

สื่อสังคมออนไลน์กับพยาบาลในยุคสังคมดิจิทัล

Social Media with a Nurse in the Era of the Digital Society

เนตดา วงศ์ทองมานะ*
Netda Wongtongmana*

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันสังคมเป็นยุคสังคมดิจิทัลที่มีเครื่องมือที่ใช้อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ใช้ในการสื่อสารยุคดิจิทัล ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในการสร้างข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย สำหรับพยาบาลในยุคสังคมดิจิทัลจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีเหล่านี้และนำสื่อสังคมออนไลน์ใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้รวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับบทความเรื่องนี้จะกล่าวถึง เหตุผลที่พยาบาลควรนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพได้อย่างไร และข้อควรคำนึงในการใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างไรให้เหมาะสม

คำสำคัญ: สื่อสังคมออนไลน์ พยาบาล สังคมดิจิทัล

Received: September 4, 2017 Revised: April 27, 2018 Accepted: May 29, 2018

* อาจารย์ สาขาวิชาการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต สถาบันการพยาบาลศรีสวรินทิรา สภากาชาดไทย
E-mail: netda.wong@gmail.com

* Instructor, Psychiatric and Mental Health Nursing Branch, Srisavarindhira Thai Red Cross Institute of Nursing.
E-mail: netda.wong@gmail.com

Abstract

The current society is in the era of the digital society that has the tools to facilitate communication quickly. Social media is a choice of digital communications. Users can participate in the creation of information to exchange ideas through the internet system which can communicate quickly and be accessed easily. Nurses in the era of the digital society should have knowledge and understanding of these technologies and apply them as tools to develop a care service for clients to access information resources quickly and communicate to exchange information between each other effectively. This article provides the reasons why nurses should use social media and how to use it to develop themselves and their profession, and the considerations for using social media appropriately.

Keywords: social media, nurse, digital society

สังคมปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีนำพามนุษย์ก้าวสู่สังคมดิจิทัล จะเห็นได้ว่าชีวิตประจำวันจะต้องวนเวียนกับการพึ่งพาอุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อเข้าถึงโลกออนไลน์ที่คอยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารทั้งส่วนตัวและการดำเนินชีวิตซึ่งเป็นพฤติกรรมของคนในสังคมดิจิทัลที่มีความคล้ายคลึงกันทั่วโลก อีกทั้งการขยายตัวของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้คนเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น รวมถึงโทรศัพท์มือถือที่มีการพัฒนาจากโทรศัพท์มือถือธรรมดาเป็นสมาร์ทโฟนที่พัฒนาระบบปฏิบัติการให้มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น เปรียบเสมือนการพกพาเครื่องคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ติดตัวตลอดเวลา ความก้าวหน้าที่พัฒนาขึ้นนี้ทำให้วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว¹

สื่อสังคมออนไลน์หรือสื่อออนไลน์ (Social Media) เป็นทางเลือกหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารใน

ยุคดิจิทัลกันอย่างแพร่หลาย ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการสร้างข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่สามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่าย สื่อสังคมออนไลน์เป็นโปรแกรมกลุ่มหนึ่งทำงานโดยใช้พื้นฐานและเทคโนโลยีของเว็บตั้งแต่รุ่น 2.0 ขึ้นไป มีหลายรูปแบบที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีที่รองรับเนื้อหาเหล่านี้ เช่น เว็บไซต์แชร์รูปภาพ, วิดีโอ, เพลง, เว็บบอร์ด เป็นต้น ซึ่งสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ² สื่อสังคมออนไลน์ นอกจากจะถูกนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล และกลุ่มผู้ที่มีความสนใจร่วมกันแล้ว สื่อสังคมออนไลน์ยังช่วยให้สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็วเหมือนพลิกฝ่ามือไม่ว่าจะอยู่มุมใดของโลกก็ตาม

สำหรับพยาบาลในยุคสังคมดิจิทัลคงปฏิเสธไม่ได้ว่าต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้ ในฐานะที่พยาบาลเป็น

