



# การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z The Humanize health care development in Generation Z Nursing Students

พัทธวรรณ ชูเลิศ

บุญตา สุขวดี

มนัสชนก กุลพานิชย์

วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จักรีรัมย์

## บทคัดย่อ

การพัฒนา นักศึกษาพยาบาลให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากสังคมคาดหวังให้วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องให้การดูแลแบบองค์รวมอย่างเท่าเทียม นักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเป็นผู้ที่เกิดในค.ศ. 1995- 2000 ที่ซึ่งเรียกว่า Generation Z นั้น เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี เทคโนโลยีจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการดำรงอยู่ของคนกลุ่มนี้และใช้เวลาอยู่กับเทคโนโลยี จนสูญเสียความสามารถในการมีมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น และการทำงานเป็นทีม ดังนั้น การพัฒนา นักศึกษาพยาบาล Generation Z ให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับสถาบันศึกษาด้านพยาบาล บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักศึกษาที่อยู่ใน Generation Z และกระบวนการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาลประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญได้แก่ 1) การปลูกฝังนักศึกษาให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ 2) การสร้างจิตสำนึกสาธารณะโดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม 3) การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้และการติดต่อสื่อสาร

4) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง 5) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง 6) การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด

**คำสำคัญ :** จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ นักศึกษาพยาบาล Generation Z

## Abstract:

Nursing student development in humanize health care is especially. Because the society expected that nursing is a profession providing a holistic care for all clients equally. Currently, nursing student are persons who were born 1995 -2000 name is Generation Z, growing with technology, technology become a pass of there the culture. They spend time with technology until losing there ability in human relationship and work as a team. Therefore the development for Generation Z student be able to provide humanize health care will be a challenge for nursing institute. This article promote understanding about Generation Z students characteristics and present the process of humanize health care



development for nursing student, with include 6 steps as following : 1) Making nursing student real life significant of a humanize health care. 2) Building a public consciousness with activities a supportive and productive the society. 3) Preparation of body, mind, knowledge and communication. 4) Building self-confidence. 5) Participatory in activities continuing. 6) Learning in real situations and using reflection.

**Keyword** : Humanize health care, Generation Z, Nursing Students

## บทนำ

การผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีมาตรฐาน ให้เป็น คนที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา นั่นคือ การพยาบาลด้วยจิตที่เมตตา เอื้ออาทร ดูแล ผู้รับบริการบนพื้นฐานแนวคิดของจิตบริการด้วย หัวใจความเป็นมนุษย์ (humanized health care) (สงศรีกิตติรักษ์ตระกูล,2554) ซึ่งจะสอดคล้องกับ มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาล ศาสตร์ ที่ต้องการคุณลักษณะบัณฑิตที่ประสงค์ คือมี คุณธรรมจริยธรรมเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็น มนุษย์มีความรับผิดชอบและมีความเอื้ออาทรแต่ นักศึกษาพยาบาล ในยุคปัจจุบัน คือเด็กเกิดที่ในปี 1995 ถึง 2000 หรือเป็นนักศึกษาพยาบาล Generation Z ที่มีอายุประมาณ 18- 22 ปี ที่เติบโต มาพร้อมกับเทคโนโลยีและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีมากกว่าจิตใจมนุษย์ ฉะนั้น การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ จึงต้องมีแนวทางให้สอดคล้องกับบริบทของนักศึกษา พยาบาลในยุคปัจจุบัน ซึ่งบทความนี้จะอธิบายเกี่ยวกับ นิยามและลักษณะของนักศึกษาพยาบาล Generation Z นิยามของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ แนวทางและกระบวนการสร้างจิตบริการด้วยหัวใจความ เป็นมนุษย์ เพื่อที่อาจารย์ผู้สอนจะสามารถนำไปปรับใช้ กับนักศึกษาพยาบาลได้อย่างเหมาะสมต่อไป

## นิยาม Generation Z

มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศได้ให้ นิยามของ Generation Z ไว้หลากหลายดังนี้

