

# การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล

## The Development of Communication Skills for Nursing Students

พิไลพร สุขเจริญ พย.ม. (Pilaiporn Sukcharoen MNS)\*

### บทนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากบุคคลหนึ่ง ไปสู่อีกบุคคลหนึ่งเพื่อชักจูงให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา ให้เป็นไปตามความคาดหวัง ปัจจุบันการสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาทั้งการสื่อสารที่เป็นคำพูด และการสื่อสารที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองด้านร่างกายจากสีหน้าท่าทาง และพฤติกรรมการแสดงออก แต่ละบุคคลจะมีทักษะการสื่อสาร หรือการแสดงออกที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การรับรู้ และระดับสติปัญญาของบุคคลนั้น<sup>1</sup> เมื่อศึกษาระบบ การติดต่อสื่อสารในบริบทของนักศึกษาพยาบาลพบว่า นักศึกษาพยาบาลแต่ละคนล้วนมีทักษะการสื่อสารที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ และสถานการณ์ที่เผชิญอยู่โดยเฉพาะ ขณะนักศึกษาพยาบาลขึ้นฝึกปฏิบัติการพยาบาลและให้การ ดูแลผู้ป่วยในสถานการณ์จริง อาทิเช่น การติดต่อสื่อสาร ระหว่างนักศึกษาพยาบาลด้วยกัน ระหว่างนักศึกษาพยาบาล กับอาจารย์พยาบาล ระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับบุคลากร ที่มสุขภาพ และระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับผู้ป่วยและ ครอบครัว จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดทักษะและประสบการณ์ ด้านการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

เมื่อศึกษาบริบทของนักศึกษาพยาบาลพบว่า นักศึกษาพยาบาลเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีคุณลักษณะเฉพาะโดยต้อง มีการเรียนองค์ความรู้ภาคทฤษฎีทางการพยาบาล และ

นำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อดูแลผู้ป่วยในการฝึกภาคปฏิบัติ นักศึกษาพยาบาลจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อจบ เป็นพยาบาลวิชาชีพในอนาคต โดยเฉพาะการเรียนภาค ปฏิบัติที่จำเป็นต้องมีทักษะ และกระบวนการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพเพื่อใช้สื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัวใน สถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวเกิดความ เข้าใจที่ตรงกัน และยอมรับในความสามารถและการเป็น ผู้ดูแลของนักศึกษาพยาบาลด้วยความเต็มใจ การสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญยิ่งต่อระบบการศึกษา ทางการพยาบาล ซึ่งจะทำให้นักศึกษาพยาบาลเกิดความ เห็นอกเห็นใจและเข้าใจถึงความรู้สึกของผู้ป่วย พร้อมทั้งจะ สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วย<sup>2</sup> และสามารถเชื่อมโยงไปสู่ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดูแลผู้ป่วย เกิดพฤติกรรม การดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวมที่มีประสิทธิภาพ<sup>3</sup>

อย่างไรก็ตาม จากการที่นักศึกษาพยาบาลแต่ละคน มีความสามารถด้านการสื่อสารที่แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ ทักษะ และสมรรถนะด้านการติดต่อสื่อสาร ทำให้นักวิชาการหลายท่านเกิดความสนใจที่จะพัฒนาทักษะ และกระบวนการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษา พยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยได้มีการใช้บทบาทสมมติเข้ามา มีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร ได้แก่ การจัด กิจกรรมให้นักศึกษาพยาบาลได้มีการพูดคุยและติดต่อสื่อสาร

\* อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

\* Nursing instructor, Suratthani Rajabhat University

กับผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็ก ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ นักศึกษาพยาบาลมีประสบการณ์และทักษะการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น และเกิดความเข้าใจในบทบาทของพยาบาลมากขึ้นเมื่อต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองของผู้ป่วยเด็กเพิ่มขึ้น<sup>4</sup> การเพิ่มความสามารถในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักศึกษาพยาบาลกับผู้ป่วยและครอบครัวจึงถือเป็นเรื่องสำคัญ และควรส่งเสริมให้นักศึกษาพยาบาลเกิดทักษะด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยมากขึ้น