ส่วนหนึ่งของทีมสุขภาพมีหน้าที่ให้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวม ทั้งการส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู จึงควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถในการนำเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้รวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ อีกทั้งพยาบาลยังสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการค้นหาข้อมูล การแลกเปลี่ยนความรู้ นำเสนอผลงานของตนเอง การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมภาวะสุขภาพ การให้ความรู้สำหรับประชาชน และการพัฒนาแนวทางปฏิบัติเพื่อนำมาใช้ในการดูแลผู้รับบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการพัฒนาตนเองของพยาบาลและวิชาชีพทางการพยาบาลอีกทางหนึ่งด้วย สำหรับบทความนี้จะได้กล่าวถึงเหตุผลที่พยาบาลควรใช้สื่อสังคมออนไลน์ และพยาบาลจะสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาตนเองและวิชาชีพได้อย่างไร รวมทั้งสิ่งที่พยาบาลควรคำนึงถึงในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ว่าจะนำไปใช้อย่างไรให้เหมาะสมกับการให้บริการสุขภาพในบทบาทหน้าที่ของพยาบาล

สื่อสังคมออนไลน์คืออะไร

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการติดต่อสื่อสารหรือการมีปฏิสัมพันธ์กัน สื่อสังคมออนไลน์เป็นโปรแกรมที่มีการพัฒนาเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือโปรแกรมต่างๆ² แบ่งได้ ดังนี้

1. กลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Site) เป็นหนึ่งในรูปแบบที่ใช้บ่อยที่สุดของสื่อสังคมออนไลน์ และมีฐานของระบบ

(platform) เพื่อแบ่งปันข้อมูล และติดต่อกับผู้คน เครือข่ายสังคมออนไลน์มีระบบปฏิบัติการลักษณะไดเรกทอรี (directory) คือ มีพื้นที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อจัดเก็บไฟล์ข้อมูลต่างๆ อย่างเป็นระบบระเบียบ และให้ความสำคัญต่อไฟล์ข้อมูลนั้นๆเป็นพิเศษ จึงทำให้ผู้ใช้มีช่องทางในการค้นหา และเชื่อมต่อกับบุคคลอื่นได้ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) เป็นอีกหนึ่งเว็บไซต์เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อกัน เพื่อการแบ่งปันข้อมูลทั้งภาพ วิดีโอและความรู้สึกที่อยากจะแบ่งปันให้กับเพื่อนๆ หรือบุคคลอื่นทั่วโลกที่เชื่อมต่อกัน สำหรับลิงค์อิน (LinkedIn) จะมีความแตกต่างกับเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ ตรงที่สามารถปรับแต่งโปรไฟล์ของผู้ใช้ ซึ่งประกอบด้วย ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ จึงเป็นเครื่องมือที่ใช้เชื่อมโยงบุคคลที่มีอาชีพเดียวกัน อีกทั้งมีการจัดกลุ่มบุคคลที่เชื่อมโยงกันเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการช่วยเหลือกันและกันเป็นอีกช่องทางหนึ่งสำหรับผู้ซึ่งต้องการหางานอีกด้วย^{3,4} ไลน์ (Line) เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มไลน์สำหรับติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ และโทรศัพท์พูดคุยแบบเสียง ทั้งแบบส่วนตัวหรือตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่มได้ ทำให้มีผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันได้นำไลน์มาใช้ในการสื่อสารด้านการรักษาพยาบาลเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน

2. เว็บไซต์ที่ใช้เผยแพร่ (Web publishing) เป็นเว็บที่เปิดโอกาสให้บุคคล ผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญใช้เป็นแหล่งในการแบ่งปันข้อมูล เสนอความคิดเห็นของตนเอง เว็บไซต์เผยแพร่ จะมีลักษณะเป็นเว็บบล็อก (weblog) ที่ทำให้ผู้เขียน

สามารถเขียนบทความได้อย่างเสรีอย่างไม่มีขีดจำกัด และนำมาเผยแพร่ในโลกออนไลน์ได้อย่างง่ายดาย เช่น เว็บบล็อก (WordPress) เป็นโปรแกรมที่ช่วยสร้างบล็อก เว็บบล็อกจึงเป็นเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยมเพราะผู้ใช้สามารถสร้างบล็อกได้อย่างง่ายดายโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ไมโครบล็อก (Microblog) เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของบล็อกที่จำกัดข้อมูลการเผยแพร่ไว้ 140 อักขระ หรือน้อยกว่านั้น เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) ซึ่งเป็นไมโครบล็อก (Microblog) ที่มีผู้นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเกือบทุกประเทศและสามารถใช้ได้กับอุปกรณ์มือถือที่หลากหลาย ข้อมูลที่ถูกโพสต์จะมีผู้คอยติดตามพยาบาลสามารถค้นหาข้อมูลผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ จากเว็บเผยแพร่เพื่อให้เกิดความคิดและสร้างแรงบันดาลใจสำหรับการทำงานของตนเอง อีกทั้งพยาบาลสามารถแบ่งปันข้อมูลด้านสุขภาพที่มีเนื้อหาไม่มากผ่านทางเว็บเผยแพร่ได้อีกด้วย³⁵

