

## บทความวิชาการ

# การพัฒนาซอฟต์แวร์สเกลในนักศึกษาพยาบาล: ถอดบทเรียนจากรายวิชาวิถีสุขภาพทางเลือก Developing Nursing Students' Soft Skills: A Lessons Learned from Alternative Health Subject

เยาวเรศ สมทรัพย์\* อัชฌา วารีย์  
Yaowares Somsap<sup>1\*</sup> Acha Varee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่  
<sup>1</sup>Associate Professor, McCormick Faculty of Nursing, Payap University, Chiang Mai, Thailand.  
<sup>2</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่  
<sup>2</sup>Assistant Professor, McCormick Faculty of Nursing, Payap University, Chiang Mai, Thailand.

\*ผู้รับผิดชอบหลัก: ysomsap@gmail.com

\*Corresponding author: ysomsap@gmail.com

Received 31 January 2023 • Revised 27 April 2023 • Accepted 1 May 2023

### บทคัดย่อ

**บทนำ:** ซอฟต์แวร์สเกล (soft skill) หรือจรรยาบรรณ เป็นทักษะที่ช่วยเติมเต็มมนุษย์ด้านอารมณ์และสังคม ประกอบด้วยทักษะส่วนบุคคล และทักษะทางสังคม ซึ่งซอฟต์แวร์สเกลมีความสำคัญสำหรับวิชาชีพพยาบาลอย่างยิ่ง เพราะพยาบาลทำหน้าที่ดูแลมนุษย์ทั้งยามสุขภาพดีและเจ็บป่วย แต่ด้วยปัจจุบันเป็นยุคดิจิทัล ทำให้ทุกภาคส่วนถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานถึงขั้นก้าวหน้า อาจเป็นเหตุให้พยาบาลขาดความตระหนักต่อต้านจิตใจของผู้รับบริการ ดังนั้นซอฟต์แวร์สเกลจะเข้ามาช่วยเติมเต็มการดูแลทางใจของผู้รับบริการ การพัฒนาซอฟต์แวร์สเกลในนักศึกษาพยาบาล อาศัยกระบวนการบ่มเพาะทั้งในและนอกชั้นเรียน ดังนั้นสถานศึกษาพยาบาลต้องออกแบบการจัดการเรียนการสอน ที่เอื้อต่อการพัฒนาซอฟต์แวร์สเกล โดยหล่อหลอมนักศึกษาพยาบาลทุกคน ให้มีซอฟต์แวร์สเกลควบคู่ไปกับทักษะด้านวิชาการและทักษะด้านวิชาชีพ บทความนี้กล่าวถึงแนวคิดของซอฟต์แวร์สเกล ความสำคัญและการพัฒนาซอฟต์แวร์สเกลในวิชาชีพพยาบาล และตัวอย่างการพัฒนาซอฟต์แวร์สเกลในนักศึกษาพยาบาล ผ่านรายวิชาวิถีสุขภาพทางเลือก **สรุป:** บัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพ จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาซอฟต์แวร์สเกลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การประกอบวิชาชีพพยาบาลมีประสิทธิภาพ และเกิดความสุข

**คำสำคัญ:** ซอฟต์แวร์สเกล; นักศึกษาพยาบาล; วิชาวิถีสุขภาพทางเลือก

## Abstract

**Introduction:** Soft skills are the skills that complement human beings emotionally and socially. They consist of a group of individual skills and social skills. All soft skills are extremely important for the nursing profession because nurses provide care for human beings, both in good health and in sickness. But today being a digital era, everything is driven by basic to advanced technology. As a result, nurses may less concern the feelings of the clients. Thus, soft skills will help nurses to fulfill the mental care for them. Soft skills development in nursing students relies on the cultivation process inside and outside the classroom. Therefore, nursing education institutions must design instructional management for the development of soft skills by nurturing all nursing students along with academic and professional skills. This article will address the concept of soft skills, the importance and how to promote soft skills in nursing discipline, citing examples for developing soft skills in an Alternative Health course. **Conclusions:** All qualified nursing graduates must be continuously developed soft skills to make nursing practice more efficient and create happiness.

**Keywords:** soft skills; nursing students; alternative health subject

## บทนำ

วิชาชีพพยาบาลเป็นงานด้านการดูแลสุขภาพมนุษย์ โดยมีการบูรณาการองค์ความรู้จากหลากหลายศาสตร์ ทั้งศาสตร์การพยาบาล และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิทยาศาสตร์ สังคม มนุษยวิทยา คณิตศาสตร์ จิตวิทยา และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การดูแลผู้รับบริการมีคุณภาพและมาตรฐาน การบริการสุขภาพของพยาบาลใช้ทั้งศาสตร์ ศิลป์ และการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ แต่ปัจจุบันทุกภาคส่วนได้นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น ตามกระแสโลกที่ถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบกับช่วง 3 ปีที่ผ่านมา มีโรคอุบัติใหม่คือ โควิด 19 ระบาดอย่างต่อเนื่อง ทำให้วิชาชีพพยาบาลต้องปรับตัวอย่างมาก เพื่อเท่าทันและรับมือกับเหตุการณ์ดังกล่าว ในสถาบันการศึกษาพยาบาลได้ปรับรูปแบบการจัดการเรียนการสอน จากเดิมที่จัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาและสถานบริการสุขภาพ (onsite) ปรับเป็นการสอนแบบออนไลน์ (online) และยังคงใช้การเรียนแบบออนไลน์ผสมผสานไปกับแบบออนไซต์จนถึงปัจจุบันทำให้โอกาสเรียนรู้และฝึกปฏิบัติงานอย่างเต็มรูปแบบ ในสถานบริการสุขภาพของนักศึกษาพยาบาลลดลง จึงขาดทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพเชิงวิชาชีพกับผู้รับบริการ ญาติและเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับช่วงอายุของนักศึกษาพยาบาลอยู่ระหว่าง 18-22 ปี หรือเกิดปี ค.ศ. 1995-2000 จัดอยู่กลุ่ม Generation Z<sup>1</sup> ซึ่งคุณลักษณะของกลุ่มนี้ คือ มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง คิดเร็ว ทำเร็วเป็นตัวของตัวเอง ชอบความท้าทาย และนิยมสื่อสารผ่านเทคโนโลยี<sup>2</sup> ทั้งหมด

