที่หนูชอบวิธีการสอนสำหรับหนูคือไม่ Fix idea แล้วก็ใจกว้าง เปิดรับ เช่น ถ้าหนูไม่รู้ หนูจะไม่ว่าหรือตำหนิอะไรกับคำว่าไม่รู้ของเรามากแล้วก็สอนได้ในเรื่องที่เราไม่เข้าใจ ให้เข้าใจได้...แต่ก็มีพี่บางคนที่นั่งอยู่แต่ในเคาน์เตอร์พยาบาล หนูรู้สึกเลยว่าเวลาทำงานด้วยอึดอัด หนูก็พยายามเข้าใจเขาจะนะ ไม่ใช่ไร เราก็กิน ๆ เอา เวลาที่ขึ้นเวรกับพี่เขา หนูก็ต้องพยายาม Active ตัวเองนะ แต่ถ้ามันยุ่งจริงๆ ไม่ไหว หนูก็ไปคุยกับพี่เขาตรงๆ เลยนะ ว่าช่วยรับ Order ให้หน่อย ช่วยเบิกยาหรือ Key Lab ให้หน่อยประมาณนี้”

3.3 รุ่นอายุวาย ทำงานอย่างสบายใจ ไม่ต้องปรับตัว พยาบาลรุ่นอายุแซดรู้สึกว่ายายพยาบาลรุ่นอายุวายเป็นกลุ่มที่ทำงานด้วยแล้วรู้สึกสบายใจที่สุด เนื่องจาก คุยกันได้ง่าย เข้าใจกันได้อย่างรวดเร็ว กล้าถามกล้าแสดงความคิดเห็น กล้าแลกเปลี่ยนความรู้ และพยาบาลรุ่นอายุวายไม่ได้แสดงตัวว่าเป็นผู้สอน แต่เป็นผู้ร่วมงานที่มีประสบการณ์มากกว่า รับฟังความคิดเห็นของพยาบาลรุ่นน้อง มีความยืดหยุ่นให้พยาบาลรุ่นน้องเลือกวิธีการให้การพยาบาลได้เองตามความเหมาะสม ทำให้พยาบาลรุ่นอายุแซดชอบทำงานกับพยาบาลรุ่นนี้มากที่สุด โดยไม่ต้องปรับตัวใดๆ กับการทำงานกับพยาบาลรุ่นนี้ ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“เวลาทำงานกับพี่รุ่นที่อายุใกล้ๆ หนู [รุ่นอายุวาย] จะไม่ค่อยต้องปรับเยอะนะ เราคุยกันง่าย พี่เขาเข้าใจเรา ประมาณว่าไม่ต้องพูดเยอะนะ...พี่เขาจะรับฟังความคิดเห็นเรา ด้วยนะว่ามันดีหรือไม่ดี ถ้าเราจะทำแบบนั้นนะ แล้วเวลาสอน พี่เขาจะสอนในลักษณะทำให้ดูนะ แล้วต่อไปก็ให้หนูลงมือทำเอง หนูรู้สึกว่าการสอนแบบนี้มันก็ดีนะ เพราะว่าการที่เราได้เรียนรู้จากพี่ที่เขาแนะนำ เราสามารถรู้ว่ามันก็ทำได้หลายรูปแบบ”