3. เว็บไซต์ที่ใช้แบ่งปันเนื้อหา (Content sharing) ถือว่าเป็นสื่อสังคมออนไลน์อีกประเภทหนึ่งที่มีความนิยม ผู้ใช้สามารถแบ่งปันสื่อและเอกสารที่หลากหลายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ประเภทนี้ได้ โดยผู้ใช้สามารถอัปโหลดเนื้อหาวิดีโอบนอินเทอร์เน็ตเพทที่ใช้ร่วมกัน เช่น ยูทูบ (YouTube) ที่มีคุณสมบัติเผยแพร่สื่อวิดีโอต่างๆ สู่สาธารณะวิดีโอดังกล่าวสามารถให้ความรู้ที่เป็นวิชาการ ความบันเทิง และสร้างแรงบันดาลใจให้คนทั่วโลกผู้คนสามารถใช้ร่วมกันได้อย่างง่ายดายผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และ ผู้เข้าชมสามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้ด้วย ฟลิคเกอร์ (Flickr) เป็นเว็บไซต์ที่สามารถแชร์รูปภาพหรืออัลบั้มรูปภาพ แต่ฟลิคเกอร์มีความสามารถแตกต่างจากเว็บไซต์โหลดภาพทั่วไป คือ สามารถกำหนดแท็ก (tag)

เพื่อเชื่อมโยงภาพอื่นๆ ในอัลบั้มของผู้ใช้เองหรืออัลบั้มของผู้อื่นที่มีการกำหนดชื่อแท็กเดียวกันได้ มีการจัดเก็บภาพไว้ในหมวดหมู่ต่างๆ รวมถึงการจัดภาพตามวันที่ ตามแท็กหรือตามเวลาที่ทำกรถ่ายภาพ อีกทั้งยังสามารถเขียนข้อความไว้ในส่วนหนึ่งส่วนใดของข้อความเหนือภาพนั้น โดยเมื่อผู้ใช้เคลื่อนไหวเมาส์มาที่ภาพ ข้อความที่กำหนดจะแสดงออกมา กูเกิลไดรฟ์ (google drive) เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับจัดระบบและแก้ไขเอกสาร โดยผู้ใช้สามารถอัปโหลดเอกสาร และเชิญบุคคลอื่นให้สามารถเข้าถึงเอกสารของตนและแก้ไขเอกสารแบบออนไลน์ จุดเด่นของการสร้างแพลตฟอร์มนี้เพื่อทำงานร่วมกันเผยแพร่ และเป็นศูนย์กลางของข้อมูล ซึ่งข้อมูลจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และวิกิพีเดีย (Wikipedia) เป็นสารานุกรมออนไลน์เขียน แก้ไข และวิเคราะห์เนื้อหาต่างๆ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ถ้ามีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต³ สำหรับสื่อสังคมออนไลน์ประเภทนี้พยาบาลสามารถใช้เป็นแหล่งค้นหาข้อมูล ความรู้ ที่ผู้เชี่ยวชาญด้านต่างๆ ได้อัปโหลดไว้ หรือจะเป็นผู้สร้างเนื้อหาด้านสุขภาพเพื่อให้ความรู้สำหรับประชาชนทั่วไป หรือแบ่งปันความรู้กับเพื่อนร่วมวิชาชีพที่มีความสนใจคล้ายๆ กันได้อีกด้วย

เหตุผลที่พยาบาลควรใช้สื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์มีประโยชน์มากสำหรับผู้ที่น่าไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม พยาบาลซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ หากสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติการพยาบาล ก็จะเป็นประโยชน์มากสำหรับผู้นำไปใช้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพยาบาลอาจมีความคิดเห็น และเหตุผล

ต่างๆ ที่หลากหลาย จะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างกันในการพิจารณาการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการหรือพัฒนาวิชาชีพพยาบาลทั้งจากข้อดีและข้อจำกัดในการใช้ หากพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นได้ว่าสื่อสังคมออนไลน์ยังมีข้อดีอีกมากมายที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนางานด้านการพยาบาลซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่พยาบาลควรนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพในประเด็นต่างๆ ดังนี้⁶