ล้วนส่งผลให้นักศึกษาพยาบาลมีโอกาสฝึกทักษะด้านอารมณ์ และสังคมน้อยลง อีกทั้งปัจจุบันผู้รับบริการได้ร้องเรียนการทำงานของบุคลากรสุขภาพ เผยแพร่ผ่านสื่อโซเชียลมากขึ้น โดยปี พ.ศ. 2561-2562 มีคดีจำนวน 182,359 เรื่อง ตามลำดับ และปี พ.ศ. 2563 นับจากเดือนมกราคม ถึงตุลาคม จำนวน 316 เรื่อง ซึ่งคดีส่วนใหญ่ที่เกิดในปี พ.ศ. 2561-2563 เป็นคดีฟ้องร้องเกี่ยวกับประเด็นการสื่อสาร จริยธรรมและการทำงานตามมาตรฐานวิชาชีพของทีมสุขภาพ<sup>3</sup> สะท้อนถึงความไม่พึงพอใจ ความรู้สึกขัดแย้งของผู้รับบริการและญาติที่มีต่อบุคลากรด้านสุขภาพและต่อบริการที่ได้รับ ดังนั้นวิชาชีพพยาบาลซึ่งเป็นหนึ่งในทีมสุขภาพ มีส่วนรับผิดชอบดังกล่าว จึงต้องเข้ามาร่วมแก้ไขปัญหาล่าช้า โดยพยาบาลและนักศึกษาพยาบาลจำเป็นต้องมีทั้งฮาร์ดสกีล (hard skill) หรือความรู้และทักษะทางวิชาการ ซึ่งสถานพยาบาลจะเป็นองค์กรที่เข้ามาควบคุมมาตรฐานในทุกสถาบัน ซึ่งทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตพยาบาล สำหรับอีกทักษะหนึ่งที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาพยาบาลยุคใหม่ คือ ทักษะด้านซอฟท์สกีล (soft skill) หรือกลุ่มทักษะส่วนบุคคลและทักษะทางสังคม ซึ่งมีส่วนช่วยให้นักศึกษาพยาบาลรับมือกับเหตุการณ์ที่เป็นความขัดแย้งได้ดีขึ้น และปฏิบัติงานด้วยความยืดหยุ่น<sup>4</sup> โดยซอฟท์สกีล ที่ควรนำมาพัฒนานักศึกษาพยาบาล ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร (communication skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (interpersonal skills) การทำงานเป็นทีม (teamwork) ภาวะผู้นำ (leadership) การแก้ปัญหา (problem solving) การคิดอย่างมีวิจารณญาณ (critical thinking) การคิดวิเคราะห์

(analytic thinking) การคิดสร้างสรรค์ (creative thinking) การมีความยืดหยุ่น (flexibility) การจูงใจ (motivation) มีความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence) และการมีทัศนคติทางบวก (positive thinking)<sup>5</sup>

ซอฟต์แวร์สกรีนเป็นลักษณะเฉพาะที่ติดตัวมากับบุคคล แต่สามารถพัฒนาได้ในภายหลัง ซอฟต์แวร์สกรีนมีส่วนช่วยให้การทำงานของพยาบาลราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เพราะมาเติมเต็มทั้งคุณสมบัติ และความเป็นมนุษย์ให้พยาบาล หากสมาชิกในวิชาชีพพยาบาลมีซอฟต์แวร์สกรีนสูง ย่อมมั่นใจได้ว่าการอยู่ร่วมกันจะมีความเรียบร้อยสงบและมีความสุข เพราะแต่ละคนมีคุณธรรม จริยธรรม สามารถครองตนครองคน และครองงานได้ รวมทั้งใช้ชีวิตอย่างเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม งานของพยาบาลเป็นงานดูแลผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด จึงต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ ญาติ และเพื่อนร่วมงาน การปลูกฝังซอฟต์แวร์สกรีนตั้งแต่เป็นนักศึกษาพยาบาล จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการสอดแทรกซอฟต์แวร์สกรีน เข้าไปในกระบวนการจัดการเรียนการสอนทุกรายวิชา ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติ โดยการเฝ้าดูและลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เป็นการซึมซับประสบการณ์ตรงในเชิงบวก จะช่วยพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งด้านซอฟต์แวร์สกรีนในนักศึกษาพยาบาล<sup>6</sup> บทความนี้นำเสนอ 1) แนวคิดของซอฟต์แวร์สกรีน 2) การพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนในวิชาชีพพยาบาล และ 3) ตัวอย่างการพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนในนักศึกษาพยาบาล ผ่านรายวิชาวิถีสุขภาพทางเลือก

## แนวคิดของซอฟต์แวร์สกรีน

แนวคิดของซอฟต์แวร์สกรีนประกอบด้วยความหมายของซอฟต์แวร์สกรีน ความเป็นมาของ ซอฟต์แวร์สกรีนและซอฟต์แวร์สกรีนที่จำเป็นในวิชาชีพพยาบาล ดังนี้

### ความหมายของซอฟต์แวร์สกรีน

ซอฟต์แวร์สกรีน หรือจรรยาบรรณ (จะ-ระ-ณะ ทักษะ) หมายถึง กลุ่มทักษะส่วนบุคคล และสังคมซึ่งไม่ใช่ทักษะด้านวิชาการหรือทักษะทางปัญญา (cognitive skills) โดยซอฟต์แวร์สกรีนเป็นการรวมของหลายทักษะ<sup>4,7,8</sup> ไม่ว่าจะเป็นทักษะต่อผู้อื่น (people skills) ทักษะสังคม (social skills) ทักษะสื่อสาร (communication skills) คุณลักษณะเฉพาะตัว (character traits) ทัศนคติ (attitudes) ลักษณะอาชีพ (career attributes) ความฉลาดทางสังคม (social intelligence) และความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence)

## ความเป็นมาของซอฟต์แวร์สกรีน

ซอฟต์แวร์สกรีน ถูกกล่าวถึงตั้งแต่ปี ค.ศ. 1993 ภายใต้คำเรียกต่าง ๆ เช่น ทักษะชีวิต (life skill) คุณลักษณะทั่วไป ทักษะในศตวรรษที่ 21 (21<sup>st</sup> century skills) ทักษะที่ไม่ใช่ทักษะทางเทคนิค (non-technical skill) ทักษะการทำงานในอนาคต (future work skills) แต่ต่อมาเปลี่ยนใช้คำว่า ซอฟต์แวร์สกรีน ในปี ค.ศ. 2014 จนถึงปัจจุบัน<sup>9</sup> ทั้งนี้ซอฟต์แวร์สกรีน ต้องมีการหล่อหลอม สั่งสม บ่มเพาะ และเกิดขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไป ทำให้ใช้เวลาพัฒนานานกว่าการเรียนรู้ทางวิชาการ โดยซอฟต์แวร์สกรีนของบุคคลถูกพัฒนามาจากการเลี้ยงดู การอบรม ประสบการณ์ชีวิต การเรียนรู้และการฝึกปฏิบัติ หากบุคคลได้รับการเลี้ยงดู และอบรมจากครอบครัวด้วยความรัก คำพูด และการกระทำที่ดีและถูกต้อง ย่อมเห็นแบบอย่างที่ดีมาตั้งแต่เยาว์ จึงซึมซับทั้งความสุข รูปแบบการสื่อสาร ความกล้าแสดงออก การเสนอความเห็นอย่างสร้างสรรค์ หากมีการโต้แย้งจะเลือกวิธีและคำพูดที่เหมาะสม และมีทักษะการคิด ถาม และฟัง ยิ่งเมื่อเติบโตได้เรียนรู้และฝึกปฏิบัติมากขึ้น ย่อมเพิ่มพูนซอฟต์แวร์สกรีนตามประสบการณ์ชีวิต เกิดทักษะด้านการจัดการตนเอง บริหารตนเอง จูงใจตนเอง พัฒนาการสื่อสาร ปรับตัวทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นสมาชิกที่ดีของทีม และมีความสุขในการทำงาน

