

การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ
ของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์

Developing a Short Training Course on English for Communication
for Hospital receptionists in Phetchabun Province.

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

Ratchaneewan Prayongkul

อาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Lecturer from the Faculty of Humanities and Social Sciences Phetchabun Rajabhat University

Corresponding Author Email: rprayongkul17@hotmail.com

Received: 28 September 2020

Revised: 30 October 2020

Accepted: 10 November 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษ และนำผลการวิจัยไปพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้แนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายของฮัทชินสัน และวอเตอร์ส เป็นการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์แบบเชิงเนื้อหา โดยมีกลุ่มเป้าหมาย คือเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง โดยการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการเนื้อหาภาษาอังกฤษประกอบด้วยเนื้อหา ได้แก่ 1) การสอบถามอาการคนไข้ 2) การซักประวัติผู้ป่วย 3) การทักทาย 4) การแนะนำบริการ 5) การการตรวจร่างกาย 6) แจ้งแผนการรักษา 7) อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ 8) การอธิบายพยาธิสภาพโรค และ 9) การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

Abstract

The purpose of this research was to study the need for and the details of English for communication for hospital receptionists in Phetchabun Province in order to develop a short training course on English communication for hospital receptionists using the framework of Target Situation Need Analysis based on Hutchinson & Waters. Qualitative data was collected through a questionnaire and subsequent content analysis. The target group consisted of receptionists from 11 hospitals in Phetchabun, selected by purposive sampling. The result of the detailed needs analysis of English communication for hospital receptionists in Phetchabun Province reveals 9 important topics; 1) asking about health problems, 2) history taking, 3) greeting, 4) suggestion about medical services, 5) physical examination, 6) describing treatment plans, 7) telling directions, 8) how to describe about Pathology and, 9) how to treat yourself when sick.

Keywords: Developing a Short Training Course, English for communication, Hospital's receptionists

บทนำ

โรงพยาบาล สถานพยาบาล หรือศูนย์การแพทย์ เป็นหน่วยงานที่เน้นให้บริการดูแลรักษาผู้ที่เจ็บไข้ได้ป่วย รวมถึงให้บริการในการส่งเสริมดูแลสุขภาพด้วยวิธีการที่หลากหลาย บุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรด้านอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานที่ภายในโรงพยาบาล จึงเป็นผู้ที่มีความพร้อมด้านความรู้ทางการแพทย์และมีศักยภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วย อย่างไรก็ตาม ในปี พ.ศ. 2552 – 2561 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้สำรวจจำนวนชาวต่างชาติที่เดินทางมายังประเทศไทยซึ่งมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี โดยวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาประเทศไทย ได้แก่ ท่องเที่ยว ธุรกิจ ประชุมเชิงธุรกิจ งานแสดงสินค้า การศึกษา การจ้างแรงงาน การขนส่ง การกีฬา ทางแพทย์ และอื่น ๆ จังหวัดเพชรบูรณ์ก็เป็นอีกพื้นที่หนึ่งที่มีชาวต่างชาติหลากหลายเชื้อชาติเดินทางมาท่องเที่ยวและพักอาศัยอยู่ โดยปี พ.ศ. 2561 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเพชรบูรณ์ 25,999 คน สูงขึ้นกว่า พ.ศ. 2560 คิดเป็น 1.69% โดยปี พ.ศ. 2560 เป็นนักท่องเที่ยวชาวอังกฤษมากที่สุด รองลงมาคือ ชาวฝรั่งเศส (สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์, 2562)

