



## การสื่อสารทางด้านสุขภาพสำหรับพยาบาลวิชาชีพ Health Communication for Professional Nurses

Received: June 8, 2024

Revised: October 14, 2024

Accepts: October 20, 2024

จิรณัฐ ชัยชนะ (พย.ม.)

Jiranut Chaichana (M.N.S.)

### บทคัดย่อ

การสื่อสารทางด้านสุขภาพเป็นส่วนสำคัญของการปฏิบัติงานพยาบาล ที่เป็นบทบาทสำคัญในการดูแลผู้ป่วย การให้ความรู้ และการสนับสนุนการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ บทความวิชาการนี้ได้เน้นความสำคัญของการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ต่อผู้ป่วย และครอบครัว โดยใช้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารทางด้านสุขภาพอย่างมีคุณภาพ เช่น การฟังอย่างตั้งใจ การสื่อสารด้วยความเข้าใจ การสื่อสารที่คำนึงถึงมิติด้านวัฒนธรรม และความชัดเจนในการสื่อสาร นอกจากนี้บทความนี้ยังอธิบายถึงความท้าทายที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารข้อมูลด้านสุขภาพที่ซับซ้อน เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม และภาษา เป็นต้น พร้อมทั้งนำเสนอวิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ ที่เสริมสร้างทักษะการสื่อสารทางด้านสุขภาพของพยาบาล เช่น เครื่องมือ รูปแบบที่ช่วยการสื่อสารทางด้านสุขภาพ การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการสื่อสาร และการสื่อสารเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างทีมสหวิชาชีพ เป็นต้น ทำให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกของการสื่อสารด้านสุขภาพ ที่จะส่งผลต่อผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาล และคุณภาพการดูแลผู้รับบริการโดยภาพรวม บทความนี้ให้ข้อมูล แนวทางปฏิบัติ และคำแนะนำที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการสื่อสารด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนพยาบาลวิชาชีพนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านสุขภาพ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มคุณภาพบริการด้านสุขภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ

**คำสำคัญ:** การสื่อสารทางด้านสุขภาพ พยาบาลวิชาชีพ ทักษะการสื่อสารทางสุขภาพ



## Abstract

Health communication is a crucial aspect of nursing practice, playing a vital role in patient care, education, and support, as well as in understanding the needs of service recipients. This academic article discusses the importance of health communication for nurses, emphasizing the significance of establishing effective interactions between healthcare providers, patients, and their families. Essential skills for high-quality health communication, such as active listening, empathetic understanding, culturally sensitive communication, and clarity in conveying information, are highlighted.

Additionally, this article addresses the challenges posed by complex health information, such as cultural and linguistic differences. It also introduces various methods and tools that enhance nurses' communication skills, such as health communication models, the use of technology to aid communication, and strategies for fostering collaboration among interprofessional teams. The article underscores the positive outcomes of effective health communication, including improved patient care results, increased patient satisfaction with nursing services, and overall quality of care.

This article provides evidence-based practices, guidelines, and recommendations on effective health communication to support professional nurses in enhancing their communication skills. Ultimately, this contributes to improved healthcare service quality and fosters a positive experience between nurses and service recipients.

**KEYWORDS:** Health Communication, Professional Nurses, Health Communication Skills

## บทนำ

การสื่อสารทางสุขภาพ เป็นกระบวนการการแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อความที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีเป้าหมายที่จะเสริมสร้างความเข้าใจและสนับสนุนให้บรรลุสุขภาพที่ดีขึ้น การสื่อสารทางสุขภาพสามารถเป็นไปได้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การแนะนำวิธีการรักษา การส่งเสริมสุขภาพ หรือการสนับสนุนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ การสื่อสารทางสุขภาพมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในข้อมูลทางการแพทย์ ช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการตัดสินใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสุขภาพของตนเองและครอบครัว และช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการด้านสุขภาพและผู้รับบริการ การสื่อสารทาง

สุขภาพมีความสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค โดยเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลที่สามารถช่วยลดความเสี่ยงของโรคและปัญหาสุขภาพต่างๆ ในสังคม (WHO, 2022) ในโลกปัจจุบันกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมถึงระบบบริการสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้สังคมโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมของการรับรู้ และการดูแลตนเอง รวมไปถึงภาวะสุขภาพของประชาชนในประเทศ ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการสื่อสารทางทางด้านสุขภาพ เพื่อตอบสนองต่อข้อมูลทางด้านสุขภาพที่มีมากมายในปัจจุบัน และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องด้านสุขภาพของประชาชน (อติญาณ์