### ซอฟต์แวร์สกรีนที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล

ยังไม่มีการระบุซอฟต์แวร์สกรีนที่จำเป็นและเจาะจงในวิชาชีพพยาบาล ว่าควรประกอบด้วยทักษะใดบ้าง แต่จากการศึกษาที่ผ่านมาในต่างประเทศ พบว่าผู้รับบริการต้องการพยาบาลที่มีซอฟต์แวร์สกรีนด้านความน่าเชื่อถือ ความรวดเร็ว การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีการสื่อสารและมารยาทที่ดี มีความมั่นใจในการพูดเสียสละอุทิศทุ่มเทดูแลผู้รับบริการ มีความเมตตา เห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ และมีความสุข<sup>10</sup> มุ่งมั่นตั้งใจ มีความคิดสร้างสรรค์ มนุษยสัมพันธ์ดี มีรอยยิ้มและความอบอุ่น<sup>11</sup> ซึ่งนายจ้างเกือบทุกอาชีพต้องการให้พนักงานของตน มีซอฟต์แวร์สกรีนด้านการสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ ความเป็นผู้นำ ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ความเด็ดขาด ความสามารถทำงานในสภาวะกดดัน การบริหารเวลาความยืดหยุ่น ความสามารถในการเจรจาต่อรอง และการแก้ไขความขัดแย้ง<sup>12</sup> เนื่องจากซอฟต์แวร์สกรีนดังกล่าวมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น<sup>13</sup>

สำหรับวิชาชีพพยาบาล แม้ไม่ได้ชี้ชัดซอฟต์แวร์สกรีนของวิชาชีพ แต่มีคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพที่สภาการพยาบาลกำหนด โดยใช้คำว่า สมรรถนะหลัก ซึ่งมี 8 ด้าน<sup>14</sup> ประกอบด้วย

1) สมรรถนะด้านจริยธรรม จรรยาบรรณ กฎหมาย 2) ด้านปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 3) ด้านคุณลักษณะเชิงวิชาชีพ 4) ด้านวิชาการและวิจัย 5) ด้านภาวะผู้นำ การจัดการ และการพัฒนาคุณภาพ 6) ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ 7) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ และ 8) ด้านสังคม ซึ่งในสมรรถนะหลักเหล่านี้ มีซอฟต์แวร์ที่สอดแทรกอยู่ในข้อ 1 3 5 6 และ 8 โดยสมรรถนะหลักข้อ 1 เป็นเรื่องคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลสะท้อนออกมาในเรื่องการเคารพในสิทธิ คุณค่า ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของตนเองและบุคคลอื่น ความรับผิดชอบความสามารถในการแยกแยะความถูกต้อง ดี ชั่ว และความสามารถในการจัดการปัญหาเชิงจริยธรรม สำหรับสมรรถนะหลักข้อ 3 ซึ่งเป็นบุคลิกภาพเชิงวิชาชีพ หมายรวมถึง รอยยิ้ม ความสุภาพ ความอ่อนโยน วิถีสื่อสาร กิริยามารยาท ความอุทิศทุ่มเทดูแลผู้ป่วย ความเมตตา เห็นอกเห็นใจ ความเอาใจใส่การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีเจตนาที่ดีต่อวิชาชีพการพยาบาล ส่วนสมรรถนะหลักข้อ 5 ด้านภาวะผู้นำ การจัดการ และการพัฒนาคุณภาพ แสดงออกด้วยการมีภาวะผู้นำ ทักษะการบริหารจัดการ การพัฒนางานให้มีคุณภาพ การทำงานเป็นทีม การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่วนสมรรถนะหลักข้อ 6 ด้านการสื่อสารและสัมพันธภาพ ได้แก่ ทักษะการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และสมรรถนะหลักข้อ 8 ด้านสังคม คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะการจูงใจ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ การแก้ปัญหา การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดวิเคราะห์ ความยืดหยุ่น นอกจากนี้มีผลจากงานวิจัยระบุซอฟต์แวร์ที่วิชาชีพพยาบาลควรมีคือ ความฉลาดทางอารมณ์<sup>5</sup> และการมีทัศนคติทางบวก<sup>6</sup> ซึ่งซอฟต์แวร์ดังกล่าวมาทั้งหมด ไม่ได้แตกต่างกับอาชีพหรือวิชาชีพอื่น ดังนั้นในบทความนี้ จะเน้นการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ตรงตามที่เราได้ระบุไว้ในสมรรถนะหลักของวิชาชีพพยาบาล แต่อย่างไรก็ตามพบว่าซอฟต์แวร์ด้านทักษะการสื่อสารมีความสำคัญมากที่สุดในวิชาชีพพยาบาล เนื่องจากทักษะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการรักษาพยาบาล ก่อให้เกิดความร่วมมือและสัมพันธภาพที่ดีในทีมสุขภาพ ผู้รับบริการ และญาติ ทั้งยังทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีระหว่างกัน<sup>15</sup>

## การพัฒนาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในวิชาชีพพยาบาล

### 1. ความสำคัญของซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในวิชาชีพพยาบาล

งานพยาบาลเป็นงานดูแลบุคคล โดยใช้ทั้งความรู้ ทักษะการปฏิบัติงาน และแรงงานอันมีลักษณะเฉพาะเป็นเหตุให้บุคลากรพยาบาลเหนื่อยล้า และมีความเครียดได้ง่าย จึงอาจเกิดความผิดพลาดขณะปฏิบัติงานสูง ซึ่งนอกจากพยาบาลจะใช้ความรู้ทางวิชาการและทักษะเชิงวิชาชีพแล้วยังต้องใช้ซอฟต์แวร์มาเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นจนถึงระดับสูงสุด และลดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์<sup>8</sup> เนื่องจากซอฟต์แวร์ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับทีมได้ราบรื่น มีความเข้าใจต่อกันถูกต้อง ลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ดังพบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับซอฟต์แวร์มากกว่าทักษะเชิงวิชาชีพของพยาบาล เนื่องจากช่วยเพิ่มความสามารถของพยาบาลในการดูแลได้มากขึ้น<sup>13</sup> ซึ่งนักศึกษาพยาบาลควรพัฒนาซอฟต์แวร์ที่เสริมสร้างและเพิ่มพูนความมั่นใจ<sup>16</sup> ส่งเสริมให้ประสบความสำเร็จในการเรียน และสร้างความเข้มแข็งในวิชาชีพการพยาบาล<sup>17</sup> ทำให้การประกอบอาชีพมีความก้าวหน้าและมั่นคง<sup>10</sup> ส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน พยาบาลมีความรู้สึกเอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ จนผู้รับบริการพึงพอใจต่อบริการของพยาบาลในระดับมาก<sup>18</sup> หากพยาบาลมีซอฟต์แวร์ที่ไม่ดีมีส่วนให้เกิดความผิดพลาดทางการพยาบาลสูงถึงร้อยละ 80<sup>5</sup> การศึกษาผ่านมามีนักศึกษาพยาบาลให้ความเห็นว่าซอฟต์แวร์ช่วยเพิ่มสมรรถนะการทำงานในคลินิก ทำให้สื่อสารกับทีมได้ดี และมีความมั่นใจกับการประกอบวิชาชีพพยาบาลในอนาคต จึงเห็นความสำคัญที่ต้องพัฒนาตนเองด้านซอฟต์แวร์<sup>19</sup>

### 2. การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ที่จำเป็น

เนื่องจากซอฟต์แวร์ช่วยพยาบาลให้ประสบความสำเร็จในการดูแลสุขภาพผู้รับบริการ ยกระดับมาตรฐานและพัฒนาวิชาชีพพยาบาลให้ก้าวหน้าและยั่งยืน<sup>12</sup> จึงจำเป็นที่จะต้องบรรจุซอฟต์แวร์ไว้ในหลักสูตรการศึกษานักศึกษาพยาบาล และต้องมีความตั้งใจจริงที่จะทำ เนื่องจากซอฟต์แวร์ไม่สามารถเกิดขึ้นด้วยความบังเอิญ<sup>10</sup> หากสถาบันที่ผลิตพยาบาลไม่สามารถจัดสอนซอฟต์แวร์เป็นรายวิชา ควรสอดแทรกไว้ในกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละวิชา ซึ่งอาจารย์ผู้รับผิดชอบวิชา ควรวางแผนล่วงหน้าว่าจะทำอย่างไร เพื่อให้ให้นักศึกษาพยาบาลบรรลุผลในการพัฒนาซอฟต์แวร์<sup>17</sup> จึงเป็นความท้าทายของทุกสถาบันการศึกษานักศึกษาพยาบาล ในการจัดรูปแบบการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์ให้นักศึกษาพยาบาล<sup>20</sup> ซึ่งฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติหรือผู้สอน ต้องร่วมกันแสวงหาวิธีการ โดยผู้บริหาร

กำหนดนโยบาย และผู้สอนออกแบบการเรียนการสอนให้นักศึกษาพยาบาลตั้งแต่แรกเริ่มสู่วิชาชีพในชั้นปีที่ 1 และพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาลอย่างต่อเนื่องในแต่ละชั้นปี จนกระทั่งสำเร็จการศึกษา

รูปแบบการจัดการเรียนเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนใช้ทฤษฎีการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่<sup>21</sup> โดยใช้สถานการณ์ หรือทำโครงการ หรือใช้สื่อการเรียนรู้แบบต่าง ๆ การเรียนรู้ไม่จำกัดว่าต้องจัดเฉพาะในห้องเรียนเท่านั้น หากจะพิจารณาความต้องการของนักศึกษา เพื่อให้รับรู้และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือโครงการ เนื่องจากซอฟต์แวร์สกรีนมีความเป็นนามธรรมสูง การวัดและประเมินผลจึงทำได้ค่อนข้างยาก<sup>22</sup> สามารถใช้วิธีการสังเกตและบันทึกพฤติกรรม คำพูด การกระทำ วิธีการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของนักศึกษาพยาบาล ซึ่งอาจารย์ผู้สอนต้องมีความใกล้ชิดกับนักศึกษาพยาบาล จึงจะประเมินได้ถูกต้องและเที่ยงตรง หากมีนักศึกษาพยาบาลกลุ่มใหญ่หรือมีจำนวนมาก จะเป็นอุปสรรคในการประเมินให้แบ่งเป็นกลุ่มย่อย นอกจากนี้ผู้สอนอาจเพิ่มการประเมินแบบอื่น เช่น กำหนดสถานการณ์ให้แก้ปัญหาให้นักศึกษาพูดหรือเขียนสะท้อนคิดเพื่อประเมินตนเอง ให้เพื่อนประเมินเพื่อน ใช้แบบประเมินโครงการ แบบประเมินนวัตกรรมแบบประเมินผลการเรียนรู้ภายหลังจากนักศึกษาสำเร็จการศึกษาพยาบาลไปแล้วผู้บริหารขององค์กรพยาบาลจะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทักษะซอฟต์แวร์สกรีน เพื่อช่วยให้งานพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น<sup>17</sup> ควรส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนอย่างต่อเนื่อง โดยจัดแผนให้มีการฝึกอบรมซอฟต์แวร์สกรีนไว้อย่างชัดเจนในทุกปี

### ตัวอย่างการพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนในนักศึกษาพยาบาลผ่านรายวิชาวิถีสุขภาพทางเลือก

วิชาวิถีสุขภาพทางเลือก (alternative health care) เป็นวิชาเลือกเสรี จำนวน 3 หน่วยกิต เปิดสอนสำหรับนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 2 คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ รายวิชานี้มีการสอนความรู้ด้านการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือก เนื้อหาเกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพแบบทางเลือก การแพทย์แผนไทย การนวด ฤๅษี ดัดตน โยคะเพื่อสุขภาพ และสมุนไพร ลักษณะการสอนคือ บรรยาย สาธิต สาธิตย้อนกลับ ฝึกปฏิบัติ (ทำลูกประคบ ยาหม่องสมุนไพร ยาตามธาตุเจ้าเรือน น้ำสมุนไพร ตามธาตุเจ้าเรือนเมี่ยงคำ ขนมหอมธาตุเจ้าเรือน)<sup>23</sup> หลังจากให้นักศึกษาได้เรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติครบแล้วต้องบูรณาการ

ความรู้ทั้งหมด มาจัดกิจกรรมในชุมชนโดยทำภายใต้โครงการชื่อ “ฮักตัวเก่า”