1. การแบ่งปันความคิดและความสนใจในประเด็นทางการพยาบาล (Sharing Idea and Focusing on Nursing Issues) ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่ากิจกรรมการพยาบาลที่ให้สำหรับผู้รับบริการจะต้องเป็นการปฏิบัติการพยาบาลบนพื้นฐานหลักฐานเชิงประจักษ์และถูกนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจที่จะปรับเปลี่ยนสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อการดูแลผู้รับบริการโดยตรง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ต้องอาศัยการแบ่งปันประสบการณ์และงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างเครือข่ายที่มีความเข้มแข็งจึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาการพยาบาลให้ก้าวสู่ความเป็นวิชาชีพมากขึ้น สื่อสังคมออนไลน์จึงถือว่าเป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการแบ่งปันประสบการณ์หรืองานวิจัยที่สำคัญสำหรับพยาบาล อีกทั้งยังช่วยให้พยาบาลที่มีความสนใจหรือมีประเด็นปัญหาที่มีลักษณะคล้ายกันได้มาแสดงความคิดเห็นร่วมกันเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเองและวิชาชีพต่อไป

2. โอกาสในการสร้างงานและเครือข่าย (Job and Networking Opportunities) สื่อสังคมออนไลน์สามารถช่วยให้พยาบาลสามารถติดต่อกับกลุ่มพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญหรือสหสาขา

วิชาชีพได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ซึ่งสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นระหว่างพยาบาลหรือกับกลุ่มสหสาขาวิชาชีพ จะช่วยให้เกิดการพัฒนาวินิจฉัยได้มากขึ้น ซึ่งปัจจุบันพบว่าพยาบาลในหลายหน่วยงานนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาตนเองให้เกิดความเชี่ยวชาญเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในการทำงาน และยังพบว่าพยาบาลส่วนใหญ่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการแบ่งปันข้อมูลในกลุ่มพยาบาลด้วยกันอีกด้วย

3. การสร้างความเชื่อมั่นและการเสริมสร้างศักยภาพ (Confidence and Empowerment) พยาบาลสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนางานของตนได้ โดยพยาบาลสามารถนำประเด็นที่เป็นปัญหาในการทำงานหรือการปฏิบัติการพยาบาลมาโพสต์ในบล็อก (Blog) เพื่อให้พยาบาลที่มีความสนใจคล้ายกันได้มาร่วมแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายมุมมองเพื่อปรับปรุงพัฒนางานของตนเองให้มีคุณภาพหรืออาจใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นแหล่งในการแบ่งปันความรู้กับผู้ที่ประสบการณ์หรือความสนใจที่คล้ายๆ กัน เพื่อสร้างให้เกิดความเชื่อมั่นและเสริมสร้างศักยภาพในงานที่ทำเพิ่มมากขึ้น

4. สิ่งสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจและการทำงาน (Reassure and Career Boosters) การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ไม่เพียงแต่เป็นการแบ่งปันความรู้ ความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพการพยาบาล หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางการพยาบาลเท่านั้น สื่อสังคมออนไลน์ยังช่วยให้เราได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้น นอกเหนือจากความรู้ด้านการพยาบาล เช่น ได้เรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการตลาด การเจรจาต่อรอง และการออกแบบกราฟฟิก และทักษะการบริหารเวลา เป็นต้น

ซึ่งสิ่งที่ได้เรียนรู้เหล่านี้พยาบาลสามารถนำมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานและพัฒนาศักยภาพของตนเองเพิ่มมากขึ้น

5. การพัฒนาการดูแลผู้รับบริการและผลลัพธ์ (Improving Patient care and Outcome) การที่พยาบาลใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างเครือข่ายวิชาชีพทางการแพทย์จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในการดูแลผู้รับบริการซึ่งกันและกัน อีกทั้งอาจเป็นสิ่งกระตุ้นให้พยาบาลเกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนาวิชาชีพทางการแพทย์ให้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน เป็นแรงผลักดันให้พยาบาลที่มีความสนใจคล้ายๆ กัน เกิดการพัฒนาการดูแลผู้รับบริการให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น สุดท้ายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่เกิดจากความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ก็ย่อมจะออกมาดีด้วยเช่นกัน

การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาวิชาชีพพยาบาล

อย่างที่ทราบกันแล้วว่าสื่อสังคมออนไลน์ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกสาขาอาชีพ พยาบาลก็เช่นเดียวกันส่วนใหญ่ได้นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในชีวิตประจำวันในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในครอบครัวหรือภายในกลุ่มเพื่อนๆ ซึ่งส่วนใหญ่เรามักจะเข้าไปกด “Like” หรือ แสดงความคิดเห็น ในโพสต์ที่เกี่ยวข้องกับตนเองเท่านั้น มีเพียงส่วนน้อยที่จะนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาวิชาชีพทางการแพทย์ รวมทั้งยังมีพยาบาลอีกมากมายที่พยายามหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นหรือการพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล ซึ่งอาจทำให้พยาบาลพลาดโอกาสที่

จะได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาตนเองภายในขอบเขตของวิชาชีพพยาบาลได้ ดังนั้นพยาบาลจึงควรทราบว่าจะสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการพัฒนาวิชาชีพได้อย่างไร ดังจะได้กล่าวในรายละเอียดดังนี้

1. การแสวงหาเครือข่ายวิชาชีพ ปัจจุบันมีสื่อสังคมออนไลน์ ที่ถูกสร้างเป็นเครือข่ายวิชาชีพสำหรับกลุ่มคนที่มืออาชีพเดียวกัน หรือกลุ่มคนที่มีความสนใจคล้ายๆ กัน ซึ่งพยาบาลสามารถเข้าไปเป็นสมาชิกในเครือข่ายเหล่านี้ เพื่อรับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญหรือมีส่วนร่วมในการสนทนาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้รับบริการ การแลกเปลี่ยนความรู้ แนวทางการดูแลผู้รับบริการหรืองานวิจัยเพื่อนำมาพัฒนาตนเองหรือวิชาชีพ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ลิงคอิน (LinkedIn) กูเกิลพลัส (Google Plus) และมายสเปซ (MySpace) เป็นต้น^{2,7} ซึ่งการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ช่วยเหลือกัน เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ร่วมกันแล้วยังทำให้เกิดเครือข่ายที่เต็มไปด้วยมิตรภาพ ซึ่งเครือข่ายที่เข้าร่วมจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และเกิดการพัฒนาเพิ่มขึ้น

2. การดูแลผู้รับบริการ การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการจะถูกต่อต้านในช่วงแรกๆ ต่อมาก็ค่อยๆ ได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น ส่วนใหญ่จะนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บำบัดกับผู้รับบริการ และจากการศึกษาพบว่าในวงการแพทย์ได้พัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ เช่น ทวิตเตอร์ (Twitter) เฟซบุ๊ก (Facebook) และไลน์ (line) เป็นต้น มาใช้ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ความรู้ เฝ้าระวังภาวะสุขภาพ และนำมาช่วยสนับสนุนการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม² สำหรับ

พยาบาลสามารถนำสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ที่มีอยู่มากมายในปัจจุบันมาใช้ในการให้ความรู้สำหรับผู้รับบริการเกี่ยวกับความเข้าใจที่ถูกต้องในการดูแลตนเองที่ครอบคลุมการดูแลแบบองค์รวมได้เช่นกัน เช่น การรับประทานยา การสังเกตอาการ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสมกับโรค หรือการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพด้านต่างๆ เป็นต้น นอกจากการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการแล้ว พยาบาลยังสามารถแสวงหาความรู้ต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถในการดูแลผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีหลักฐานบ่งชี้ว่าการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์กับผู้รับบริการสามารถช่วยให้การดูแลสุขภาพและผลลัพธ์การดูแลสุขภาพของผู้รับบริการดีขึ้น

3. การศึกษาและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
ปัจจุบันการศึกษาไม่ได้หมายถึงการเข้าไปศึกษาในสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถที่จะเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องโดยที่ไม่จำเป็นต้องเข้าไปศึกษาในชั้นเรียน วิชาชีพพยาบาลถือว่าเป็นวิชาชีพที่มีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามการพยาบาลบนพื้นฐานหลักฐานเชิงประจักษ์เพิ่มมากขึ้น สื่อสังคมออนไลน์ช่วยให้พยาบาลเกิดการเรียนรู้แนวทางการพยาบาลใหม่ๆ ค้นหาหลักสูตรทางการพยาบาลที่สนใจที่จะศึกษาเพื่อยกระดับวุฒิการศึกษา หรือสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายต่างๆ เพื่อขอคำแนะนำหรือขอเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เวลาที่พยาบาลต้องการพัฒนาโครงการต่างๆ เพื่อให้งานเกิดความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามการนำความรู้ที่ได้จากสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ พยาบาลต้องคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูล (Quality of information)