Palley (2012) ได้ให้นิยาม Generation Z ไว้ว่าเป็นเจนเนอเรชั่นด้อยประสบการณ์ที่เกิดหลังปี ค.ศ. 1995 มีความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีอย่างแท้จริง มีความเป็นเลิศทางเทคโนโลยี (Tech Savvy) (McQueen,2011) โดมากับความก้าวหน้าทางการ สื่อสารและเทคโนโลยีสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น อินเทอร์เน็ต การส่งข้อความผ่านหน้าจอมือถือ สมาร์ท โฟนและแท็บเล็ต ปราศจากข้อจำกัดของโทรศัพท์บ้าน หรือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบดั้งเดิม แยกไม่ออก ระหว่างโลกออนไลน์กับโลกแห่งความเป็นจริง เพราะ อุปกรณ์เคลื่อนที่จะเชื่อมต่อพวกเขาเข้ากับโลกไว้ ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้จะสร้างระบบความคิดที่มีลักษณะ เฉพาะตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าถึงข้อมูล เพราะ เด็กในวัยนี้ถูกเลี้ยงดูมากับอุปกรณ์สมัยใหม่ ในบางครั้ง กลุ่มคนในเจนเนอเรชั่นนี้จะถูกเรียกว่า Generation Wii, iGeneration, Gen Tech, Digital Natives, NetGen และ Facebook Generation (Lee, 2013 ,Pornphanh ,2016)

Sladek and Grabinger (2014) กล่าวว่า Generation Z เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงระหว่างปี ค.ศ. 1996 ถึง 2009 Generation Z ถูกกำหนดขึ้นด้วย ตัวอักษรภาษาอังกฤษตัวสุดท้ายเพราะการมาถึงของ พวกเขาเป็นสัญลักษณ์ของจุดสิ้นสุดของการถูกกำหนด บทบาท ขนบธรรมเนียม และประสบการณ์ที่ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออก การคิด และการทำงานที่ แตกต่างไปจากคนในเจนเนอเรชั่นก่อน Generation Z ถูกหล่อหลอมมาด้วยวิกฤตต่างๆ ที่เกิดขึ้น มาในช่วงวัย ของพวกเขา อาทิ การเกิดขึ้นของการระดมยิงใน โรงเรียน อุณหภูมิโลกที่เปลี่ยนแปลง การก่อการร้าย และความแตกต่างของเศรษฐกิจครั้งใหญ่ วิกฤตการณ์ เหล่านี้ได้ทำให้เด็กGeneration Z มีความระมัดระวัง และเน้นการปฏิบัติมากกว่าเจนเนอเรชั่นก่อน แต่พวกเขาก็เต็มเปี่ยมไปด้วยแรงบันดาลใจที่อยากเปลี่ยนแปลง โลกนี้



จิราภรณ์ อรุณากูร (2557) กล่าวว่า “เด็กยุค Generation Z” มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงออกดีมาก ฉลาดรอบรู้เพราะพวกเขาโตมาด้วยความรู้รอบด้าน สามารถค้นหาข้อมูลบนโลกอินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระ แต่ก็มีข้อเสียอยู่บ้างคือ อาจจะมีโลกส่วนตัวสูง นึกถึงแต่เรื่องของตัวเองเพราะการติชเชียวลิตทำให้ไม่ออกไปทำกิจกรรมนอกบ้าน จนถูกเรียกอีกอย่างว่าเป็นเด็ก Gen Me (เจนเนอเรชั่นมี)

McQueen (2011) ได้กล่าวถึงลักษณะของ Generation Z นอกจากจากที่กล่าวมาข้างต้น ว่า

1. การเป็นผู้ใหญ่ก่อนกำหนด (Prematurely mature) เด็ก Generation Z มีการเปิดรับมากขึ้น มีประสบการณ์มากขึ้น และมีการทดลองที่มากกว่าเด็กวัยเดียวกันในเจนเนอเรชั่นก่อน ภาวะเริ่มเจริญพันธุ์ก่อนวัยราว 1-2 ปี