ศรเกษตริณ และคณะ, 2562) การสื่อสารทางสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพเป็นส่วนสำคัญในการทำงานพยาบาล พยาบาลต้องใช้ทักษะและวิธีการต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้ให้บริการสุขภาพกับผู้ป่วยและครอบครัว ทั้งนี้พยาบาลวิชาชีพมีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมการสื่อสารตลอดระยะเวลาดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่การประเมินสุขภาพ การให้ข้อมูลระหว่างพยาบาล ไปจนถึงการสนับสนุนให้เกิดการดูแลสุขภาพแบบองค์รวม และการร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพ การสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ สามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการเข้ารับการรักษา เสริมสร้างความพึงพอใจ และเกิดผลลัพธ์ที่ดีทางสุขภาพต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม พบว่าพยาบาลวิชาชีพต้องเผชิญกับความท้าทายในการจัดการกับการให้บริการบนความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม ทางภาษา ทางความรู้เกี่ยวกับสุขภาพที่หลากหลาย ปัญหาทางจริยธรรม และการผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับการปฏิบัติงาน (Lee, 2020) จุดเริ่มต้นของการสื่อสารทางด้านสุขภาพระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับการรักษา การวินิจฉัยโรค และต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการรักษา จนถึงระยะท้ายของการดูแล ที่ในทุกขั้นตอนอาจส่งผลทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวลต่อตัวผู้ป่วยเอง และครอบครัวซึ่งการที่ต้องสื่อสารตลอดกระบวนการพยาบาลนั้น อาจทำให้พยาบาลเกิดความเครียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากพยาบาลไม่สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยหรือญาติ นอกจากนี้การสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องไม่พึงประสงค์ หรือข่าวร้ายเป็นเรื่องละเอียดอ่อน และเป็นการปฏิบัติที่ยากสำหรับผู้ให้ข่าวที่ขาดทักษะด้านการสื่อสารทางด้านสุขภาพ เช่น พยาบาลจบใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์ด้านการสื่อสารทางด้านสุขภาพ พยาบาลจบใหม่ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การสื่อสารด้านสุขภาพเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการทำงานของวิชาชีพการพยาบาล (Jones & Bentham, 2018) จากการศึกษาประสบการณ์ของการเป็นพยาบาลจบใหม่พบประเด็นที่น่าสนใจคือ พยาบาลที่จบใหม่มีความต้องการในด้านการพัฒนาตนเองด้านการสื่อสารในทีม

สุขภาพและการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติ และสถานศึกษาทางด้านพยาบาลและผู้บริหารทางการพยาบาลควรมีการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารทางสุขภาพอย่างเป็นระบบ (กฤติญาดา เกื้อวงศ์ และอารีย์วรรณ อ่วมตานี, 2563) ดังนั้นการสื่อสารทางด้านสุขภาพเป็นสมรรถนะหนึ่งของพยาบาลวิชาชีพที่ควรได้รับการพัฒนา โดยมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลสภาการพยาบาล (2566) ได้ระบุว่าพยาบาลควรมีทักษะทางด้านการสื่อสารดังนี้ 1) การสร้างสัมพันธ์ภาพมุ่งเน้นการเป็นเพื่อนคิดและให้คำปรึกษาเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ป่วยและญาติ 2) กระบวนการสื่อสารที่ดี ให้เวลาผู้ป่วยพูดคุ้ยปัญหาและความกังวล โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง 3) การเลือกใช้ทักษะในการสื่อสารหลักที่เหมาะสม ได้แก่ ทักษะเจียบ, กระตุ้น, ทวนซ้ำ, สรุปความ, และสะท้อนอารมณ์ ร่วมกับภาษาท่าทาง และ 4) ทักษะการฟังอย่างใส่ใจ ช่วยให้เข้าใจปัญหาและความกังวลใจของผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น ทักษะเหล่านี้พยาบาลต้องสามารถให้ข้อมูลด้านสุขภาพครอบคลุมทุกปัญหาอย่างถูกต้องสามารถอธิบายให้ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจเกี่ยวกับแผนการรักษาพยาบาล เพื่อให้สามารถตัดสินใจเลือกเข้ารับการรักษาบนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้องและรอบด้าน รวมไปถึงกรณีการแจ้งข่าวร้ายต้องมีการประเมินความพร้อมของผู้ป่วยหรือครอบครัวและพิจารณาหาวิธีการแจ้งข้อมูลอย่างเหมาะสม หรือประสานงานกับผู้รับผิดชอบที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสื่อสารกับผู้ป่วย (จุไรรัตน์ ดวงจันทร์, 2563) การสื่อสารทางด้านสุขภาพเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสนับสนุนสุขภาพที่ดีขึ้น โดยมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การรักษา และการสนับสนุนการตัดสินใจเรื่องสุขภาพ การพัฒนาเครื่องมือหรือกลยุทธ์ใหม่ ๆ เพื่อให้พยาบาลสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการรับมือกับความท้าทายที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในระบบบริการสุขภาพ การสื่อสารที่ดีช่วยให้บุคคลมีความสามารถในการตัดสินใจอย่างเหมาะสมเกี่ยวกับสุขภาพของตนเองและครอบครัว อีกทั้งยังช่วย



เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ป่วย โดยในบทความนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีในการสื่อสารทางสุขภาพ ทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางสุขภาพของพยาบาล ความท้าทายในการสื่อสารด้านสุขภาพสำหรับพยาบาล วิธีการและเครื่องมือที่ช่วยในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาล ทิศทางและคำแนะนำสำหรับการสื่อสารด้านสุขภาพในอนาคตสำหรับพยาบาล

### วัตถุประสงค์

1. เพื่ออธิบายความสำคัญของการสื่อสารทางสุขภาพในบทบาทการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อสนับสนุนการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลวิชาชีพ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มคุณภาพการดูแลสุขภาพและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### ทฤษฎีในการสื่อสารทางสุขภาพ