ผู้สอนออกแบบการเรียนรู้ โดยมอบหมายงานนักศึกษาจัดโครงการบริการวิชาการในชุมชน มีเป้าหมายคือพัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนให้นักศึกษาพยาบาล ด้วยการให้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง กลยุทธ์ที่ใช้สนับสนุนนักศึกษา คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ การจูงใจ ให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเตรียมความพร้อมนักศึกษาฝึกกวดพื้นฐานทำลูกประคบ ยาหม่องสมุนไพร ยาตามธาตุเจ้าเรือน น้ำสมุนไพร ธาตุเจ้าเรือนเมี่ยงคำ ขนมหอมธาตุเจ้าเรือน ทดลองปฏิบัติฤๅษี ดัดตน โยคะ ในชั้นเรียนจนเข้าใจและปฏิบัติได้ จากนั้นแบ่งนักศึกษาเป็นกลุ่มย่อย กลุ่มละ 5-7 คน เพื่อให้ทุกคนได้ทดลองสอน สาธิต และสาธิตย้อนกลับกับกลุ่มเพื่อน ก่อนจะปฏิบัติจริงในชุมชน ขั้นตอนนี้ทำให้นักศึกษาฝึกซอฟต์แวร์สกรีนด้านทักษะการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ การแก้ปัญหา ความยืดหยุ่น การจูงใจ และความฉลาดทางอารมณ์ ประเมินผลด้วยการสังเกต บันทึกพฤติกรรม การสะท้อนคิด และใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสาร

การทำโครงการบริการวิชาการ “ฮักตัวเก่า” มีกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ 1) ขั้นเตรียมการ เริ่มจากการให้นักศึกษาทุกคนฝึกวางแผนงานในภาพรวมร่วมกัน จากนั้นแยกวางแผนกันอีกครั้งในกลุ่มย่อย ขั้นตอนนี้นักศึกษาได้พัฒนาซอฟต์แวร์สกรีนด้านศักยภาพความเป็นผู้นำและผู้ตาม ทักษะการสื่อสาร การบริหารจัดการเวลา การคิดแบบต่าง ๆ เช่น การคิดสร้างสรรค์ การคิดแบบมีวิจารณญาณ การคิดแก้ไขแก้ปัญหา ใหล่งพื้นที่เก็บข้อมูล และกลับมาออกแบบกิจกรรมตามกลุ่มย่อย ให้ตรงกับความต้องการและปัญหาสุขภาพของคนในชุมชน นักศึกษาสืบค้นข้อมูลความรู้เพิ่มเติมโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระดมความคิดเห็นเพื่อจัดกิจกรรม แบ่งหน้าที่มอบหมายงานกันตามบทบาท 2) ขั้นตอนดำเนินงาน ซึ่งนักศึกษาจะติดต่อประสานงานทุกภาคส่วน และดำเนินกิจกรรมตามแผน ประกอบด้วย การให้คำแนะนำสอน เน้นให้ผู้รับบริการมีความรู้และทักษะเพื่อนำไปใช้ดูแลตนเอง ทำให้นักศึกษาฝึกซอฟต์แวร์สกรีนมากขึ้น ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสาร การคิดแบบต่าง ๆ การจูงใจ การปรับตัว การบริหารเวลา อีกทั้งมีการทำงานเป็นทีมในบทบาทผู้นำและผู้ตามสามารถเชื่อมโยงความรู้ศาสตร์การแพทย์ทางเลือกและการแพทย์แผนไทยสู่การปฏิบัติจริง ได้สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และประชาชนผู้มารับบริการ การทำโครงการของนักศึกษามีความสอดคล้องกับการเรียนรู้ยุคใหม่ ที่เชื่อว่า

การเรียนรู้ ต้องลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง<sup>21</sup> มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และประยุกต์ใช้สรรพวิชาเพื่อให้งานสำเร็จ ทำให้นักศึกษาได้พัฒนาซอฟต์แวร์ทักษะการสื่อสาร การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม การเสียสละอุทิศตนเอง ความยืดหยุ่น ความคิดสร้างสรรค์ การคิดเชิงวิจักษณ์ และ 3) ขึ้นประเมินผลการจัดโครงการฯ เพื่อวิเคราะห์ ประเมิน สรุปและรายงานผล นอกจากผู้สอนจะประเมินผลนักศึกษาด้วยการสังเกต บันทึกพฤติกรรมและการสะท้อนคิด ยังใช้แบบประเมินทักษะการสื่อสารแบบประเมินโครงการ แบบประเมินทักษะการคิดและการใช้เทคโนโลยี

นอกจากนี้ นักศึกษาพยาบาลยังผลิตนวัตกรรมจากปัญหาสุขภาพในชุมชน ตัวอย่างนวัตกรรม ได้แก่ ยาผสมสมุนไพร 3 in 1 ที่ช่วยลดอาการเวียนศีรษะในผู้สูงอายุ ลูกประคบไฮเทค สำหรับผู้มีอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ หมอนรองคอสมุนไพร ที่นอกจากจะช่วยรองรับกล้ามเนื้อต้นคอแล้วยังมีกลิ่นสมุนไพรหอมจรรู้อ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายทั้งกายและใจ และเครื่องพ่นสมุนไพรแก้หวัด โดยดัดแปลงวัสดุที่หาในท้องถิ่น เช่น กล้อง ท่อพีวีซี เครื่องพ่นน้ำที่ใช้ในตู้ปลา มาทำเป็นเครื่องพ่นทำให้ระบบทางเดินหายใจชุ่มชื้นหายใจสะดวก และขับเสมหะ ซึ่งการทำนวัตกรรมเป็นการฝึก

ซอฟต์แวร์ทักษะ ด้านการคิดสร้างสรรค์ การแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการมีปฏิสัมพันธ์ มีการนำผลงานนวัตกรรมที่ทำ ไปทดลองใช้จริงกับผู้รับบริการในชุมชน ทำให้นักศึกษาพยาบาลได้รับประสบการณ์หลากหลาย เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และมีความภาคภูมิใจในการทำประโยชน์ต่อสังคม ประเมินผลซอฟต์แวร์ทักษะในการทำนวัตกรรม ด้วยการสังเกต บันทึกพฤติกรรม การสะท้อนคิด ใช้แบบประเมินโครงการ นวัตกรรม และการคิดสร้างสรรค์