3.4 รุ่นน้องอายุแซดประสบการณ์น้อย ต้องคอยตรวจสอบงาน การทำงานของพยาบาลรุ่นอายุเดียวกัน แต่แตกต่างกันที่บุคลิก/หน้าที่ ด้วยความที่เป็นคนรุ่นอายุเดียวกัน จึงเข้าใจพยาบาลรุ่นน้องว่า เวลาจะสอนงาน จะต้องอธิบายเหตุผลประกอบในการให้การพยาบาลว่าแต่ละขั้นตอนทำเพื่ออะไร และเข้าใจพยาบาลรุ่นน้องว่า ยังขาดความรอบคอบในการทำงาน ดังนั้น การทำงานกับน้องพยาบาลจึงต้องเน้นย้ำหลายครั้งและต้องมีการตรวจสอบหลังทำหัตถการเสร็จ พยาบาลรุ่นพี่จึงต้องตรวจสอบเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับ ผู้ป่วย ดังคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“...รุ่นน้องที่จบใหม่เลย เราจะดูไม่ค่อยได้ ถ้าดูน้องเขาไป ก็เหมือนน้องจะมีความคิดเป็นของตัวเองมากกว่า เหมือนมี Idea เป็นของตัวเองมากกว่าเรา เวลาหนูสอนก็เลยต้องเน้นวิธีที่ว่า ถ้าจะสอนน้องรุ่นนั้นก็เน้นทำตัวเองให้มันถูกต้อง คือถ้าเราทำถูกให้น้องดูเป็นตัวอย่าง เราก็ให้น้องทำตาม แต่จะไม่บอกให้น้องว่าต้องทำแบบนี้ๆ นะ ทำตามวิธีเราทุกอย่าง...เวลาทำงานกับรุ่นน้องเราอาจจะต้องเหมือนต้องคอยเช็ค น้องอีกรอบหนึ่งนะ เพราะว่ามันค่อนข้างใหม่กับ ICU ที่มันมีความละเอียดค่อนข้างเยอะ บางทีเราต้อง Double check”

4. ผู้ช่วยพยาบาลต่างวัย ต้องจัดการให้ทำงานตามที่มอบหมาย

พยาบาลรุ่นอายุแซดเล่าว่า ผู้ช่วยพยาบาลอาวุโส จะไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการทำงาน จะฟังเฉยๆ ไม่ปฏิบัติตาม ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้วิธีมอบหมายงานให้กับพยาบาลอาวุโสกลุ่มนี้ โดยต้องลงมือทำไปพร้อมกับผู้ช่วยพยาบาลอาวุโสด้วย ผู้ช่วยพยาบาลจึงจะปฏิบัติ ในขณะที่ผู้ช่วยพยาบาลที่มีอายุใกล้เคียงกับพยาบาลรุ่นอายุแซดรู้สึกว่าเป็นกลุ่มที่ทำงานด้วยกันได้ ไม่มีปัญหา เพราะผู้ช่วยพยาบาลกลุ่มนี้ไม่ละเลยหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมาย และสามารถขอความช่วยเหลือได้เมื่อต้องการ ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

“พี่ PN senior เขาจะไม่ค่อยสนใจเรื่องเช็ดตัว ยกคนไข้อะไรพวกนี้อยู่แล้ว ยิ่งเราเรียก เขาจะเดินหนี เดิน

เหมือนไม่ได้ยิน... แล้วก็ถ้าเห็นช่วงไหนที่เขา นั่งเฉยๆ นั่งเล่นโทรศัพท์ ถ้าเรามีงานอะไรที่เขาช่วยได้ เราก็จะขอเขา เช่น วัดความดัน ถ้าอย่างคนไข้เพิ่งกลับมาจากห้องผ่าตัด เราวัดความดันคนเดียวไม่ไหว เราก็ต้องบอกเขาว่าแบ่งกัน คือเราก็จะต้องแบ่งแบบแฟร์ๆ [ยุติธรรม] ว่าวัดคนละห้องนะ หรือว่า Case septic shock ความดันโลหิตตก ต้องวัดความดันทุก 1 ชั่วโมง เราก็จะบอกเขาว่า เดี่ยวเราวัดชั่วโมงเลขคี่นะ เขาวัดเลขคู่ๆ คือหนูพยายามแบ่งงานเขาให้มันเท่าๆกับเรา ให้เขาเห็นว่าเราก็ทำเหมือนกัน ตอนแรกก็รู้สึกลำบากใจค่ะที่ต้องไปให้เขามาช่วย แต่ตอนหลังพอเรารู้สึกว่าพอเราคิดวิธีนี้ได้ แบ่งงานให้มันเท่าๆกับเราเลย รู้สึกว่าเขาเต็มใจแล้ว”