ทฤษฎีการสื่อสารทางสุขภาพที่น่าสนใจที่มักถูกนำมาใช้ในงานสื่อสารทางสุขภาพ ได้แก่

1) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) (Bandura, 2006) อธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นแบบมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างปัจจัยที่เป็นบุคคลภายใน พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อม เน้นการเรียนรู้ผ่านการสังเกตการณ์ โดยที่บุคคลจะเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น และการรับรู้สมรรถนะแห่งตน ซึ่งหมายถึงความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะทำพฤติกรรมบางอย่างในการสื่อสารทางสุขภาพ ทฤษฎีปัญญาทางสังคมมีบทบาทสำคัญในการเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการช่วยเหลือด้านสุขภาพว่าพยาบาลและผู้ให้บริการด้านสุขภาพสามารถใช้ทฤษฎีความคิดสังคมในการกำหนดแบบแผนการสื่อสารที่เหมาะสม เช่น การใช้การสังเกตวิธีการปฏิบัติตัวหรือการดูแลสุขภาพของผู้อื่น และการจำลองการดำเนินการที่ดีต่อสุขภาพ โดย

พยาบาลหรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพแสดงให้เห็นพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่ดีต่อสุขภาพให้ผู้ป่วยหรือประชาชนได้เห็น ซึ่งสามารถช่วยให้บุคคลที่สังเกตการกระทำนั้นเข้าใจและนำไปปฏิบัติตามได้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและการยอมรับของผู้รับบริการในการดูแลสุขภาพของตนเอง การใช้ทฤษฎีปัญญาทางสังคม ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถสร้างสรรค์รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพที่ดีแก่ผู้รับบริการได้อย่างดี ทฤษฎีปัญญาทางสังคม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารทางสุขภาพของพยาบาลได้ โดยพยาบาลสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ป่วย การเสริมสร้างความเชื่อมั่นในตนเองของผู้ป่วยผ่านการให้กำลังใจและคำแนะนำ นอกจากนี้การมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ผู้ป่วยเข้าใจข้อมูลด้านสุขภาพและสามารถปฏิบัติตามคำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนจะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย

2) แบบจำลองความเชื่อในสุขภาพ (Health Belief Model) (Carpenter, 2010) การรับรู้ ความเชื่อของบุคคล และความเชื่อเกี่ยวกับอันตรายและประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมสุขภาพ โดยนำเสนอว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการรับรู้เกี่ยวกับความรุนแรงของอันตรายต่อสุขภาพ ความเสี่ยงที่ตนเองจะเกิดการเจ็บป่วย ประโยชน์จากการดำเนินการเพื่อป้องกันความเจ็บป่วย และอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินการเพื่อป้องกันความเจ็บป่วย ดังนั้นการสื่อสารทางสุขภาพในแนวคิดของ Health Belief Model เน้นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับความเสี่ยงที่จะเกิดโรค อันตรายของโรคที่บุคคลจะได้รับ ประโยชน์ของการดำเนินการทางสุขภาพ หรือการทำพฤติกรรมที่พยาบาลแนะนำ และวิธีการลดอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะขัดขวางการทำ

พฤติกรรมที่แนะนำรวมถึงให้การสนับสนุนและสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลในการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ เพื่อเพิ่มโอกาสให้บุคคลรับรู้ข้อมูล และยอมรับคำแนะนำของพยาบาล และนำไปใช้ในการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างเต็มที่

3) แบบจำลองการสื่อสารในการปฏิบัติงานพยาบาล (Communication Models in Nursing Practice) ที่ได้รับการพัฒนาจากการศึกษาและการวิจัย โดยเน้นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยที่ได้มีการนำมาใช้ในการสื่อสารทางสุขภาพที่มีประสิทธิภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพ

### ทักษะที่จำเป็นในการสื่อสารทางสุขภาพของพยาบาล

ปัจจุบัน พยาบาลวิชาชีพต้องเผชิญกับความท้าทายหลายประการในการจัดการการสื่อสารทางด้านสุขภาพ ได้แก่ การจัดการความต้องการทางวัฒนธรรม ความแตกต่างทางภาษา การรับรู้เกี่ยวกับสุขภาพที่หลากหลาย ปัญหาทางจริยธรรม และการผสมผสานเทคโนโลยี การสื่อสารทางสุขภาพเป็นทักษะสำคัญที่พยาบาลต้องพัฒนาเพื่อให้สามารถให้การดูแลแก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความเข้าใจในทางที่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ทักษะที่สำคัญสำหรับการสื่อสารทางสุขภาพของพยาบาล (Andreadis et al., 2023; Young & Guo, 2020) ได้แก่ 1. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การฟังอย่างตั้งใจและสนใจช่วยให้พยาบาลเข้าใจความต้องการและความรู้สึกของผู้ป่วยอย่างแท้จริง 2. ทักษะของการแสดงออกความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกและสถานการณ์ของผู้ป่วย ซึ่งช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย 3. สมรรถนะทางวัฒนธรรม (Cultural Competence) การเข้าใจและปรับตัวต่อวัฒนธรรม ศาสนา และความเชื่อของผู้ป่วย เพื่อให้การดูแลเป็นไปอย่างเหมาะสม

4. ทักษะในการสื่อสารให้ชัดเจน (Clarity in Communication) การสื่อสารอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดและความสับสนในการรับรู้ข้อมูลทางสุขภาพ 5. การใช้ภาษาที่เหมาะสม (Appropriate Language Use) การประเมิน และเลือกใช้คำศัพท์และภาษาที่เหมาะสมกับระดับความเข้าใจและวัยของผู้ป่วย และป้องกันการใช้คำพูดที่อาจก่อให้เกิดความสับสน 6. ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพกับบุคลากรจากหลากหลายสาขาวิชาชีพ (Interdisciplinary Communication) การสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์และทีมงานสุขภาพอื่น ๆ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างรวดเร็วและเต็มประสิทธิภาพ