การทำโครงการ“ฮักตัวเก่า” ทำให้นักศึกษาพัฒนาตนเองด้านซอฟต์แวร์ทักษะอย่างมาก ซึ่งเป็นรากฐานที่ดี หากได้พัฒนาซอฟต์แวร์ทักษะอย่างต่อเนื่องในชั้นปีต่อไป จะประสบผลในการปลูกฝังซอฟต์แวร์ทักษะจนเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของวิชาชีพ สมกับบัณฑิตพยาบาล ด้านความเสียสละอุทิศตนช่วยเหลือผู้อื่น ประารถนาให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย เพราะการดูแลผู้รับบริการนั้นต้องอาศัยความเข้าใจธรรมชาติมนุษย์อย่างลึกซึ้งซึ่งมีความปรารถนาดีที่จะช่วยผู้รับบริการด้วยหัวใจการอุทิศตนปราศจากเงื่อนไข และร่วมรับรู้ในความทุกข์ของผู้รับบริการ โดยกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ทักษะผ่านโครงการ“ฮักตัวเก่า” ได้แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ทักษะ ผ่านโครงการ “ฮักตัวเก่า”

| กระบวนการในการดำเนินโครงการ “ฮักตัวเก่า” | กิจกรรมที่จัดขึ้นในโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ทักษะซอฟต์แวร์ทักษะที่ใช้                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ขั้นเตรียมการ                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่ละกลุ่มประชุมเตรียมการ</li> <li>- เลือกประธาน รองประธาน มีการแบ่งหน้าที่</li> <li>- กระตุ้นให้นักศึกษาดังใจฟัง มีการสุ่มถามที่ประชุมทุกครั้ง เมื่อจบประเด็น</li> <li>- ถามคำถามกระตุ้นความคิด</li> <li>- ให้ทุกคนสรุปสาระ หรือข้อมูลที่ได้จากประชุม</li> <li>- ให้ทุกคนสะท้อนคิดว่า ตนเองพูดอะไรทำอะไร ในช่วงเวลาที่ประชุม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การมีมนุษยสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์</li> <li>- การคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> <li>- การบริหารเวลา</li> <li>- ภาวะผู้นำ</li> <li>- การสะท้อนคิด</li> </ul>                                                                                  |
| 1.1 หาข้อมูลในชุมชน                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้แต่ละกลุ่มลงพื้นที่สำรวจปัญหาสุขภาพในชุมชนด้วยตัวเอง โดยอาจารย์ติดต่อกับชุมชนไว้ล่วงหน้า</li> <li>- หลังเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูลในชุมชน ให้ทุกคนในกลุ่มสะท้อนคิด ว่า ตนเองพูดอะไรทำอะไร ในช่วงเวลาที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล</li> <li>- ฝึกวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้วางแผนกิจกรรมให้สอดคล้องกับภาวะสุขภาพของคนในชุมชน</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การมีมนุษยสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์</li> <li>- การคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> <li>- การบริหารเวลา</li> <li>- ภาวะผู้นำ</li> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- การปรับตัว</li> <li>- การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า</li> <li>- การสะท้อนคิด</li> </ul> |

ตาราง 1 (ต่อ)

| กระบวนการในการดำเนินโครงการ “ฮักตัวเก่า”                | กิจกรรมที่จัดขึ้นในโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                 | ทักษะซอฟต์แวร์สเกลที่ใช้                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.2 กำหนดกิจกรรม/วัตถุประสงค์ และกำหนดขอบเขตของการทำงาน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้แต่ละกลุ่มร่วมกันคิดกิจกรรม นวัตกรรม วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการทำงาน ในการจัดโครงการฮักตัวเก่า และทุกคนอภิปรายแนวคิดในการโครงการ กิจกรรม และนวัตกรรม</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การมีมนุษยสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์</li> <li>- การคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> <li>- การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน</li> <li>- การบริหารเวลา</li> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- การปรับตัว</li> <li>- ความเป็นผู้นำ</li> <li>- การสะท้อนคิด</li> </ul> |
| 1.3 มอบหมายบทบาท หน้าที่ของสมาชิกในกลุ่ม                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ประธานกำหนดบทบาท หน้าที่ของสมาชิกในกลุ่มทุกคน พร้อมให้ทุกคน แสดงความคิดเห็นต่อบทบาทที่ได้รับมอบหมาย</li> </ul>                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การมีมนุษยสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์</li> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- การปรับตัว</li> <li>- การสะท้อนคิด</li> </ul>                                                                                                                       |
| 2. ขั้นตอนการ                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2.1 ติดต่อประสานงาน                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ผู้รับผิดชอบประสานงาน ติดต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รายงานให้ประธาน และสมาชิก</li> <li>- ให้ผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายเตรียมกิจกรรมตามที่ได้รับผิดชอบ</li> <li>- ให้ทุกคนในกลุ่มร่วมกันวางแผนในการติดต่อประสานงานตามหน้าที่ ที่รับผิดชอบ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การมีมนุษยสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์</li> <li>- การคิดริเริ่มสร้างสรรค์</li> <li>- การคิดเชิงระบบ</li> <li>- การบริหารเวลา</li> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- ความเป็นผู้นำ</li> </ul>                                                      |
| 2.2 ดำเนินกิจกรรม                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินกิจกรรมตามโครงการโครงการ ฮักตัวเก่า</li> <li>- ให้ทุกคนตั้งใจให้มัน จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น</li> </ul>                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การมีมนุษยสัมพันธ์ และปฏิสัมพันธ์</li> <li>- การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน</li> <li>- การบริหารเวลา</li> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- การปรับตัว</li> <li>- ความเป็นผู้นำ</li> </ul>                                                          |
| 2.3 สรุปและรายงานผลการจัดโครงการ                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ทุกคนในกลุ่ม ร่วมกันสรุปผลและจัดทำรูปเล่มรายงาน</li> <li>- ให้ทุกคนพิจารณาใคร่ครวญตนเอง สรุปเป็นข้อคิดในสิ่งที่ตนเองได้ทำในช่วงเวลาที่ดำเนินกิจกรรม และได้พัฒนาซอฟต์แวร์สเกล ด้านใดบ้าง</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสาร</li> <li>- การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน</li> <li>- การบริหารเวลา</li> <li>- การทำงานเป็นทีม</li> <li>- ความเป็นผู้นำ</li> <li>- การสะท้อนคิด</li> </ul>                                                                                                       |

ทุกครั้งหลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมจะมีการสะท้อนคิด และใคร่ครวญตนเอง ตั้งแต่ขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการ และขั้นประเมินผลการจัดโครงการ โดยอาจารย์ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาสะท้อนคิดในรูปการพูด การเขียน ซึ่งนักศึกษาสะท้อนว่าตนเองมีคุณค่า ที่ได้ทำประโยชน์ให้ผู้อื่น มีการปรับตัวดีขึ้น ไม่ยึดถือเอาตนเองเป็นที่ตั้ง แต่จะเห็นแก่ส่วนรวม มีการปรับเปลี่ยนด้านการคิด การสื่อสาร และพฤติกรรมของตน เพื่อให้งานและโครงการดำเนินไปอย่างเรียบร้อยและสำเร็จ ได้รับความรู้สึกตัวเองและผู้อื่นมากขึ้น เกิดความเข้าใจและไว้วางใจเพื่อน ยอมรับความเห็นต่าง กล้าตัดสินใจมากขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงตัวเองไปในทางที่ดี ซึ่งทั้งหมดเป็นการพัฒนาตนเองด้านใน อันเป็นหัวใจหลักที่ทำให้เกิดซอฟต์แวร์สกิลในที่สุด