5. แม่บ้านหอผู้ป่วยชอบโอวาท ต้องใช้เทคนิคการเจรจา

ในแต่ละหอผู้ป่วยจะมีแม่บ้านที่ทำหน้าดูแลทำความสะอาดภายในหอผู้ป่วย เติมน้ำ-ส่งเอกสาร ส่งสิ่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ และรับ-คืนเลือดจากธนาคารเลือดในโรงพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่แม่บ้านหอผู้ป่วยจะมีอายุแตกต่างกับพยาบาลรุ่นอายุแซดค่อนข้างมาก ดังนั้น การทำงานกับผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความอาวุโสกว่า บางครั้งพยาบาลจบใหม่รุ่นอายุแซดอาจจะไม่ได้รับการยอมรับและไม่ได้รับความร่วมมือจากแม่บ้านหอผู้ป่วย และแสดงสีหน้าไม่พอใจ หงุดหงิด บางครั้งอาจจะโอวาท เมื่อต้องให้ส่งสิ่งตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือรับเลือดจากธนาคารเลือดด่วน ทำให้พยาบาลกลุ่มนี้ต้องหาวิธีในการให้แม่บ้านหอผู้ป่วยทำตามหน้าที่ที่ตนมอบหมาย โดยพยาบาลกลุ่มนี้จะขอความร่วมมือโดยใช้ทักษะการเจรจา ด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติในความอาวุโสกว่า แสดงความเห็นอกเห็นใจ เช่น “พี่แม่บ้านเหนื่อยหน่อยนะ พวกหนูก็เหนื่อยเหมือนกันนะ เหนื่อยด้วยกันทุกคนนั่นแหละ” รวมทั้งอธิบายเหตุผล และเรียงลำดับความสำคัญของแต่ละงานที่แม่บ้านหอผู้ป่วยได้รับมอบหมาย ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“...แม่บ้านที่ Ward หนู จะมีบางครั้งที่เขาหงุดหงิด ไม่อยากเดินส่ง Lab หลายนรอบ ประมาณว่าเขาจะรอรวบงานที่ต้องไปส่งใกล้ ๆ ที่เดียวแล้วค่อยออกไปทำ ซึ่งหนูว่ามันไม่ใช่ ถ้ากรณีไม่รับหนูว่าให้เขาทำแบบนั้นได้...ต่อให้แบบเขาจะโอวาท หนูหงุดหงิดบ้าง แต่หนูก็จะพยายามอธิบายหรือคุยกับพี่เขาค่ะ อย่างเช่น พี่แม่บ้านเหนื่อยหน่อยนะ พวกหนูก็เหนื่อยเหมือนกันนะ เหนื่อยด้วยกันทุกคนนั่นแหละ เขาก็ไม่บ่น เขาก็โอเคอยู่ ก็คือเราใช้ทักษะการเจรจา อ่อนไว้ก่อนเลย”