2. การถูกเอาใจ (Pampered) เด็ก Generation Z มีจำนวนพี่น้องน้อยกว่าเด็กในเจนเนอเรชั่นก่อนเพราะการหดตัวของขนาดครอบครัวที่กว่า 60% จะมีบุตรเพียง 2 คนหรือน้อยกว่านั้น จึงทำให้ความสนใจ ความรักใคร่ และเงินทองถูกใช้หมดไปกับเด็กในเจนเนอเรชั่นนี้อย่างไม่เคยมีมาก่อน ฉะนั้น การประนีประนอม ความเป็นทีม และการแบ่งปัน จะถูกมองว่าไม่ใช่วิสัยของเด็ก Generation Z

3. มีอำนาจ (Empowered) เด็ก Generation Z มักถูกเรียกว่า “ประชาชนตัวน้อย” เพราะเด็กในวัยนี้ถูกมองว่าเป็นผู้ใหญ่ย่อส่วนที่ได้รับการคาดหวังว่าจะมีความสามารถในการตัดสินใจ การควบคุมตนเอง และความสามารถในการใช้เหตุผลในระดับเดียวกับผู้ใหญ่

4. ไม่ชอบเสี่ยง (Risk averse) เด็ก Generation Z เติบโตขึ้นมาในยุคที่ความเสี่ยงเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้ “การไม่สนอะไรทั้งสิ้น (Throwing caution to the wind)” ถูกมองว่าเป็นการไม่เอาใจใส่ ซึ่งในปัจจุบัน ความเสี่ยงถูกมองว่าเป็นหนทางนำไปสู่ความล้มเหลว อันตราย ความผิดหวัง และภัยคุกคามแทนที่จะถูกมองว่าเป็นส่วนที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิตในโลกแห่งความจริง

5. ได้รับความปกป้อง (Protected) เด็ก Generation Z กำลังเติบโตขึ้นมาในสภาวะแวดล้อมที่พวกเขาได้รับการปกป้องคุ้มครองโดยพ่อแม่ที่อยู่ในเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ซึ่งเคยถูกลี้นงคมาอย่างอิสระ

นอกจากนี้ เด็ก Generation Z ยังมีจุดอ่อนเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์กับโลกแห่งความจริงหรือโลกออฟไลน์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อในเรื่องของทักษะต่างๆ ทั้ง ฟัง พูด อ่าน เขียน สาเหตุเป็นเพราะคนกลุ่มนี้นั้นเคยชินกับการใช้เวลาส่วนมากกดแป้นพิมพ์และแสดงความคิดเห็นผ่านทางพื้นที่ออนไลน์ ทำให้ทักษะพื้นฐานในเจนเนอเรชั่นก่อนหน้านั้นถูกเพิกเฉย ซึ่งก็ไม่น่าจะมีปัญหาแต่อย่างใดถ้าคนทั้งโลกเป็นคน Generation Z เหมือนกันหมด แต่ในความเป็นจริงแล้วคน Generation Z ยังต้องอยู่ในสังคมกับคนอื่นอีกหลายๆ ช่วงอายุดังนั้นการปรับตัวและการพัฒนาความสามารถพื้นฐานนั้นยังมีความจำเป็นอยู่ (วิทยา ชีวรุโนทัย ,2555)

จากการศึกษาของเมทธิ ระดาบุตรและคณะ (2554) เกี่ยวกับ สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ในการสืบค้นข้อมูล มากที่สุดและนักศึกษาชั้นปีที่ 3 มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) มากที่สุด ระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ เฉพาะโปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Windows , Microsoft Word และ Microsoft Power point มีระดับความสามารถในการใช้โดยรวมระดับมาก ระดับความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ตโดยรวมมีทักษะในระดับมาก ผลการวัดความรู้ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ พบว่านักศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยเรื่องความรู้เรื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความรู้เรื่องระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีค่าคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด

ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า เด็กยุค Generation Z จะมีความรู้สึกว่าตัวเองพิเศษยิ่งกว่า และเชื่อมั่นยิ่งกว่า อะไร ๆ ก็ต้องให้ได้เดี๋ยวนั้น ชีวิตมีเทคโนโลยีมา