นอกจากนี้ เมื่อศึกษาทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้พบว่า ทักษะการสื่อสารมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความสำเร็จของระบบการศึกษาทางการแพทย์พยาบาล เนื่องจากนักศึกษาพยาบาลรวมไปถึงพยาบาลวิชาชีพจำเป็นต้องพูดคุยติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลาทั้งขณะให้การพยาบาลและการช่วยเหลือผู้ป่วย หากนักศึกษาพยาบาลแต่ละคนมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีจึงน่าจะมีส่วนช่วยทำให้เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ในด้านบวก และมีประสิทธิภาพการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยพัฒนาให้นักศึกษาพยาบาลจบเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีคุณภาพได้ จากงานวิจัยที่ได้ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติ (active learning) เข้ามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนทางการแพทย์พยาบาลก็พบว่า การเรียนรู้ดังกล่าวช่วยพัฒนาทักษะและกระบวนการติดต่อสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากอาจารย์พยาบาล รวมไปถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนทางการแพทย์พยาบาลมีแนวทางหรือวิธีการจัดการเรียนรู้ที่เพิ่มทักษะและสมรรถนะด้านการสื่อสารให้กับนักศึกษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ นักศึกษาพยาบาลจะมีความพร้อมและมีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสาร และทำให้นักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการดูแลผู้ป่วยเพิ่มขึ้น<sup>5</sup>

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้เขียนจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษาพยาบาล เพื่อให้เกิดองค์ความรู้

เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเกิดแนวทางการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษาพยาบาล และเพื่อทำให้นักศึกษาพยาบาลเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัวขณะขึ้นฝึกภาคปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ความสำคัญ และองค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารเพื่อทำให้เกิดความหมายกับผู้รับสาร โดยเป็นการส่งข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นเตือน และชักนำให้ผู้รับสารเกิดความคิดเห็นที่สอดคล้อง และเกิดปฏิสัมพันธ์ตอบสนองต่อกันผ่านทางข้อมูลข่าวสารนั้น การสื่อสารจึงสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาโดยอาจจะเกิดขึ้นจากความรู้ตัว ความไม่รู้ตัว หรือความไม่ตั้งใจที่จะสื่อสารก็ได้ และมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมรอบตัว และอารมณ์และความรู้สึกของบุคคลนั้นที่เปลี่ยนแปลงไป<sup>4</sup> ทักษะและสมรรถนะด้านการสื่อสารจึงกลายเป็นความสามารถชนิดหนึ่งที่จะทำให้บุคคลที่เป็นผู้รับสารเข้าใจในข้อมูล และเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสถานการณ์การสื่อสารนั้น<sup>6</sup>

เมื่อศึกษาในรายละเอียดของการสื่อสารพบว่า การสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารด้วยการพูดคุย (การสื่อสารด้วยวาจา) และการสื่อสารด้วยปฏิกิริยาด้านร่างกาย (ได้แก่ ภาษากาย และกิริยาท่าทาง) รูปแบบของการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว เป็นการสื่อสารไปยังผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับสารจะไม่มี การตอบสนองแต่สามารถมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมาได้ และการสื่อสารสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารสามารถมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับได้ทันทีโดยทั้งผู้ส่งสารหรือผู้รับสารอาจจะอยู่คนละสถานที่ก็ได้ อาจเป็นการสื่อสารที่สลับบทบาทของการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ในเวลา

เดียวกัน<sup>7</sup> เมื่อเกิดกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ละฝ่ายจะเกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันมากขึ้น และสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

สำหรับด้านองค์ประกอบของการสื่อสารพบว่า องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสารโดยอาจเป็นบุคคลเดี่ยวหรือกลุ่มบุคคล เริ่มต้นจากการที่ผู้ส่งสารเป็นผู้นำเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้รับสาร อาจจะเป็นคำพูดหรือปฏิบัติการทางกายก็ได้ เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจถึงความต้องการนั้น ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นประสบการณ์ หรือเรื่องราวต่างๆ ที่ต้องการสื่อสารนั่นเอง องค์ประกอบต่อมาได้แก่ ผู้รับสารหรือกลุ่มเป้าหมาย หากผู้รับสารมีทักษะที่ดีจะทำให้เกิดความสามารถในการรับสาร และเข้าใจเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งออกมาได้รวดเร็วขึ้น สื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร ได้แก่ แผนที่ รูปภาพ การจัดนิทรรศการ หากมีสื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยทำให้ผู้รับสารเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับสารได้ง่ายขึ้น ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เกิดจากการที่ผู้ส่งสารได้ส่งเรื่องราวไปยังผู้รับสารเพื่อให้รับรู้ที่ผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารนั้น<sup>6,7</sup> การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคคลทุกกลุ่ม เพื่อช่วยให้แต่ละฝ่ายเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ในบริบทการศึกษาพยาบาลโดยเฉพาะกลุ่มผู้เรียนที่เป็นนักศึกษาพยาบาลซึ่งจะต้องให้การดูแลผู้ป่วยและครอบครัว ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัวอยู่ตลอดเวลา หากนักศึกษาพยาบาลมีสมรรถนะและทักษะด้านการสื่อสาร มีกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ สามารถสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่น รวมไปถึงผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจสิ่งต่างๆ ที่ต้องการสื่อสารได้โดยเฉพาะด้านการดูแลรักษาสุขภาพของตนเอง ในบทความนี้ ผู้เขียนจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษาพยาบาล และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษาพยาบาล เพื่อ