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดผ่านการประเมินช่วงทดลองการทำงานแล้ว จะได้รับมอบหมายให้ทำงานจริง ซึ่งจะต้องทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานทั้งแพทย์ หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล และแม่บ้านหอผู้ป่วย ซึ่งผู้ร่วมงานแต่ละรุ่นอายุจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน ดังนั้น พยาบาลรุ่นอายุแซดจึงต้องเรียนรู้พื้นฐานของผู้ร่วมงานที่แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดทำงานร่วมกับแพทย์ที่มีรุ่นอายุใกล้เคียงกันจะสามารถเข้าถึงได้ง่าย และถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งไม่รู้สึกลำบากใจเมื่อต้องขอความร่วมมือจากแพทย์ในการยืดหยุ่นการทำหัตถการต่างๆ ในขณะที่อาจารย์แพทย์ ที่ส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นอายุเอกซ์ จะเข้าถึงค่อนข้างยาก เนื่องจากพยาบาลกลุ่มนี้ยังมีข้อจำกัดในความรู้และประสบการณ์ช่วยแพทย์ทำหัตถการ จึงเกิดความไม่มั่นใจและพยายามหลีกเลี่ยงการทำงานร่วมกับแพทย์รุ่นอายุเอกซ์ ซึ่งพยาบาลกลุ่มนี้ถือว่าเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ยังขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานร่วมกับแพทย์ เนื่องจากขาดองค์ความรู้ และมีความลังเลในการตัดสินใจทางคลินิก^{9,10,11} จึงทำให้แพทย์จะแสดงความไม่พอใจ ถ้าทำงานไม่ได้ตามที่แพทย์ต้องการ สำหรับการงานร่วมกับหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นอายุเอกซ์ จะสามารถเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากจะมีลักษณะรับฟังความคิดเห็น การปรับเปลี่ยนตารางปฏิบัติงาน และให้คำปรึกษาทั้งเรื่องการทำงาน และเรื่องการใช้ชีวิต นอกจากนี้ ยังมีหลายช่องทางในการติดต่อทั้งแบบเผชิญหน้า โทรศัพท์ และผ่านไลน์กลุ่ม จะช่วยให้พยาบาลกลุ่มนี้รู้สึกเข้าถึงหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะที่มีความต้องการอิสระในการบริหารจัดการงานด้วยตนเอง และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการทำงาน หรือการปรับตารางการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสม รวมทั้งมีช่องทางในการติดต่อ แสดงความคิดเห็นหรือการให้ข้อมูลป้อนกลับที่หลากหลายจากหัวหน้าหอผู้ป่วย^{2,12}

ส่วนการทำงานร่วมกับพยาบาลระดับปฏิบัติการหลากหลายรุ่นอายุ พบว่า เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดทำงานร่วมกับพยาบาลรุ่นอายุเบบี๋บูมเมอร์ และพยาบาลรุ่นอายุเอกซ์ ที่มีลักษณะไม่ยืดหยุ่นทางความคิด (Fixed idea) ยึดมั่นในองค์ความรู้ของตน ทำให้เวลาทำงานร่วมกับพยาบาลรุ่นอายุแซดที่มีลักษณะการทำงานที่ต้องการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเหตุผลในการให้การพยาบาลตามรูปแบบที่ตนได้เรียนรู้มา¹³ ต้องการแสดงความคิดเห็นหรือแนวทางในการปฏิบัติของตน

แต่ในที่สุดพยาบาลรุ่นอายุแซดก็ต้องทำตามสิ่งที่รุ่นพี่แนะนำ เนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนความคิดของพยาบาลรุ่นเก่าได้ และเมื่อทำงานร่วมกับพยาบาลรุ่นอายุเอ็กซ์ และวาย ที่มีลักษณะเปิดกว้าง ยอมรับความคิดเห็น สามารถถามในสิ่งที่สงสัยได้ ใจเย็น คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจพยาบาลรุ่นอายุแซดเวลาที่ทำงานไม่ทัน ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวที่ทำให้พยาบาลรุ่นอายุแซดเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากพยาบาลรุ่นอายุแซดชอบที่จะเรียนรู้จากรุ่นพี่ที่ให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงสร้างสรรค์และมีเหตุผล รวมทั้งมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน^{13,14} ในขณะที่พยาบาลรุ่นอายุแซดทำงานร่วมกับรุ่นน้องอายุแซดที่ความมั่นใจในตัวเองสูง ยึดความคิดของตนเองเป็นหลัก แต่พยาบาลรุ่นน้องยังขาดประสบการณ์ปฏิบัติงาน จึงอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ และอาจเกิดอันตรายต่อผู้ป่วยได้ จึงจำเป็นต้องมีพยาบาลพี่เลี้ยง หรือพยาบาลที่มีประสบการณ์มากกว่าคอยดูแล^{10,15} นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า เมื่อพยาบาลรุ่นอายุแซดทำงานร่วมกับผู้ช่วยพยาบาล และแม่บ้าน หอผู้ป่วยที่มีความอาวุโสมากกว่า ผู้ร่วมงานกลุ่มนี้จะพยายามเลี่ยงงานและไว้วางใจ หากต้องถูกเรียกให้ทำงานบ่อยครั้ง พยาบาลกลุ่มนี้จึงมีวิธีในการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับคุณลักษณะของแต่ละคน โดยพยาบาลกลุ่มนี้จะขอความร่วมมือโดยการใช้ทักษะการเจรจา ด้วยคำพูดที่สุภาพ ให้เกียรติในความอาวุโสกว่า แสดงความเห็นอกเห็นใจ และต้องเรียนรู้ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาแต่ละรายร่วมด้วย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทบทวนวิจัย

จากผลการวิจัยนี้ จะเห็นได้ว่าพยาบาลรุ่นอายุแซดจะปรับตัวเข้าได้ดีกับพยาบาลรุ่นพี่ที่มีลักษณะเปิดกว้างทางความคิด ยืดหยุ่นในวิธีการ และมีวิธีการสอนทั้งจากทฤษฎี และเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง ดังนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการฝึกอบรมพยาบาลพี่เลี้ยงให้มีคุณลักษณะที่พยาบาลรุ่นนี้ต้องการ เช่น ใจเย็น มีความเข้าใจความแตกต่างของคนแต่ละรุ่นอายุ มีความเข้าใจถึงรูปแบบการสอนความรู้ทั้งทฤษฎี และปฏิบัติการพยาบาล ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับพยาบาลรุ่นอายุนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

พยาบาลรุ่นอายุแซดมีการทำงานร่วมกับบุคลากรทางการพยาบาลหลากหลายรุ่นอายุ ซึ่งพยาบาลกลุ่มนี้ก็ยังต้องมีการเรียนรู้ และปรับตัวเข้ากับผู้ร่วมงานหลากหลายรุ่นอายุอยู่ ดังนั้น ควรมีการศึกษาการพัฒนาทีมการพยาบาลที่มีความหลากหลายของรุ่นอายุ เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

References

1. Iorgulescu MC. Generation Z and its perception of work. *CrossCultural Management Journal* 2016; 18: 47-54.
2. Singh AP, Dangmei J. Understanding the generation Z: The future workforce . *South -Asian Journal of Multidisciplinary Studies* 2016; 3: 1-5.
3. Onsri P. The attitude toward nursing profession among the generation Z population: The secondary school case study. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2017; 18: 170-179. (in Thai).
4. Christensen SS, Wilson BL, Edelman LS. Can I relate? A review and guide for nurse managers in leading generations. *Journal of Nursing Management* 2018; 26: 689-695.
5. Flippin CS. Generation Z in the workplace : Helping the newest generation in the workforce build successful working relationships and career paths. Middletown: Paperback; 2017.
6. Department of nursing a university hospital. Career pathways for nurses. Annual report of faculty of medicine a university hospital. Bangkok; 2017. (in Thai).
7. Oumtane A. Qualitative research in nursing. 3rded. Bangkok: Chulalongkorn University printing house; 2016. (in Thai).

8. van Manen M. Researching lived experience. Canada: The Arthouses press; 1990.
9. Missen K, McKenna L, Beauchamp A. Registered nurses' perceptions of new nursing graduates' clinical competence: A systematic integrative review. *Nursing and Health Sciences* 2016; 18: 143-153.
10. Kuewong G, Oumtanee A. Stress of newly graduated nurses working at an intensive care unit. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2017; 18: 158-165. (in Thai).
11. Wongsaree C. Teaching to critical thinking in generation Z nursing student: A review of literature. *Journal of The Royal Thai Army Nurses* 2019; 20: 21-30. (in Thai).
12. Bell JA. Five generations in the nursing workforce: Implications for nursing professional development. *Journal of Nurses Professional Development* 2013; 29: 205-210.
13. Smith-Trudeau P. Generation Z nurses have arrived. Are you ready? *New Hampshire Nursing News* 2016; 40: 13-14.
14. Goh E, Lee C. A workforce to be reckoned with: The emerging pivotal generation Z hospitality workforce. *International Journal of Hospitality Management* 2018; 73: 20-28.
15. Hampton DC, Keys Y. Generation Z students: Will they change our nursing classrooms? *Journal of Nursing Education and Practice* 2017; 7: 111-115.