ข้อมูลสุขภาพที่พบในสื่อสังคมหรือแหล่งข้อมูลออนไลน์ต่างๆ มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ ยังขาดคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ซึ่งพบว่าผู้เขียนข้อมูลด้านสุขภาพบนสื่อสังคมออนไลน์บ่อยครั้งที่ยังขาดการระบุแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ชัดเจน หรือแหล่งข้อมูลที่อ้างอิงมีอยู่อย่างจำกัด หรืออาจไม่ได้เน้นหลักฐานเชิงประจักษ์ทางการพยาบาลเป็นต้น ดังนั้นพยาบาลจะต้องแสวงหาแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือนำมาใช้ในการพัฒนาความรู้และแนวทางปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น^{2,7}

4. การพัฒนาการเรียนการสอน ปัจจุบันมีอัตราการใช้งานจากสื่อสังคมออนไลน์ค่อนข้างสูง สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าต้องมีการพัฒนาหลักสูตรทางคลินิกที่สอดคล้องกับพฤติกรรมและวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงของนักศึกษา ซึ่งนักศึกษาที่เข้ามาศึกษาจำนวนมากได้ให้ข้อคิดเห็นว่า การใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเพิ่มความเข้าใจของนักศึกษาทางคลินิก และช่วยให้การศึกษาค้นหาข้อมูลต่างๆ หรือการเข้าถึงแหล่งข้อมูลความรู้ต่างๆ สะดวกมากขึ้น ซึ่งก่อนหน้านี้หากต้องการหาข้อมูลหรือความรู้เรื่องใด อาจจะต้องเดินทางไปค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมที่ห้องสมุด ซึ่งทำให้เสียทั้งเงินทั้งเวลา แต่ในปัจจุบันการค้นหามีความสะดวกมากขึ้น และได้นำรูปแบบการจัดการเรียนที่นำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เพิ่มมากขึ้น² ซึ่งจากงานวิจัยพบว่า นักศึกษานิยมใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเรียน สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ค้นคว้าเนื้อหาการเรียนได้ดีเหมือนเข้าฟังการบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน นอกจากนี้การเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ยังทำให้นักศึกษามีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้น⁸

ข้อควรคำนึงสำหรับพยาบาลในการใช้สื่อสังคมออนไลน์

ปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์ ได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในทุกสาขาวิชาชีพทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวันดังที่กล่าวมาแล้ว อย่างไรก็ตามหากนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้อย่างไม่เหมาะสม โดยเฉพาะบุคลากรด้านสุขภาพอาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ตนเอง และวิชาชีพได้ ดังนั้นสิ่งที่พยาบาลควรคำนึงในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ดังนี้

1. การรักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ พยาบาลต้องรักษาความเป็นวิชาชีพ พึงวางตัวให้เหมาะสมไม่ว่าจะเป็นในเวลาปฏิบัติหน้าที่หรือเวลาส่วนตัวก็ตาม เพราะสิ่งที่เกิดขึ้นไม่เพียงส่งผลกระทบต่อตนเอง แต่ยังส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความเป็นวิชาชีพ ตลอดจนองค์กรวิชาชีพ และระบบสุขภาพโดยรวมได้

2. การคิดไตร่ตรองก่อนโพสต์ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ ก่อนที่พยาบาลจะนำข้อมูลไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์จะต้องคิดไตร่ตรองให้ดีว่าผลที่ตามมาจะเกิดประโยชน์หรือส่งผลกระทบต่อตนเองหรือวิชาชีพอย่างไร การแสดงความคิดเห็นในสถานการณ์นั้นมีความสุ่มเสี่ยงหรือไม่ โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับ ชชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการเมืองการปกครอง ดังนั้นพยาบาลจึงต้องคิดไตร่ตรองและระมัดระวังการโพสต์ภาพหรือข้อความที่มีเนื้อหาในลักษณะที่อาจถูกมองว่าไม่เหมาะสมหรือไม่มีความเป็นวิชาชีพ⁹⁻¹¹

3. การหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นและการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม พยาบาลจะต้อง

พึงระลึกละเอียดอยู่เสมอว่าการแสดงความคิดเห็นบนทวิตเตอร์หรือเฟสบุ๊กนั้น ใครๆ ก็สามารถเข้าไปอ่านได้ และสามารถสืบค้นได้ว่าใครเป็นคนเขียนข้อความเหล่านั้น ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นหรือการวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับผู้รับบริการ ผู้บังคับบัญชา งานสถานที่ทำงาน ในแง่ลบในสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับพยาบาล เพราะอาจจะทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหรือวิชาชีพ นอกจากนี้พยาบาลไม่ควรแสดงความรู้สึกใดๆ หรือใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งพยาบาลจะต้องสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใดก็ตาม เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นพยาบาลวิชาชีพ²

4. การหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการ การหลีกเลี่ยงในเรื่องดังกล่าวพยาบาลต้องไม่โพสต์หรือแชร์ภาพ วิดีโอ หรือข้อมูลใดๆ ก็ตามที่เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถนำไปสู่การละเมิดความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ เนื่องจากข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลของผู้รับบริการจะต้องเก็บไว้เป็นความลับภายใต้กฎหมายและจริยธรรมของวิชาชีพพยาบาลในการรักษาความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของผู้รับบริการอยู่เสมอ ดังนั้นพยาบาลจึงไม่ควรนำข้อมูลของผู้รับบริการไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์เพราะถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิผู้รับบริการด้วยการเปิดเผยความลับของผู้รับบริการผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ นอกจากนี้การละเมิดสิทธิผู้รับบริการด้วยการเปิดเผยความลับของผู้รับบริการอาจทำให้เกิดข้อร้องเรียนหรือเป็นคดีแพ่งสามารถเรียกร้องค่าเสียหายได้ ยิ่งไปกว่านั้นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลทำให้ความไว้วางใจในวิชาชีพพยาบาลลดลง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาแล้ว

ว่าการนำข้อมูลของผู้รับบริการมาโพสต์จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลอื่น พยาบาลจะต้องขออนุญาตผู้รับบริการในการนำข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการไปโพสต์ และพยาบาลจะต้องแน่ใจว่า ข้อมูลโดยรวมที่นำไปโพสต์ในสื่อออนไลน์นั้นต้องไม่มีส่วนใดของข้อมูลหรือสถานการณ์ใดๆ ที่สามารถนำไปสู่การระบุตัวของผู้รับบริการได้ การใช้นามแฝงอาจยังไม่เพียงพอ อาจต้องมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลบางส่วนของผู้รับบริการ หรือทิ้งระยะเวลาออกไปจึงนำข้อมูลผู้รับบริการมาโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์⁹⁻¹¹

5. การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว เครือข่ายสังคมออนไลน์หรือบล็อกส่วนใหญ่สามารถตั้งค่าความเป็นส่วนตัวที่จะสามารถควบคุมได้ว่าจะให้ใครสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวได้บ้าง พยาบาลจึงควรศึกษาเรื่องดังกล่าวและทบทวนการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวของสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานอยู่อย่างเหมาะสมเพื่อจำกัดการเข้าถึงเนื้อหาที่เป็นเรื่องส่วนตัวจากบุคคลภายนอก รวมไปถึงอาจพิจารณาแยกบัญชีผู้ใช้งาน (user account) เนื้อหาส่วนตัวกับวิชาชีพออกจากกัน เพื่อปกป้องข้อมูลส่วนตัวที่อาจส่งผลกระทบต่อวิชาชีพได้⁹

6. การตระหนักถึงหลักจริยธรรมทางพยาบาล พยาบาลจะต้องพึงระลึกอยู่เสมอว่าการนำข้อมูลของผู้รับบริการไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์นั้น การตัดสินใจของพยาบาลจะต้องอยู่ภายใต้หลักจริยธรรมทางพยาบาล¹⁰ กล่าวคือ พยาบาลจะต้องขออนุญาตผู้รับบริการทุกครั้งก่อนจะนำข้อมูลไปโพสต์ในสื่อสังคมออนไลน์และควรเคารพเอกลักษณ์ของผู้รับบริการในการตัดสินใจอย่างอิสระปราศจากการถูกบังคับ ถึงแม้พยาบาลจะพิจารณาอย่างรอบคอบแล้วว่าการนำข้อมูลไปโพสต์ในสื่อ