เป็นแนวทางให้อาจารย์พยาบาลและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวทางการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาล

แนวทางการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลจากการทบทวนวรรณกรรม ประกอบด้วย

1. การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน อาจารย์พยาบาลควรมีการเปลี่ยนบทบาทของตนเองขณะจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลจากการสอนที่ยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลางแต่ให้ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแทน<sup>5</sup> ได้แก่ การใช้คำถามปลายเปิดที่กระตุ้นให้นักศึกษาพยาบาลได้คิดด้วยตนเองเกี่ยวกับเรื่องการติดต่อสื่อสารในประเด็นต่อไปนี้ เช่น ประเด็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้ป่วยเชื่อถือในบุคลากรทีมสุขภาพ, ประเด็นของสิ่งที่ยากที่สุดของบุคลากรทีมสุขภาพในการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย และประเด็นกระบวนการที่จะช่วยพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสาร<sup>8</sup> หากนักศึกษาพยาบาลเกิดความเข้าใจในประเด็นปัญหาข้างต้น จะทำให้นักศึกษาพยาบาลมีความรู้และมีทักษะด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานในประเด็นเรื่องการติดต่อสื่อสาร จึงน่าจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้นักศึกษาพยาบาลเข้าใจในมุมมองด้านการติดต่อสื่อสาร และเข้าใจในวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. การฝึกทักษะการสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ผู้ป่วยถือว่ามีความสำคัญยิ่งต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาพยาบาล หากนักศึกษาพยาบาลมีความสามารถด้านการสื่อสารโดยเฉพาะการสื่อสารเพื่อการบำบัด ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นคือ นักศึกษาพยาบาลจะมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย ผู้ป่วยจะเกิดความไว้วางใจนักศึกษาพยาบาล และจะสื่อสารความต้องการต่างๆ ที่อยู่ภายในจิตใจออกมาให้นักศึกษาพยาบาลรับรู้ได้<sup>9</sup> ซึ่งจะทำให้นักศึกษา

พยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วย และสามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างเป็นองค์รวม การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะจากการได้พูดคุยสื่อสารกับผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องจึงน่าจะมีส่วนทำให้นักศึกษาพยาบาลเกิดความสามารถด้านการสื่อสารเพิ่มขึ้น

3. การเพิ่มความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรที่มสุขภาพ นักศึกษาพยาบาลต้องฝึกภาคปฏิบัติและต้องให้การดูแลผู้ป่วยในสถานการณ์จริง นอกจากการพบเจอกับผู้ป่วยและครอบครัวแล้วจะต้องมีโอกาสพูดคุยและปรึกษาหารือร่วมกับบุคลากรที่มสุขภาพด้วย เพื่อหาแนวทางในการดูแลและช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัว หากนักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการสื่อสารและการประสานงานกับบุคลากรที่มสุขภาพ ผลลัพธ์ที่ตามมาคือนักศึกษาพยาบาลมีความรู้ ทักษะ และมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและต่อบุคลากรที่มสุขภาพเพิ่มขึ้น เกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้นและมีทักษะด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น<sup>10</sup> การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นการเพิ่มความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรที่มสุขภาพให้แก่ศึกษาพยาบาลจึงน่าจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้เกิดทักษะด้านการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น

4. การเน้นการดูแลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง<sup>11</sup> จากพยาธิสภาพของโรคสามารถส่งผลให้ผู้ป่วยเกิดความไม่สุขสบาย และเกิดความทุกข์ทรมานจากโรคที่กำลังเผชิญอยู่ เมื่อนักศึกษาพยาบาลเข้าใจถึงสภาพความเจ็บป่วยของผู้ป่วย จะทำให้เกิดความต้องการที่จะช่วยเหลือให้ผู้ป่วยสุขสบายขึ้น โดยนักศึกษาพยาบาลจะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีกับผู้ป่วยทั้งจากคำพูดและพฤติกรรมในการดูแลผู้ป่วย เพื่อประเมินความต้องการของผู้ป่วย เมื่อนักศึกษาพยาบาลค้นพบความต้องการของผู้ป่วยแล้วจะสามารถดูแล และตอบสนองความต้องการนั้นได้ ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ป่วยด้วย การดูแลผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางจึงน่าจะมีส่วนช่วยเสริมสร้างให้นักศึกษาพยาบาลเข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วย<sup>9</sup> และเกิดทักษะด้านการสื่อสารกับผู้ป่วยเพิ่มขึ้น