เป็นส่วนสำคัญ เป็นเด็กมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงออกดีมาก ฉลาดรอบรู้เพราะพวกเขาโตมากับความรู้รอบด้าน สามารถค้นหาข้อมูลบนโลกอินเทอร์เน็ตได้อย่างอิสระ แต่ก็มีข้อเสียอยู่บ้างคือ อาจจะมีโลกส่วนตัวสูง นึกถึงแต่เรื่องของตัวเองเพราะการติดสื่อสังคมออนไลน์ที่ทำให้ไม่ออกไปทำกิจกรรมนอกบ้าน พวกเขาจะไม่เชื่อในสิ่งที่สังคมมองว่าเป็นเรื่องปกติ จนทำให้บางครั้งก็อาจใช้ชีวิตในแบบไม่ถูกต้อง ฉะนั้นการจะพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในเด็ก Generation Z หรือนักศึกษาพยาบาล Generation Z ต้องเข้าใจธรรมชาติของเด็กก็จะสามารถพัฒนาให้เกิดจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ได้ไม่ยาก

### ลักษณะของนักศึกษาพยาบาล Generation Z

ลักษณะของนักศึกษาพยาบาล Generation Z ไม่มีนักวิชาการท่านใด กล่าวไว้อย่างชัดเจน แต่จากนิยามข้างต้นจะเห็นได้ว่า Generation Z คือช่วงอายุประมาณ 18-22 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์ พ.ศ. 2552 ได้กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์หลักๆ ซึ่งนอกจากความรู้ความสามารถทางการพยาบาลและศาสตร์ที่เกี่ยวข้องแล้ว ยังต้องมีคุณธรรม จริยธรรม เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความรับผิดชอบ ความเอื้ออาทร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งถ้าอาจารย์ผู้สอนพัฒนาให้นักศึกษาพยาบาลให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

Sladek and Grabinger (2014) ได้รวบรวมปัจจัยที่ช่วยสร้างการมีส่วนร่วมของเด็ก Generation Z เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในนักศึกษาพยาบาล Generation Z

1. สร้างตัวตนบนโลกดิจิทัล เพราะ Generation Z ไม่เห็นความแตกต่างของโลกจริงกับโลกเสมือน หากสิ่งที่ไม่ใช่ตัวตนบนโลกออนไลน์ก็ไม่มีตัวตนบนโลกความเป็นจริงของเด็ก Generation Z เช่นกัน

2. ให้เสียงกับพวกเขา เด็กเหล่านี้ต้องการและคาดหวังว่าจะมีคนได้ยินเสียงของพวกเขา เพราะเด็กพวกนี้ต้องการการมีส่วนร่วมและมีความตระหนัก แต่พวกเขาถูกเพิกเฉย พวกเขาจึงต้องการสถานที่ที่พวกเขาสามารถเข้าร่วมกับผู้ใหญ่ และความเห็นของพวกเขา มีผู้รับฟังและพิจารณา รวมไปถึงช่วยสร้างความแตกต่าง การอนุญาตให้เข้าร่วมโครงการต่างๆ จะช่วยสร้างความภาคภูมิใจและยอมรับจาก Generation Z

3. สร้างข้อตกลงของชุมชน Generation Z มีแรงบันดาลใจและมีทักษะที่สามารถเปลี่ยนแปลงโลก พวกเขารักกับบุคคลที่ใส่ใจ การสร้างผลกระทบ สร้างความเข้าใจ และสนับสนุนพวกเขาในการสร้างความแตกต่าง

4. สร้างการมีส่วนร่วมผ่านมือถือ การตลาดแบบดั้งเดิมไม่สามารถเข้าถึง Generation นี้ได้ เพราะพวกเขาจะก้มหน้าลงไม่เงยหน้าจากโทรศัพท์มือถือ

5. เสนอตารางเวลาที่ยืดหยุ่น เพราะวิถีชีวิตของพวกเขาไม่ได้เพื่อการเรียนหรือทำงานตามตารางเวลา