สังคมออนไลน์เป็นประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้รับบริการก็ตาม

7. การกำหนดขอบเขตความเป็นวิชาชีพกับผู้รับบริการ เนื่องจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพมักมีอิทธิพลต่อความคิดและการตัดสินใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการใช้สื่อสังคมออนไลน์จะต้องกำหนดขอบเขตของความเป็นวิชาชีพ และรักษาระยะห่างกับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าพยาบาลจะต้องมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลาในยุคสังคมดิจิทัลที่มีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยที่เอื้อต่อการติดต่อสื่อสารและแสวงหาความรู้ได้ทุกๆ ที่ โดยไม่จำเป็นต้องเข้าไปเรียนในชั้นเรียนหรือเดินทางไปค้นหาข้อมูลในห้องสมุด สื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่พยาบาลสามารถนำมาใช้ในการสร้างเครือข่ายกับพยาบาลและสหสาขาวิชาชีพ แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในประเด็นที่มีความสนใจคล้ายๆ กัน อีกทั้งยังช่วยให้พยาบาลเกิดความมั่นใจในการทำงาน เสริมสร้างศักยภาพ และพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้รับบริการบนพื้นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ นอกจากนี้สิ่งที่พยาบาลต้องคำนึงถึงในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ คือ การรักษาความเป็นวิชาชีพตลอดเวลา มีการคิดไตร่ตรองก่อนโพสต์ข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ หลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นและการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสม การเปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการ ต้องมั่นใจว่าข้อมูลโดยรวมที่นำไปโพสต์ในสื่อออนไลน์นั้นต้องไม่มีส่วนใดของข้อมูลหรือสถานการณ์ใดๆ ที่สามารถนำไปสู่การระบุตัวของผู้รับบริการได้ มีการตั้งค่าความเป็นส่วนตัว มีการตระหนักถึงหลักจริยธรรมทางพยาบาลและมีการกำหนดขอบเขต

ความเป็นวิชาชีพกับผู้รับบริการ ดังนั้นการนำสื่อ
สังคมออนไลน์มาใช้พยาบาลจึงต้องคำนึงถึงทั้งผล
ดีและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นเพื่อพิจารณาที่จะนำ
สื่อสังคมออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ
ตนเองและวิชาชีพพยาบาลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. Gorea RK, Gorea A, Gorea A. Role of social media in the practice of nursing science. Glob J Nurs Forensic Studogy 2016;1(1):1-3.
2. Ventola CL. Social Media and Health Care Professionals: Benefits, Risk, and Best Practices. P T. 2014;39(7):491-520.
3. Casella E, Mills J, Usher K. Social media and nursing practice: changing the balance between the social and technical aspects of work. Collegian 2014;21(2):121-6.
4. LinkedIn. About LinkedIn [Internet]. 2016 [cited 2017 Dec 2] Available from: <https://press.linkedin.com/about-linkedin>.
5. Twitter. About twitter [Internet]. 2016 [cited 2017 Dec 2]. Available from: <https://about.twitter.com/company>.
6. Wilson B. 6 Reasons Why Nurses Should Use Social Media [Internet]. 2012 [updated June 6 2012; cited 2016 Nov 25]. Available from: <http://thenerdynurse.com/2012/06/6-reasons-why-nurses-should-use-social-media.html>.
7. Wilson B. 7 Ways Nurses Can Use Social Media for Career Success [Internet]. 2014 [cited 2017 Nov 25]. Available from: <http://thenerdynurse.com/2014/01/7-ways-nurses-can-use-social-media-for-career-success.html>
8. Chalongsuk R, Samranrat N, KoKoblaph P, Jaichun P, Phukjinda W. Usage Behavior and Attitude of the Pharmacy Students of Silpakorn University toward Social Media for Education. Veridian E-Journal 2014;7(2):802-12.
9. New Zealand Nurse Organisation. Social media and the nursing profession: a guide to online professionalism for nurses and nursing students [Internet]. 2014 [cited 2017 Nov 25]. Available from: <https://www.cdhb.health.nz/News/Media-Guide>.
10. Supamanee T, Thana K. Social media networking: consideration for nurses. Nursing Journal 2015;42(2):164-8. (in Thai)
11. Spector N, Kappel DM. Guidelines for using electronic and social media: the regulatory perspective. Online J Issues in Nurs 2012;17(3):1.