### ความท้าทาย และแนวทางการการสื่อสารด้านสุขภาพสำหรับพยาบาล

พยาบาลต้องเผชิญกับความท้าทายมากมายในการสื่อสารกับผู้ป่วย ครอบครัว ผู้ดูแล และสมาชิกในทีมสุขภาพอื่นๆ ปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับพยาบาล และความปลอดภัยของผู้ป่วย ปัญหาและความท้าทายที่พบบ่อย ได้แก่ (Forde et al., 2023) 1. การสื่อสารกับผู้ป่วยที่มีสถานะสุขภาพที่ซับซ้อนเป็นสิ่งท้าทาย เนื่องจากอาศัยทักษะและความละเอียดอ่อนเป็นพิเศษ พยาบาลต้องสามารถอธิบายข้อมูลทางการแพทย์ที่ซับซ้อนในลักษณะที่เข้าใจง่ายให้กับผู้ป่วยที่มีปัญหาทางสุขภาพ 2. การเผชิญกับความแตกต่างวัฒนธรรม การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีผู้ป่วยที่มาจากวัฒนธรรมและศาสนาที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความสับสนและความขัดแย้งในการสื่อสาร พยาบาลจึงต้องสื่อสารอย่างระมัดระวัง และเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ 3. การจัดการกับความขัดแย้งในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นภายในทีมสุขภาพ หรือระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยในการสื่อสาร เช่น ความไม่เห็นด้วย



กับแผนการรักษาหรือคำแนะนำ พยาบาลต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ฝึกการฟังอย่างตั้งใจ แสดงความเข้าใจ สื่อสารให้ชัดเจน ใช้ทักษะการไกล่เกลี่ยเจรจาต่อรอง หากพยาบาลสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้ ย่อมสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดี ที่จะนำไปสู่การรักษาที่มีประสิทธิภาพ 4. การสื่อสารในสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหรือเร่งด่วน มีโอกาสเสี่ยงที่จะเกิดความสับสนและความคลาดเคลื่อนของการสื่อสารได้มากในสถานการณ์ฉุกเฉิน สิ่งที่พยาบาลต้องเผชิญ เช่น 1) ความเครียดและความกดดัน พยาบาลต้องทำงานภายใต้แรงกดดันสูง 2) เวลาที่จำกัด พยาบาลต้องตัดสินใจ และสื่อสารอย่างรวดเร็ว 3) ข้อมูลที่นำมาสื่อสาร อาจไม่ครบถ้วนชัดเจน 4) อารมณ์ของผู้ป่วยและครอบครัวที่อาจรู้สึกตื่นตระหนก โกรธ กลัว เศร้า ฯลฯ เป็นต้น นำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาด จนอาจส่งผลกระทบต่อการรักษา โดยมีแนวทางการแก้ไข (Gamor et al., 2023) ดังนี้ 1) พัฒนาทักษะการสื่อสารในภาวะวิกฤต เช่น ฝึกฝนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และสั้น กระชับ เป็นต้น 2) ฝึกฝนการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ประสานงาน สื่อสาร กับทีมแพทย์ พยาบาล บุคลากรอื่นๆ 3) มีระบบการสื่อสารที่ชัดเจน กำหนดบทบาทหน้าที่ และวิธีการใช้เทคโนโลยี ช่วยในการสื่อสาร 5. การสื่อสารในทีมสุขภาพ การสื่อสารในทีมสุขภาพอาจมีความซับซ้อนเนื่องจากการทำงานร่วมกันของบุคลากรทางสุขภาพที่หลากหลาย เช่น แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์อื่น ๆ เป็นต้น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจนหรือขัดแย้งอาจเกิดขึ้น เช่น การไม่เข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลในทีม ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การทำงานในทีมที่มีสมาชิกที่มาจากวัฒนธรรมและพื้นที่ที่แตกต่างกัน อาจสร้างความสับสนและความขัดแย้งในการสื่อสาร เป็นต้น การจัดการกับความขัดแย้งในการสื่อสารในทีม การดูแลสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ทีมสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเชื่อมโยง

บทบาทและความรับผิดชอบ การแก้ไขข้อขัดแย้งอย่างเป็นกันเอง และการสร้างวินัยในการสื่อสารที่เป็นประโยชน์สูงสุดในทีม เป็นต้น ช่วยสร้างความเข้าใจและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม 6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ 1) การปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ พยาบาลต้องเรียนรู้และปรับตัวกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว เช่น ระบบบันทึกข้อมูลสุขภาพอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Health Records) และแพลตฟอร์มการสื่อสารระหว่างทีมการดูแลสุขภาพ 2) การรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสื่อสาร บางครั้งอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ป่วยได้ พยาบาลต้องมีความระมัดระวังในการดูแลรักษาความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูลผู้ป่วย 3) การพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี พยาบาลต้องพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถใช้งานและสื่อสารได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ 4) การเพิ่มความซับซ้อนของการสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศสร้างช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย ซึ่งอาจทำให้กระบวนการสื่อสารมีความซับซ้อนขึ้น พยาบาลจึงต้องใช้ทักษะในการจัดการและสื่อสารอย่างเหมาะสมในบริบทที่หลากหลายนี้ 5) การเรียนรู้และการพัฒนาตนเอง เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์ในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะของพยาบาล ซึ่งพยาบาลต้องใช้เวลาในการศึกษาและปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่อยู่เสมอ 6) ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยี พยาบาลอาจรู้สึกไม่มั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะหากไม่ได้รับการฝึกฝนหรือการสนับสนุนที่เพียงพอ ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพัฒนาขึ้น การจัดการกับความท้าทายเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่พยาบาลจำเป็นต้องทำความเข้าใจเพื่อที่จะเตรียมความพร้อมของตนเอง ให้มีทักษะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการดูแลผู้ป่วยและการประสานงานของทีมสหวิชาชีพ