6. มอบโครงสร้างให้ แม้พวกเขาจะมีอิสระในการทำงาน แต่พวกเขาต้องการทราบที่กำลังทำอะไรให้กับสิ่งใด การแข่งขันที่รุนแรง พ่อแม่ที่ตามใจลูก ระบบการเรียนในโรงเรียนจะขัดเกลาคำให้เด็กเหล่านี้ มีโครงสร้าง สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อรับรู้เป้าหมายของการทำงาน

7. ให้ผลตอบกลับ การเติบโตมากับวิดีโอเกมและของเล่นที่รายงานผลให้เขาทราบทุกครั้งในการเล่นจะทำให้พวกเขาเคยชินและคาดหวังกับการได้รับผลตอบรับทันที ไม่ใช่เพราะพวกเขาเป็นกลุ่มคนที่เอาตนเองเป็นศูนย์กลาง แต่เป็นเพราะพวกเขาต้องการไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ พวกเขาต้องการทราบว่าสิ่งใดที่ทำแล้วดี สิ่งใดที่ทำแล้วไม่ดี จะทำสิ่งใดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีกว่า

8. การสร้างการทำงานเป็นทีม Generation Z ใช้เวลาเกือบทั้งหมดของชีวิตไปกับการให้ความร่วมมือ พวกเขาให้ความคิดเห็นกับครอบครัว เพื่อนและคนแปลกหน้าในโลกอินเทอร์เน็ต เมื่อพวกเขาต้องการความช่วยเหลือพวกเขาจะเข้าไปสู่สังคมในโลกออนไลน์ของตน



9. ลงทุนในพฤติกรรมการสอน Generation Z ขาดทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่พวกเขาไม่ใช่คนเกียจคร้านในการเรียนรู้ พวกเขาเพียงไม่เห็นความจำเป็นในทักษะนี้ในชีวิต พวกเขาจึงต้องการการชี้แนะในทักษะการบริการและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อที่จะต่อต้านธรรมชาติของพวกเขาที่มีแนวโน้มจะพึ่งพาเทคโนโลยีทุกอย่าง โดยวิธีที่ดีที่สุดคือการจับคู่ที่เลี้ยงให้กับ Generation Z ความเป็นพี่เลี้ยงจะเชื่อมช่องว่างระหว่างวัยและเกิดการเรียนรู้กันและกัน

จากปัจจัยดังกล่าว อาจารย์ผู้สอนต้องนำมาปรับให้สอดคล้องกับแนวทางและกระบวนการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่พัฒนาให้เกิดในนักศึกษาพยาบาล Generation Z

### จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็นสิ่งที่จะต้องอาศัยการหล่อหลอมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ที่ตัวบุคคลที่จะแสดงให้เห็นถึงการมีจิตบริการที่ได้รับการปลูกฝังจนเกิดเป็นนิสัยและแสดงออกมาด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ไว้ดังนี้

มกราพันธ์ จุฑารส (2553) กล่าวถึง จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanize health care) ว่าเป็น จิตบริการที่เน้นจิตแห่งความเมตตา เอื้ออาทร โดยเฉพาะในระบบสุขภาพไทย เป็นระบบบริการสุขภาพที่เน้นความเป็นองค์กร คือการดูแลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ เพื่อบำบัดทุกข์และบำรุงสุขแก่ผู้เจ็บป่วยและประชาชนทั่วไป จำเป็นต้องอาศัยองค์ความรู้ทางวิชาการ/วิชาชีพ เทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยเฉพาะต้องให้บริการเชิงมิติมนุษย์และสังคมควบคู่ไปด้วย นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงการแพทย์ที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์ (Humanized medicine) และการแพทย์ที่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและคุณค่าของความเป็นมนุษย์ด้วยเช่นกัน

สังศรี กิตติรักษ์ตระกูล และคณะ (2554) กล่าวว่า จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์เป็น