ในทัศนะของผู้เขียน จากการได้ร่วมสอน และออกแบบการเรียนรู้ในรายวิชาวิถีสุขภาพทางเลือก ได้ข้อสรุปว่าการพัฒนาซอฟต์แวร์สกิลให้นักศึกษาพยาบาล สามารถทำได้ ดังนี้

1. ออกแบบการเรียนรู้การสอน ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมการเรียนรู้การสอนมากที่สุด ทีมผู้สอนทำหน้าที่ช่วยเหลือ และจัดการเรียนการสอนให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อย การเรียนรู้ผ่านกิจกรรม การพูดคุย การมอบหมายงาน การฝึกวิพากษ์งาน ให้อ่าน เขียน สะท้อนคิด ตั้งคำถามให้ตอบกลับ ร่วมกับฝึกผู้เรียนใช้เทคโนโลยีค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ และฝึกการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งทำนวัตกรรมการคิดสร้างสรรค์ เพื่อกระตุ้นการคิด ทีมผู้สอนต้องมีความเชื่อว่าซอฟต์แวร์สกิลเป็นเรื่องสำคัญของวิชาชีพ ดังนั้นการมอบหมายงานแต่ละครั้ง ต้องมีวัตถุประสงค์ชัดเจนว่า จะพัฒนาซอฟต์แวร์สกิลด้านใดให้นักศึกษา ผู้สอนปรับวิธีคิดใหม่ ไม่ยึดตนเองเป็นผู้รู้ ซึ่งผู้เรียนต้องเชื่อฟัง ปฏิบัติตาม แต่ให้เข้าใจและยอมรับวิธีคิดของนักศึกษา Gen Z ที่อาจแตกต่างไปจากผู้สอนมาก

2. ผู้สอนต้องเป็นแบบอย่างที่ดี ด้านบุคลิกภาพ ความมีมารยาท การให้เกียรตินักศึกษา การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงออกอย่างเหมาะสม กรณีเห็นต่าง และรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา ช่วยเหลือในลักษณะพี่เลี้ยง คอยหนุนใจนักศึกษา มีเวลาให้นักศึกษาเสมอ โดยเปิดโอกาสให้ทุกช่องทางเพื่อปรึกษาหารือ หรือติดต่อสอบถามเรื่องต่าง ๆ ที่นักศึกษาไม่เข้าใจ ไม่ว่าจะเป็นการเข้าพบแบบตัวต่อตัว การสื่อสารทางโทรศัพท์ (LINE) เฟสบุ๊ค (Facebook) เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นด้านเวลา โดยไม่จำกัดเฉพาะเวลาราชการเท่านั้น นอกจากนี้ผู้สอนต้องตรวจและแก้ไขงาน และส่งคืนตรงเวลา เพื่อสอนวินัยด้าน

ความตรงต่อเวลา และความรับผิดชอบ การที่ผู้สอนเป็นต้นแบบที่ดี จะส่งเสริมการพัฒนาซอฟต์แวร์สกิลในนักศึกษาได้มาก

3. จัดการเรียนรู้นอกห้องเรียน ดังเช่นการจัดทำโครงการฮักตัวเก่า เพื่อเชื่อมโยงความรู้ด้านทฤษฎีสู่การปฏิบัติ เป็นการเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาพยาบาลก่อนสำเร็จการศึกษา การทำโครงการมีส่วนร่วมช่วยพัฒนาซอฟต์แวร์สกิลได้มาก เพราะกระบวนการจัดทำโครงการ จำเป็นต้องใช้ทักษะการคิดแบบต่าง ๆ ทั้งการคิดสร้างสรรค์ การคิดเชิงวิพากษ์ การคิดเป็นระบบ การคิดแก้ปัญหา และต้องบูรณาการความรู้จากศาสตร์ต่าง ๆ มาช่วยผลักดันโครงการให้สำเร็จ นักศึกษาพยาบาลได้เรียนรู้วิธีแก้ไขปัญหา ฝึกการเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม โดยกระบวนการฝึกเกิดขึ้นตลอดเวลาจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการ ทำให้นักศึกษาพยาบาลได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างจากในชั้นเรียน เพราะมีโอกาสสัมผัสกับวิถีชีวิตจริงในความเป็นอยู่ของคนในสังคม

4. จัดเวทีให้ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเมื่อรายวิชาลิ้นสุดลง ซึ่งในทุกกระบวนการ แม้จะจัดให้นักศึกษาได้สะท้อนคิดและใคร่ครวญตนเอง แต่ครั้งนี้จะเป็นการสรุปบทเรียนของนักศึกษาและผู้สอนทุกคน เพื่อประเมินตนเองว่าได้พัฒนาซอฟต์แวร์สกิลด้านใด มีการเปลี่ยนแปลงตนเองด้านซอฟต์แวร์สกิลหลังเรียนรายวิชานี้ในเรื่องใดและอย่างไร และจะรักษาซอฟต์แวร์สกิลที่เกิดขึ้นและพัฒนาต่อไปอย่างไร รวมทั้งให้ทั้งกลุ่มได้แสดงความรู้สึกชื่นชมยินดีกันและกัน กับอีกก้าวหนึ่งในการพัฒนาตนเอง

## สรุป

การจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาซอฟต์แวร์สกิลในนักศึกษาพยาบาล ผู้สอนต้องออกแบบการเรียนรู้การสอนให้สอดคล้องและตรงความต้องการผู้เรียน ใช้การเรียนรู้จากสถานการณ์จริง ดังการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาวิถีสุขภาพทางเลือก ที่มอบหมายให้นักศึกษาจัดโครงการบริการวิชาการในชุมชน หลังผู้สอนเตรียมความพร้อมนักศึกษา ด้านความรู้และทักษะปฏิบัติตามเนื้อหาของรายวิชา การจัดโครงการบริการวิชาการตั้งแต่ขั้นเตรียมการ ขั้นดำเนินการ จนถึงขั้นประเมินผล ตลอดกระบวนการดังกล่าว ผู้สอนใช้กลยุทธ์ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ การจูงใจ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ มีการประเมินผลจากการเฝ้าสังเกตบันทึกพฤติกรรม ให้สะท้อนคิด ร่วมกับใช้แบบประเมินต่าง ๆ ซึ่งการทำโครงการบริการวิชาการ มีส่วนช่วยพัฒนาซอฟต์แวร์สกิลนักศึกษาด้านทักษะการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การทำงาน