## วิธีการและเครื่องมือที่ช่วยในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาล

การเสริมสร้างทักษะการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาล (Kwame & Petrucka, 2021; Afriyie, 2020) ได้แก่ 1. การฟังอย่างตั้งใจ พยาบาลสามารถฝึกฝนการฟังอย่างตั้งใจโดยไม่ขัดจังหวะ สังเกตภาษากายและน้ำเสียง ฝึกการถามคำถามเพื่อแสดงความเข้าใจ และการสรุปสิ่งที่ผู้ป่วยพูด 2. การสื่อสารที่ชัดเจน ฝึกฝนโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะทาง ฝึกใช้จังหวะการพูดให้กระชับ ชัด และเป็นธรรมชาติ รวมถึงต้องสื่อสารให้ข้อมูลที่สำคัญอย่างครบถ้วน 3. การสร้างความไว้วางใจ ฝึกฝนการแสดงท่าทีที่สุภาพและเป็นมิตร รักษาความลับของผู้ป่วย ฝึกฝนการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความเคารพ ฝึกการตอบคำถามของผู้ป่วยอย่างตรงไปตรงมา 4. การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ฝึกฝนการเข้าใจความรู้สึกและความกังวลของผู้ป่วย โดยแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อผู้ป่วย ฝึกฝนการพูดปลอบโยนและให้กำลังใจผู้ป่วย สนับสนุนให้ผู้ป่วยและครอบครัวตัดสินใจด้วยตัวเอง หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง 5. การสื่อสารระหว่างบุคคล พยาบาลควรฝึกฝนการสื่อสารอย่างสุภาพและเป็นมืออาชีพ ให้ความสำคัญกับการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีในการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ ใช้ทักษะการแก้ไขความขัดแย้งอย่างมีประสิทธิภาพ และฝึกการทำงานร่วมกับสมาชิกในทีมดูแลสุขภาพอื่น ๆ 6. การทำงานร่วมกันระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพ สามารถทำได้โดยการฝึกการเข้าร่วมประชุมทีมสหวิชาชีพ การฝึกฟังและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้จากสถานการณ์จริงหรือจำลอง การฝึกการเปิดรับความคิดเห็นจากสมาชิกทีม และเข้าร่วมการอบรมพัฒนาทักษะเฉพาะด้านเพื่อสร้างความร่วมมือที่ดีในทีม 7. บทบาทของการสื่อสารในการให้ความรู้และสนับสนุนผู้ป่วย ฝึกการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การรักษาพยาบาล และผลข้างเคียงอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย ตอบคำถามของผู้ป่วย

อย่างตรงไปตรงมาและเข้าใจความต้องการเฉพาะรายของผู้ป่วย ส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล รวมไปถึงสนับสนุนให้ผู้ป่วยสามารถจัดการกับโรคที่เจ็บป่วยและการดูแลสุขภาพของตนเองได้

เครื่องมือช่วยในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาลกับทีมสุขภาพ (Jones & Bentham, 2018) มีหลากหลายรูปแบบ เช่น การใช้ Checklists รายการคำถามหรือหัวข้อที่ต้องพูดคุย ช่วยให้พยาบาลมีแนวทางที่ชัดเจนในการพูดคุยกับทีมสุขภาพและผู้ป่วย ลดความสับสนและหลีกเลี่ยงการละเลยข้อมูลสำคัญ การใช้คู่มือแนะนำวิธีการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ (Communication guides) ช่วยให้พยาบาลเข้าใจวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งลดความเสี่ยงต่อความเข้าใจผิดระหว่างทีมและผู้ป่วย การฝึก Role-playing การสื่อสารผ่านสถานการณ์สมมติ และการใช้ผู้ป่วยจำลอง ช่วยเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของพยาบาลในสถานการณ์จำลอง ทำให้มีความมั่นใจและพร้อมที่จะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง การสังเกตการณ์ในสถานการณ์จริงและนำไปปรับใช้ ช่วยให้พยาบาลเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากการทำงานจริง สามารถนำแนวทางที่เหมาะสมมาปรับใช้กับงานของตนเอง การใช้เทคโนโลยี เช่น โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชันแปลภาษา ช่วยให้การสื่อสารระหว่างพยาบาล ทีมสุขภาพ และผู้ป่วยที่มีภูมิหลังทางภาษาหรือวัฒนธรรมต่างกันมีความราบรื่นมากขึ้น รวมไปถึงเทคนิคต่าง ๆ เช่น