พฤติกรรมของทุกคนที่อยู่ในองค์กรที่มีการดูแลเอาใจใส่ ประดุจญาติมิตร ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ก่อให้เกิดความสุขทั้ง ผู้ให้และผู้รับ โดยยึดหลักพรหมวิหาร 4 ได้แก่ เมตตา คือความปรารถนาดีต่อกันและกัน มีความห่วงใยและเอื้ออาทร กรุณา คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกันและกัน มุทิตา คือ การชื่นชมยินดี ซึ่งกันและกัน การพลอยยินดี และ อุเบกขา คือ การวางใจเป็นกลางในผลของการกระทำด้วยเหตุและผล

ประเวศ ะสี (2550) กล่าวว่า จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ (Humanization care) หมายถึง การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ดุจญาติมิตรของเรา อย่างเป็นองค์กรวม ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ก่อให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ นั้น เป็นพฤติกรรมของคนที่แสดงถึง การดูแลเอาใจใส่ ด้วยจิตแห่งความเมตตา เอื้ออาทร ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและจิตวิญญาณ ก่อให้เกิดความสุขใจทั้งผู้ให้และผู้รับ ซึ่งการเกิดจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้น ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะค่อนข้างสวนทางกับเด็ก Generation Z ที่ยึดเอาตัวเองเป็นใหญ่ ฉะนั้น ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ว่ามีอะไรที่จะสามารถนำไปปรับหรือฝึกให้เกิดขึ้นในนักศึกษาพยาบาล Generation Z

### องค์ประกอบของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

นักศึกษาพยาบาล Generation Z ที่จะไปเป็นพยาบาลที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการแบบองค์รวม นั่นคือ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ ซึ่งการให้บริการที่ครอบคลุมต้องอาศัยใช้ศาสตร์และศิลป์ในการทำงานและกระบวนการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการบริการคือ การให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ (วรภาพร วันไชยธนวงศ์และคณะ,2551)



1. ความเห็นอกเห็นใจและปรารถนาให้เขาพ้นทุกข์ เป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ มองผู้รับบริการทุกคนเป็นเสมือนญาติมิตร

2. ความเข้าใจบริบทของผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม เช่น มีการตัดสินใจแก้ปัญหา หรือเลือกวิธีการที่เหมาะสมสอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีวัฒนธรรมความเชื่อที่แตกต่างกัน

3. การสร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ เป็นการกระทำที่ทำให้ผู้รับบริการ เป็นการกระทำที่ทำให้ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกไว้วางใจว่าจะดูแลเขาได้อย่างดี อย่างเต็มความรู้ความสามารถและความเสมอภาค มีความเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

4. ความมีสติ สัมปชัญญะคือทำงานอย่างมีสติ รู้ผิด รู้ชอบ แสดงออกถึงความสามารถในการตัดสินใจได้ว่าอะไรควร หรือไม่ควรปฏิบัติและให้การบริการที่เหมาะสมกับบริบทของผู้รับบริการแต่ละราย

5. ความมุ่งมั่น เป็นการกระทำที่แสดงถึงความตั้งใจจริง และมุ่งมั่นที่จะให้การดูแลอย่างมีคุณภาพ ด้วยความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล ไม่ย่อท้อที่จะดูแล

6. ความสุขจากการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน คือทำแล้วไม่ทุกข์ เป็นความสุข ความพึงพอใจจากการที่ได้ให้ ที่ได้ลงมือทำด้วยจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

ในการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ต้องอาศัยแนวทางการพัฒนาหลายด้านๆ พร้อมๆกัน เพราะการพัฒนาตนเองให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์นั้นเป็นเรื่องละเอียดอ่อน มีความเป็นปัจเจก และเป็นมิติทางสังคม วัฒนธรรมและจิตวิญญาณ ซึ่งมีกระบวนการดังนี้

### กระบวนการสร้างจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์(มกราพันธ์ จุฑะรสก,255-)

1. การปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ การสอนให้เห็นถึงการมีเหตุผลความจำเป็นสอนให้แบ่งปันไม่เห็นแก่ตัว สะท้อนคิดกับเด็กเชิงเหตุผล

2. การสร้างจิตสำนึกโดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

3. การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ผู้ที่พร้อมจะดูแลผู้อื่นได้ดีนั้นก่อนต้องมีสภาพร่างกายและจิตใจที่เข้มแข็งก่อน เมื่อมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ และความรู้แล้ว ก็ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นด้วย จึงเกิดประโยชน์สูงสุด

4. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง จะมีส่วนช่วยให้เกิดจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์

5. การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาจิตบริการควรได้เข้าร่วมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง

6. การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริง โดยใช้กระบวนการสะท้อนคิดในกลุ่มนักศึกษาพยาบาลด้วยกันจะช่วยให้พัฒนาจิตบริการได้ดียิ่งขึ้น

จากกระบวนการสร้างจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ดังกล่าว นั้น อาจารย์ผู้สอนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรวางแผนหรือพัฒนาให้เกิดกระบวนการเหล่านี้กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z ซึ่ง ศุภรใจ เจริญสุขและคณะ(2558) ได้ศึกษา การพัฒนาหลักสูตรสำหรับพัฒนาอาจารย์ในการจัดการศึกษาแบบบูรณาการเพื่อพัฒนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรม พบว่า หลักสูตรการพัฒนาอาจารย์ในการจัดการศึกษาแบบบูรณาการเพื่อพัฒนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม มีโครงสร้าง 4 หน่วยการเรียนรู้ ได้แก่ การคิดอย่างเป็นระบบ สนุทริยสนทนา จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และสังคมพหุวัฒนธรรม รวม 18 ชั่วโมง และการทดสอบประสิทธิผลของหลักสูตรพบว่า คะแนนความรู้หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $Z = 2.86$ ) และจากการสอบถามความคิดเห็นต่อการอบรมพบว่า อาจารย์พึง



พอใจต่อหลักสูตรในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.75$  S.D. = 0.46) เห็นว่าเป็นหลักสูตรที่บูรณาการสามารถนำไปใช้ได้ในปีบริบทที่หลากหลาย และมีความสุขในการอบรม มีอาจารย์นำไปขยายผลในการสอนและการพัฒนานักศึกษาต่อ ร้อยละ 60.71 และ สุขกรใจ เจริญสุขและคณะ(2559) ศึกษาเกี่ยวกับผลของการสอนที่เน้นการคิดอย่างเป็นระบบ และจิตสำนึกสาธารณะในปีบริบทของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี จักรีรัช พบว่าระดับจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาพยาบาล ในภาพรวม อยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนระดับจิตสำนึกสาธารณะพบว่าหลังการสอน นักศึกษาพยาบาล มีคะแนนระดับจิตสำนึกสาธารณะสูงกว่าก่อนการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05( $t = 15.03$ )

## วิจารณ์

การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับนักศึกษาพยาบาล Generation Z นั้นต้องอาศัย การมีส่วนร่วมหลายๆด้าน เพราะการจะเกิดจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ต้องเริ่มตั้งแต่การตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เป็นสิ่งที่ต้องเกิดขึ้นในตัวบุคคล และต้องได้รับการพัฒนาหล่อหลอมมาอย่างต่อเนื่อง จากประเด็นดังกล่าว ทำให้เห็นวิธีการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ที่เป็นรูปธรรมดังนี้

1. การพัฒนาหลักสูตรด้านการจัดการเรียนการสอน เป็นสิ่งตั้งต้นที่อาจารย์ผู้สอนจะนำเรื่องจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ไปบูรณาการกับวิชาที่สอนเพื่อให้เกิดจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
2. อาจารย์ผู้สอนต้องทำให้ดูเป็นตัวอย่าง เป็นแบบอย่างที่ดี ให้นักศึกษาได้สัมผัสถึงการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์
3. รูปแบบการเรียนการสอนต้องตอบสนองความต้องการของนักศึกษา เช่น การใช้เทคโนโลยีในการช่วยสอนการแข่งขัน มีรางวัลเป็นต้น
4. การจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ส่งเสริมการมีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ เช่นกิจกรรมจิตอาสาต่างๆสร้างกลุ่มกิจกรรมการทำความดีต่างๆ
5. นักศึกษาเองต้องตระหนักและเห็นความสำคัญของจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ซึ่งการสร้างคุณธรรมที่นั่นคือการที่ทำให้เห็นประโยชน์และเป้าหมายของสิ่งที่ทำ