เป็นทีม ภาวะผู้นำ การแก้ปัญหา ทักษะการจูงใจ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ คิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ และมีทัศนคติทางบวก หลังสิ้นสุดการเรียนการสอน ได้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สะท้อนคิดและใคร่ครวญตนเอง เพื่อสรุปบทเรียนที่เกิดขึ้นเฉพาะตัว

### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ฝ่ายนโยบายหรือผู้บริหาร ควรมีนโยบายด้านพัฒนาซอฟต์แวร์สำหรับนักศึกษาพยาบาล โดยกำหนดซอฟต์แวร์ที่จำเป็นของวิชาชีพ ไว้ในแต่ละหมวดวิชาของหลักสูตร
2. อาจารย์ผู้สอนควรออกแบบการเรียนการสอน และพัฒนาตนเองให้มีซอฟต์แวร์ที่เป็นของวิชาชีพ และเป็นตัวอย่างที่ดีให้นักศึกษา

### การมีส่วนร่วมในการเขียนบทความ

ผู้เขียนทุกคนมีส่วนร่วมในการเขียนบทความวิชาการฉบับนี้

### การมีผลประโยชน์ทับซ้อน

ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้เขียนผลงานทางวิชาการ

### เอกสารอ้างอิง

1. Sladek S, Grabinger A. Gen Z the first generation of the 21<sup>st</sup> century has arrived [internet]. Virginia: XYZ University; 2014 [cited 2022 Dec 20]. Available from: <http://xyzuniversity.com/wpcontent/uploads/2014/02/GenZFinal.pdf>
2. Wongsaree C, Sirilukkananan K. Instructional design, and achievement test construction in 21<sup>st</sup> century in theoretical subjects in the field of nursing education. J Health and Health manage. 2019; 5(2): 1-22. Thai.
3. Sithirungson W. Open medical case statistics 2018-2020: The idea of building a network to organize a prevention overall system [internet]. Udonthani: Thai Health Reform Foundation (TRF); 2020 [cited 2022 Dec 28]. Available from: <https://www.hfocus.org/content/2020/11/20529>
4. Jiménez-Rodríguez D, Jurado MMM, Pérez-Fuentes MC, et al. The effects of a non-technical skills training program on emotional intelligence and resilience in undergraduate nursing students. Healthcare (Basel). 2022; 10(5): 866. doi: 10.3390/healthcare10050866.
5. Elmohmady EAE, Abo Gad RAE-F, Ramadan A, et al. Contribution of non-technical skills on nurses' performance efficiency of nursing care process in Intensive care units. Tanta Scientific Nurs J. 2020; 19(2): 127-50. doi: 10.21608/TSNJ.2020.131968.
6. Hariti T, Rejeki S, Ernawati. Strengthening soft skills as the character of student nurses through the preceptorship management model. Enfermería Clínica. 2020; 30: 64-8. doi: 10.1016/j.enfcli.2019.11.02.
7. Cimatti B. Definition, development, assessment of soft skills and their role for the quality of organizations and enterprises. Intern J Qual Res. 2016; 10(1): 97-130. doi: 10.18421/IJQR10.01-05.
8. Ernawati E, Bratajaya CNA. Senior nurses' perceptions of essential soft skills for novice nurses in a private hospital in Jakarta, Indonesia: A phenomenological study. Belitung Nurs J. 2021; 7(4): 320-8. doi: 10.33546/bnj.1549.
9. Batista MP, Romani-Dias M. AACSB international accreditation as a catalyst for soft skills in business school. J Edu Busi. 2021; 97(40): 1-7. doi: 10.1080/08832323.2021.1924105.
10. Laari L, Anim-Boamah O, Boso CM. Soft skills the matchless traits and skills in nursing practice: An integrative review. Nurs Pract Today. 2022; 9(4): 267-78. doi: 10.18502/npt.v9i4.11199.
11. Hartiti T, Poddar S, Bhaumik A. Development transformational leadership model to improve nurses' soft skills. Mal J Med Health Sci. 2020; 16(10suppl): 113-8.
12. Wikijob Team. 20 Soft Skills Employers Look For in 2023 (with examples) [internet]. London: WikiJob; 2022 [updated 22 Oct 2022; cited 2023 Jan 12]. Available from: <https://www.wikijob.co.uk/interview-advice/competencies/soft-skills>
13. Ng LK. The perceived importance of soft (service) skills in nursing care: A research study. Nurse Educ Today. 2020; 85(8): 104302. doi: 10.1016/j.nedt.2019.104302.
14. Thailand Nursing and Midwifery Council. Main competencies of bachelor's degree graduates in nursing [internet]. Nonthaburi; Thailand Nursing and Midwifery Council; 2017 [cited 2017 Oct 15]. Available from: <https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/004.pdf>.
15. Bullington J, Söderlund M, Sparén EB, et al. Communication skills in nursing: A phenomenologically-based communication training approach. Nurse Educ Pract. 2019; 39: 136-41. doi: 10.1016/j.nepr.2019.08.011.
16. Peddle M, Bearman M, McKenna L, et al. Exploring undergraduate nursing student interactions with virtual patients to develop 'non-technical skills' through case study methodology. Adv Simul. 2019; 4(1): 1-11. doi: 10.1186/s41077-019-0088-7.
17. Chaonarin P, Keeratavanithsathian S, Kamolabutra M, et al. Soft skills: Skills needed for nurses. JOHSS. 2022; 9(1):

- 1-17. Thai.
18. Patel S. Soft skills for health care staff: A scoping review. [master's thesis]. [Helsinki]: Metropolia University of Applied Sciences; 2021. 30 p.
19. Luke L, Dube BM. Nursing students' perceptions of soft skills training in Ghana. *Curationis*. 2017; 40(1): e1-5. doi: 10.4102/curationisy40i1.1677.
20. Morrell BLM, Eukel HN, Santurri LE. Soft skills and implications for future professional practice: Qualitative findings of a nursing education escape room. *Nurse Educ Today*. 2020; 1(93): 104462. doi: 10.1016/j.nedt.2020.104462.
21. Jamjan L, Makornkan S, Keeratavanithsathian S. Developing nursing students' soft skills: Learned from the collaborative network for educational quality assurance. *J Public Health Nurs*. 2019; 33(2): 130-40. Thai.
22. Melser NA. Soft skills for children: A guide for parents and teachers. London: Rowman & Littlefield; 2019.
23. Varee A, Somsap Y. Course specification of alternative healthcare for 2 nd Year Bachelor Degree Students. Chiang Mai: McCormick Faculty of Nursing; 2022. Thai.