1. SBAR (Wianti & Koswara, 2021) เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ใช้ในการสื่อสารข้อมูลรายงาน การส่งต่อผู้ป่วย ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ โดย องค์ประกอบของ SBAR ได้แก่ Situation (สถานการณ์) ระบุตัวผู้รายงาน ชื่อผู้ป่วย หมายเลขห้อง ระบุปัญหาสั้น ๆ เวลาที่เกิด ความรุนแรง Background (ข้อมูลภูมิหลัง) ข้อมูลเหตุการณ์



ทางคลินิกที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ ประวัติการเจ็บป่วย การรักษา ยา ผลตรวจ Assessment (การประเมิน) วิเคราะห์ ประเมิน สถานการณ์ ปัญหา ระบุความเสี่ยง ภาวะแทรกซ้อน และ Recommendation (ข้อเสนอแนะ) แนวทางการรักษา การดูแลสิ่งที่ต้องการความช่วยเหลือ ประโยชน์ของ SBAR ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ชัดเจน ครบถ้วน ลดความผิดพลาด ความเสี่ยง ช่วยให้การตัดสินใจรักษา รวดเร็ว และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

2. ISBARR (Wang et al., 2022) คือ รูปแบบการสื่อสารทางสุขภาพที่ใช้เพื่อรายงานอาการของผู้ป่วยหรือการแจ้งเหตุสำคัญ โดยแต่ละตัวอักษรมีความหมายของดังนี้ I (Identify) ระบุตัวคุณเองและตำแหน่งของคุณ S (Situation) รายงานสถานการณ์ปัจจุบันหรือปัญหาที่เกิดขึ้น B (Background) พูดถึงประวัติของผู้ป่วย เช่น โรคประจำตัว การวินิจฉัยที่ผ่านมา หรือประวัติการรักษา A (Assessment) ให้ข้อมูลการประเมินสรุปของสถานการณ์ปัจจุบัน และสรุปผลการวิเคราะห์ R (Recommendation) ขอคำแนะนำหรือขอคำปรึกษา R (Repeat/Readback) การย้ำข้อมูลหรือการทบทวนคำสั่งเพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจตรงกัน ISBARR เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นระเบียบและชัดเจนในการรายงานสถานการณ์ทางการแพทย์ เพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเข้าใจได้สะดวกแก่ผู้รับข้อมูล นอกจากนี้ยังช่วยลดความเสี่ยงของความขัดแย้งหรือการเข้าใจผิดพลาดในการดำเนินการต่อการรักษาผู้ป่วยได้ด้วย

3. I-PASS (Blazin et al., 2020) เป็นเครื่องมือสื่อสารทางการแพทย์ที่ใช้ในการส่งเสริมความเข้าใจและความน่าเชื่อถือในการส่งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยระหว่างเปลี่ยนเวร โดยมีความหมายของตัวอักษรแต่ละตัวดังนี้ I (Illness Severity: ความรุนแรงของการเจ็บป่วย) รายงานสถานะของผู้ป่วยและระดับความรุนแรงของโรค P (Patient Summary: สรุปข้อมูลของผู้ป่วย) สรุปข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผู้ป่วย เช่น ชื่อ อายุ

โรคประจำตัว A (Action List : รายการการดำเนินการ) ระบุการดำเนินการที่ต้องทำในลำดับต่อไป S (Situation Awareness and Contingency Plans: การรับรู้สถานการณ์และแผนสำรอง) การเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันและแผนสำรองสำหรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง S (Synthesis by Receiver: การสรุปโดยผู้รับ) การยืนยันและสรุปข้อมูลที่ได้รับจากผู้ส่งข้อมูล I-PASS ช่วยให้การสื่อสารระหว่างพยาบาลมีความน่าเชื่อถือและความชัดเจน ช่วยลดความเสี่ยงของความผิดพลาดในการดูแลผู้ป่วยและเพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยได้ดีขึ้น

4. SEGUE (จิรัญฐ ชัยชนะ และคณะ, 2023) ช่วยในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาลกับผู้รับบริการ และญาติ โดยแต่ละตัวมีความหมายดังนี้ 1) ขึ้นเตรียมการ (Set the stage) การแนะนำตนเอง ช่วยให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้ป่วยและญาติ การอธิบายวัตถุประสงค์ของการเยี่ยม ทำให้ผู้ป่วยทราบประเด็นที่ต้องการจะสื่อสาร และการใช้คำถามปลายเปิดจะช่วยให้ผู้ป่วยได้บอกความต้องการทางด้านสุขภาพแบบเปิดกว้าง 2) การได้มาซึ่งข้อมูล (Elicit information) การใช้ทักษะการฟังและการสื่อสาร ช่วยเอื้ออำนวยในการดึงข้อมูล หรือระบุความต้องการของผู้ป่วยที่เฉพาะเจาะจงได้ 3) การให้ข้อมูล (Give information) การให้ข้อมูลตามที่พยาบาลได้แก้ไขปัญหาทางการแพทย์ และผลของการรักษาพยาบาลที่เกิดขึ้น ที่ตรงตามความเป็นจริงเหมาะสมตามความต้องการ และมีการยืนยันความเข้าใจของผู้ป่วย ช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างทั้งสองฝ่าย และช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสาร 4) การทำความเข้าใจในมุมมองของผู้ป่วย (Understand the patient's perspective) ขั้นตอนนี้เป็นการเน้นการใช้ทักษะการสื่อสารแบบอวัจนภาษา เช่น การสบตา การสัมผัส การพยักหน้าตอบรับเพื่อแสดงถึงการรับรู้และเข้าใจในมุมมองของผู้ป่วยและญาติ 5) ยุติสัมพันธภาพ (End the encounter)