สิ่งเหล่านี้ ตลอดระยะเวลาการศึกษาพยาบาล 4 ปี ถ้านักศึกษาพยาบาลได้รับการปลูกฝังและกระทำอย่างต่อเนื่อง คาดว่าเมื่อนักศึกษาจบการศึกษาไปเป็นพยาบาล จะให้การบริการที่เป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ



## เอกสารอ้างอิง

- จิราภรณ์อรุณากร. (16 กันยายน 2557). พ่อแม่เลี้ยงลูกอย่างไร ใน 'ยุค Gen Z'. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2559, จาก <http://www.thaihealth.or.th/Content/25728-พ่อแม่เลี้ยงลูกอย่างไร%20ใน%20ยุค%20Gen%20Z>.html.
- มกราพันธ์ จุฑารสกล. (2553). *กระบวนการเรียนรู้จิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ภายใต้ระบบครอบครัวเสมือน*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- มกราพันธ์ จุฑารสกล. (2556). *การคิดอย่างเป็นระบบ: การประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอน* (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี: โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.
- เมทนี รัตนาบุตรและคณะ. (2554). สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิทยบริการ*, 22(1), 109-116.
- สงศรี กิตติรักษตระกูล และคณะ. (2554). การพัฒนารูปแบบเครือข่ายจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของวิทยาลัยสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. *วารสารกองการพยาบาล*, 38(1):16-30.
- ประเวศ วะสี. (2550). *นโยบายและแนวทางการวิจัยของชาติระยะยาว : ความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกันในสังคมไทย*. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ประเสริฐผลผลิตการพิมพ์. (2551, 28 เมษายน). จากวาทกรรมถึงรูปธรรมการแพทย์ที่มีหัวใจความเป็นมนุษย์. *มติชน*, น.9.
- วิทยา ชีวรุโนทัย. (2555). *รักและผูกพัน เจเนอเรชั่นแซต*. กรุงเทพฯ : ฐานบุ๊คส์
- ศุกรใจ เจริญสุขและคณะ. (2558). การพัฒนาหลักสูตรสำหรับพัฒนาอาจารย์ในการจัดการศึกษาแบบบูรณาการ เพื่อพัฒนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและจิตบริการด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรม. *วารสารสภาการพยาบาล*, 30(3), 25-38.
- ศุกรใจ เจริญสุขและคณะ. (2559). ผลการสอนที่เน้นการคิดอย่างเป็นระบบและจิตสำนึกสาธารณะในบริบทของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี จักรีนรัช. *วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ*, 10(2), 61-71.
- Lee, N. (2013). *Counterterrorism and Cybersecurity: Total Information Awareness*: Springer.
- McQueen, M. (2011). *Ready or not...here come gen Z*. Retrieved .Retrieved August 15, 2016, from <http://michaelmcqueen.net/phocadownload/parentsteachers/Ready%20or%20not,%20here%20come%20Gen%20Z.pdf>.
- Pornphanh. (2016, October 9). *เรื่องจริงวัยรุ่นยุคใหม่ Gen Z คนเกิดหลัง 1995*. Retrieved October 30, 2016, from <http://teen.mthai.com/variety/62288.html>.
- Parry, E., & Urwin, P. (2011). Generational Differences in Work Values: A Review of Theory and Evidence. *International Journal of Management Reviews*, 13(1), 79-96. doi: 10.1111/j.1468-2370.2010.00285.x
- Palley, W. (2012). *GEN Z: Digital in their DNA*. New York: JWT Intelligence.
- Sladek, S., & Grabinger, A. (2014, February 26). *Gen Z the first generation of the 21<sup>st</sup> century Has arrived! XYZ University*. Retrieved October 30, 2016 from [http://xyzuniversity.com/wpcontent/uploads/2014/02/GenZ\\_Final.pdf](http://xyzuniversity.com/wpcontent/uploads/2014/02/GenZ_Final.pdf).