## ผลลัพธ์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษาพยาบาล

ผลลัพธ์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของนักศึกษาพยาบาลจากการทบทวนวรรณกรรมสรุปได้ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของผู้ป่วย จากการที่นักศึกษาพยาบาลต้องขึ้นฝึกภาคปฏิบัติและต้องให้การดูแลผู้ป่วยในสถานการณ์จริง ผู้ป่วยแต่ละรายที่นักศึกษาพยาบาลต้องให้การดูแลนั้นล้วนมีความแตกต่างกัน ได้แก่ การมีพยาธิสภาพของโรคที่ทำให้เกิดเจ็บปวด และทุกข์ทรมาน การมีความรู้สึกต่างๆ ต่ออาการเจ็บป่วย เช่น ความกลัว ความกังวล รวมไปถึงความต้องการด้านสุขภาพ หากนักศึกษาพยาบาลมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วย จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงความเป็นบุคคลของผู้ป่วย เข้าใจถึงความต้องการของผู้ป่วย<sup>9</sup> และสามารถให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างเป็นองค์รวมมากขึ้น

2. การมีผลลัพธ์ที่ดีต่อการดูแลผู้ป่วย นักศึกษาพยาบาลที่มีความสามารถในการพูดคุย และติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัว จะส่งผลทำให้ผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจต่อนักศึกษาพยาบาล ยอมรับในความสามารถ และยินดีให้ความร่วมมือกับนักศึกษาพยาบาลกรณีที่นักศึกษาพยาบาลจะต้องให้การดูแลผู้ป่วย ซึ่งจะมีผลเชื่อมโยงทำให้นักศึกษาพยาบาลรับรู้เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและความไม่สุขสบายของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วขึ้น สามารถดูแลผู้ป่วยให้สุขสบาย<sup>12,13</sup> และบรรเทาความเจ็บปวดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การมีประสบการณ์ที่ดีต่อการดูแลผู้ป่วย<sup>10</sup> จากการที่นักศึกษาพยาบาลต้องให้การดูแลผู้ป่วยและครอบครัวในสถานการณ์จริง ต้องมีการปรึกษาหารือ และประสานงานร่วมกับบุคลากรที่มสุขภาพเพื่อหาแนวทางในการช่วยเหลือและดูแลผู้ป่วยตามความต้องการ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นทักษะหนึ่งของการดูแลผู้ป่วย และการทำงานร่วมกับบุคลากรที่มสุขภาพ หากนักศึกษาพยาบาลมีความสามารถและมีทักษะในการสื่อสารย่อมจะส่งผลเชื่อมโยงทำให้นักศึกษาพยาบาลเกิดการเรียนรู้ที่ดีขึ้น เกิดประสบการณ์ด้านบวกต่อ

การดูแลผู้ป่วย และเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการดูแลผู้ป่วย<sup>10,12</sup>

## สรุป

ระบบการศึกษาพยาบาลประกอบด้วย นักศึกษาพยาบาลเป็นปัจจัยนำเข้า และมีระบบการจัดการเรียนการสอนและอาจารย์พยาบาลเป็นกระบวนการ เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลประสบความสำเร็จในการเรียนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ แต่ประเด็นสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการเรียนภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาลคือ “ทักษะการติดต่อสื่อสาร” การพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลจึงถือว่ามีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการเรียน โดยเฉพาะการเรียนภาคปฏิบัติที่นักศึกษาพยาบาลจะต้องให้การดูแลผู้ป่วยและครอบครัว อาจารย์พยาบาลก็ถือว่ามีความสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะและทักษะการสื่อสารข้างต้น<sup>6</sup> อาทิเช่น การจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาพยาบาลเข้าใจถึงบริบท และความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร รวมไปถึงการที่อาจารย์พยาบาลมีการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เพิ่มความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทีมสุขภาพให้แก่ นักศึกษาพยาบาล<sup>10</sup> การเน้นให้นักศึกษาพยาบาลได้พูดคุยสื่อสารกับผู้ป่วยขณะฝึกปฏิบัติการพยาบาล และให้การดูแลผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง<sup>11</sup> หากนักศึกษาพยาบาลมีทักษะในการติดต่อสื่อสารจะทำให้ นักศึกษาพยาบาลเกิดความกล้า มั่นใจที่จะพูดคุยและสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย เกิดความสามารถในการประเมินความต้องการของผู้ป่วย และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและครอบครัวแบบองค์รวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>1,2,3</sup>

## ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการออกแบบการจัดการเรียนการสอนทางการพยาบาลโดยการประยุกต์ใช้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลให้

เหมาะสมกับกิจกรรมการเรียนการสอนในรายวิชาภาคปฏิบัติหรือในรายวิชาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษาพยาบาลเกิดทักษะด้านการสื่อสารเพิ่มขึ้น สามารถสื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารให้แก่ นักศึกษาพยาบาลในทุกระดับชั้นปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลมีสมรรถนะ และทักษะด้านการสื่อสาร มีความสามารถในการพูดคุยกับผู้ป่วยและครอบครัว สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยและครอบครัวแบบองค์รวมได้ตามความต้องการ และจบเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสิทธิภาพ

3. ควรมีการจัดโครงการ หรือจัดกิจกรรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะ และทักษะด้านการสื่อสารให้แก่ นักศึกษาพยาบาล เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลสามารถติดต่อสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวัน และในการฝึกภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยและครอบครัว

4. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อหารูปแบบการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารของนักศึกษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และใช้ได้จริง เพื่อให้ นักศึกษาพยาบาลเกิดสมรรถนะ มีทักษะด้านการสื่อสาร และเกิดความมั่นใจในการดูแลผู้ป่วยและครอบครัวมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

1. สุรางค์ ไคว้ตระกูล. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ; 2556.
2. Rosenzweig M, Hravnak M, Magdic K, Beach M, Clifton M, Arnold R. Patient communication simulation laboratory for students in an acute care nurse practitioner program. American Journal of Critical Care 2008 ; 17 : 364-72.
3. Phillips LJ, Piza M, Ingham J. Continuing professional development programmes for rural nurses involved in palliative care delivery : an integrative review.

- Nurse Education Today 2012 ; 32 : 385–92.
4. Fisher MJ, Taylor EA, High PL. Parent–nursing student communication practice : role–play and learning outcomes. Journal of Nursing Education 2012 ; 51(2) : 115–9.
  5. Grant M, Jenkins L. Communication education for pre–licensure nursing students : literature review 2002–2013. Nurse Education Today 2014 ; 34 : 1375–81.
  6. ฝากจิต ลากจิตร. หลักการและทฤษฎีการติดต่อสื่อสาร [อินเทอร์เน็ต]. 2556 [เข้าถึงเมื่อ 12 ก.ค. 2559]. เข้าถึงได้จาก : [http://ag.kku.ac.th/Extension/images/136323/information\\_2\\_2556.pdf](http://ag.kku.ac.th/Extension/images/136323/information_2_2556.pdf)
  7. การติดต่อสื่อสาร [อินเทอร์เน็ต]. 2552 [เข้าถึงเมื่อ 10 ก.ค. 2559]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.tice.ac.th/Online/Online2/bussiness/nantapon/b5.htm>
  8. Oliveira KR, Braga EM. The development of communication skills and the teacher’s performance in the nursing student’s perspective. Revista da Escola de Enfermagem da USP 2016 ; 50 : 31–7.
  9. วัลลภา อันดารา, ดลฤดี โจนวีริยะ. การศึกษาการใช้เทคนิคการสื่อสารเพื่อการบำบัดและการสื่อสารที่ไม่ใช่การบำบัดกับผู้ป่วยจิตเวช. วารสารพยาบาลทหารบก 2560 ; 18(2) : 64–73.
  10. Chen A, Kiersma M, Keib C, Cailor S. Fostering interdisciplinary communication between pharmacy and nursing students. American Journal of Pharmaceutical Education 2015 ; 79(6) : 1–10.
  11. Sherrill WW, Mayo MR. Medical and nursing student communication skills : preparing to treat Latino patients. Journal of Communication in Healthcare 2014 ; 7(2) : 128–36.
  12. Rollnick S, Kinnersley P, Butler C. Context–bound communication skills training: development of a new method. Medical Education 2002 ; 36(4) : 377–83.
  13. Azari S, Mokhtari S, Mousavi H, Mohammadi M, Aliyari A, Salimi M, et al. Relationship between learning styles and interpersonal communication skills of nursing student in Medical Sciences Tehran University in 2012. Journal of Medicine and Life 2015 ; 8(3) : 178–83.
-