ขั้นตอนนี้ เกี่ยวกับการสิ้นสุดการเผชิญหน้า โดยถึงแม้จะเสร็จสิ้นแล้วแต่ยังมีการกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการรายงานข้อมูลให้กับผู้ป่วย หรือผู้ป่วยสามารถสอบถามในประเด็นใหม่หรือความต้องการอื่นๆเพิ่มเติมได้ ดังนั้นจึงเป็นการเปิดโอกาส ให้ทั้งสองฝ่ายได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เหมาะสมตามความต้องการเป็นวงจรทำให้เกิดความต่อเนื่องในการสื่อสารรูปแบบ SEGUE มีเป้าหมายเพื่อใช้ในการสื่อสารด้านสุขภาพ และมุ่งเน้นให้เกิดทักษะการสื่อสารทางสุขภาพ โดยมีแนวทางที่ยังคงรักษาความเป็นปัจเจกของผู้ใช้ ด้วยการสนับสนุนให้ผู้ใช้มีการพัฒนาบทบาท ใช้กลยุทธ์และทักษะด้านการสื่อสารที่เปิดกว้าง และผสมผสานความเป็นตัวเองในการสื่อสารกับผู้ป่วย

### ทิศทางและคำแนะนำสำหรับการสื่อสารด้านสุขภาพ ในอนาคตสำหรับพยาบาล

การพัฒนาทิศทางในอนาคตและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาลได้มีการกล่าวถึงหลายประเด็นที่สำคัญ (Kwame & Petrucka, 2021; Scott et al., 2024) ดังนี้ 1) การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางสุขภาพ มีความจำเป็นต้องส่งเสริมการพัฒนาทักษะการสื่อสารทางสุขภาพในกลุ่มพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรมและการสนับสนุนในการพัฒนาทักษะเหล่านี้เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความสามารถในการสื่อสารกับผู้ป่วยและสมาชิกในทีมดูแลสุขภาพ 2) การใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสาร เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์ แอปพลิเคชันทางการแพทย์ และอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร และช่วยให้ผู้ป่วยได้รับข้อมูลทางการแพทย์อย่างทันที่และตรงไปตรงมา 3) การสร้างความเข้าใจและการรับฟัง การสร้างและส่งเสริมการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและเข้าถึงได้สำหรับผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ นอกจากนี้ การสร้างพื้นที่ที่เป็นกลางและเปิดกว้างสำหรับสนับสนุนและการส่งเสริมการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยและทีมการ

ดูแลสุขภาพ 4) การวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสื่อสารทางสุขภาพสำหรับพยาบาล เพื่อเข้าใจและปรับปรุงวิธีการสื่อสารในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน และการพัฒนาแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการสนับสนุนการสื่อสารที่ดีเพื่อการดูแลสุขภาพ

### ประโยชน์ที่ได้จากบทความ

1. ด้านพยาบาล ได้มีแนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารลดข้อผิดพลาดในการดูแล และเพิ่มความมั่นใจในการทำงาน
2. ด้านองค์กรพยาบาล ยกย่องคุณภาพการบริการลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลผู้รับบริการ
3. ด้านทีมสหวิชาชีพ เสริมสร้างการทำงานร่วมกันและการประสานงานที่ราบรื่นภายในทีม
4. ด้านเครือข่ายสุขภาพ ปรับปรุงการสื่อสารข้ามองค์กรด้วยเทคโนโลยี ลดข้อผิดพลาดในการส่งต่อข้อมูล
5. ด้านผู้รับบริการ เพิ่มความเข้าใจและความพึงพอใจในการรับบริการ ช่วยให้ผู้ป่วยดูแลตนเองได้ดีขึ้น

### บทสรุป

การสื่อสารทางด้านสุขภาพสำหรับพยาบาลวิชาชีพเป็นเครื่องมือสำหรับพยาบาลวิชาชีพ มีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้ป่วยและส่งเสริมสุขภาพของสังคมโดยรวม พยาบาลในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในผู้ป่วย โดยมีทฤษฎีการสื่อสารทางสุขภาพ เช่น ทฤษฎีการถ่ายทอดข้อมูลและการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เน้นความสำคัญของการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ทักษะสำคัญที่พยาบาลควรมี ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การใช้ภาษาที่ชัดเจนและเหมาะสม การแสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ รวมถึงการปรับรูปแบบการสื่อสารตามความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย อย่างไรก็ตาม พยาบาลยังต้อง



เผชิญกับความท้าทายในการสื่อสาร เช่น ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความเข้าใจด้านสุขภาพต่ำ และการทำงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน แนวทางในการพัฒนาการสื่อสารควรรวมถึงการใช้เทคนิค เช่น SBAR และ I-PASS ที่ช่วยให้การสื่อสารมีโครงสร้างที่ชัดเจนและเป็นระบบ นอกจากนี้ ควรมีการฝึกอบรมที่เน้นการจำลองสถานการณ์และการใช้เทคโนโลยี เช่น Simulation เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางด้านสุขภาพของพยาบาลในอนาคตควรเน้นที่การผสมผสานเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการส่งเสริมการเรียนรู้และฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พยาบาลสามารถรับมือกับความท้าทายทางการสื่อสารในบริบทการทำงานที่หลากหลาย ด้วยเครื่องมือและการสื่อสารที่เหมาะสม พยาบาลสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยและทีมงานด้านสุขภาพ ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ

## เอกสารอ้างอิง

- กฤติญาดา เกื้อวงศ์ และอารีวรรณ อ่วมตานี. (2563). ประสบการณ์การเป็นพยาบาลจบใหม่ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยวิกฤตโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. *วารสารพยาบาลสภาวิชาชีพไทย*, 13 (1), 90-101.
- จิรณัฐ ชัยชนะ วโรตม เสมอเชื้อ ปริมาภรณ์ นิรมล และ ชัตติยาพร คนเที่ยง (2023). ผลของการใช้รูปแบบ SEGUE ต่อทักษะการสื่อสารทางสุขภาพของนักศึกษาพยาบาล. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม*, 23(45), 39-53.
- จุไรรัตน์ ดวงจันทร์. (2563). การสื่อสารเพื่อส่งต่อข้อมูลทางการพยาบาลด้วยเทคนิคเอสบาร์. *วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม*, 21(41), 91-103.
- สภาการพยาบาล. (2566). *คู่มือพยาบาลใหม่*. ปทุมธานี: วิธินวัตกรรม.
- อติญาณ์ ศรีเกษตริณ ดาราวรรณ รองเมือง และรุ่งนภา จันทรา. (2562). การศึกษาพยาบาลในศตวรรษที่ 21: สมรรถนะและบทบาทของอาจารย์พยาบาล. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 20(1), 12-20.
- Afriyie, D. (2020). Effective communication between nurses and patients: an evolutionary concept analysis. *British Journal of Community Nursing*, 25(9), 438-445, <https://doi.org/10.12968/bjcn.2020.25.9.438>
- Andreadis, K., Muellers, K., Ancker, J. S., Horowitz, C., Kaushal, R., & Lin, J. J. (2023). Telemedicine Impact on the Patient-Provider Relationship in Primary Care During the COVID-19 Pandemic. *Medical care*, 61(Suppl 1), S83-S88. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001808>
- Bandura, A. (2006). Toward a psychology of human agency. *Perspectives on psychological science*, 1(2), 164-180.
- Blazin, L. J., Sitthi-Amorn, J., Hoffman, J. M., & Burlison, J. D. (2020). Improving Patient Handoffs and Transitions through Adaptation and Implementation of I-PASS Across Multiple Handoff Settings. *Pediatric quality & safety*, 5(4), e323. <https://doi.org/10.1097/pq9.0000000000000323>
- Carpenter, C. J. (2010). A meta-analysis of the effectiveness of Health Belief Model variables in predicting behavior. *Health communication*, 25(8), 661-669.
- Forde-Johnston, C., Butcher, D., & Aveyard, H. (2023). An integrative review exploring the impact of Electronic Health Records (EHR) on the quality of nurse-patient interactions and communication. *Journal of advanced nursing*, 79(1), 48-67. <https://doi.org/10.1111/jan.15484>
- Gamor, N., Dzansi, G., Konlan, K. D., & Abdulai, E. (2023). Exploring social media adoption by nurses for nursing practice in rural Volta, Ghana. *Nursing open*, 10(7), 4432-4441. <https://doi.org/10.1002/nop2.1685>
- Jones, A., & Bentham, P. (2018). Communication skills: A guide for health care workers. *British Journal of Healthcare Assistants*, 12(3), 140-144. doi:10.12968/bjha.2018.12.3.140



- Kwame, A., & Petrucka, P. M. (2021). A literature based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: barriers, facilitators, and the way forward. *BMC nursing*, 20(1), 158.
- Lee, H. (2020). The role of nurses in health communication. *Journal of Community Health Nursing*, 37(2), 102–108. doi:10.1080/07370016.2020.1730415
- Scott, A. M., Coolidge, A. A., Donovan, E. E., Kerr, A. M., Longtin, K., Thompson, C. M., Ring, D., & Van Scoy, L. J. (2024). The Impact of Health Communication Research on Medical and Health Professional Education and Training. *Health communication*, 1–8. Advance online publication. <https://doi.org/10.1080/10410236.2024.2326258>
- Wang, W., Shen, J., Greene, W. B., Ren, D., & Sherwood, P. (2022). The effect of ISBARR on knowledge of and attitudes about interprofessional communication skills among Chinese undergraduate nursing students. *Nurse education today*, 109, 105207. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2021.105207>
- Wianti, A., & Koswara, R. (2021). Description of the Implementation of Sbar Communication. *Asian Community Health Nursing Research*, 9-9. <https://doi.org/10.29253/achnr.2021.3951>
- WHO. (2022). *Health communication*. Retrieved 27 Jan 2024, from [https://cdn.who.int/media/docs/default-source/wpro-documents/regional-committee/session-74/wpr-rc74-agenda-13-communication-for-healthannex.pdf?sfvrsn=47febfd6\\_1&download=true](https://cdn.who.int/media/docs/default-source/wpro-documents/regional-committee/session-74/wpr-rc74-agenda-13-communication-for-healthannex.pdf?sfvrsn=47febfd6_1&download=true)
- Young, S., & Guo, K. L. (2020). Cultural diversity training: the necessity of cultural competence for health care providers and in nursing practice. *The health care manager*, 39(2), 100-108.