จากสถิติดังกล่าวที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมายังจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงเป็นปัจจัยสำคัญให้ทุกหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวต่างชาติในจังหวัดเพชรบูรณ์ต้องมีการเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในการสื่อสารที่เข้าใจและถูกต้องเพื่อรองรับในการให้บริการ โรงพยาบาล หน่วยงานสาธารณสุข และศูนย์พยาบาลต่าง ๆ ก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ต้องเตรียมพร้อมให้บริการแก่กลุ่มคนเหล่านี้ โดยสิ่งสำคัญประการแรกคือการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคนไข้ อาการเจ็บป่วย การสอบถามสาเหตุหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยภาษาอังกฤษเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อนซึ่งจะส่งผลการรักษาที่ไม่ตรงกับอาการ ในอีกแง่มุมหนึ่ง หากสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลใดมีความพร้อมทางด้านการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ ก็จะเป็นการยกระดับมาตรฐานองค์กรสู่ระดับสากล มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และให้ความไว้วางใจ รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้แก่องค์กรนั้น ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม มีผู้ศึกษาความพร้อมของบุคลากรของโรงพยาบาลในการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลยังมีปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารกับคนไข้ชาวต่างชาติอยู่ ชมพูนุช ฉัตรสกุล และคณะ ได้ศึกษาการพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เจตคติ และทักษะสำหรับการเป็นประชมคมอาเซียนของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน พบว่า พยาบาลโรงพยาบาลชลประทานมีทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษอยู่ในระดับน้อย (ชมพูนุช ฉัตรสกุล และคณะ, 2559, น.71) ซึ่งผลวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาดกลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงราย พบว่าปัญหาในการสื่อสารภาษาอังกฤษกับผู้มารับบริการชาวต่างชาติในแต่ละทักษะในภาพรวมมีปัญหาในระดับมากในทุกทักษะ (อดิศักดิ์ ย่อมเยา, 2561, น. 56)

ดังนั้น จากการศึกษาข้างต้นดังกล่าว สะท้อนให้เห็นว่าภาษาอังกฤษมีความสำคัญที่ช่วยในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีการใช้ภาษาแม่แตกต่างกันให้เข้าใจกันได้มากขึ้น ในบริบทของโรงพยาบาลหากเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษกับคนไข้ต่างชาติก็จะสามารถให้การรักษาโรคได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ การจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทเฉพาะก็เป็นความนิยมหนึ่งที่นำมาแก้ไขปัญหา เนื่องจากการเรียนรู้จากหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลาไม่ยาวนานเกินไป สำหรับดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำหลักสูตรสำหรับการอบรมความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับให้แก่โรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการทำวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน 42 คน

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) กล่าวคือ เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายมาวิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) และแนวคิดขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายของ ฮัทชินสัน และวอเตอร์ส (Hutchinson & Waters, 1987) ในการวิเคราะห์ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อนำไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นสำหรับการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัย และสรุปผลการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 ความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

ขอบเขตเนื้อหา	ร้อยละ
1. การทักทาย (Greeting)	19.64
2. ชักประวัติผู้ป่วย (History Taking)	21.42
3. สอบถามอาการ (Asking about Health Problems)	35.71
4. แนะนำการบริการ (Suggestion about Medical Services)	8.92
5. การตรวจร่างกาย (Physical Examination)	3.57
6. แจ้งแผนการรักษา (Describing Treatment Plans)	3.57
7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology)	1.78
8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to Treat Yourself When Sick)	1.78
9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling Directions)	3.57

จากตารางที่ 1 พบว่า แสดงความต้องการในการจัดให้มีหลักสูตรระยะสั้นจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์จำนวน 42 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการสอบถามอาการคนไข้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.71 อันดับรองลงมาคือ การซักประวัติผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 21.42 การทักทาย คิดเป็นร้อยละ 19.64 การแนะนำบริการ ร้อยละ 8.92 การการตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ร้อยละ 3.57 เท่ากัน และอันดับสุดท้ายคือ ความต้องการเนื้อหาด้านการอธิบายพยาธิสภาพโรค ร้อยละ 1.78 เท่ากันกับเนื้อหาด้านการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค ผลการวิเคราะห์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การซักประวัติ การสอบถามอาการ และการทักทายคนไข้ เป็นการสื่อสารเบื้องต้นที่สำคัญสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล อย่างไรก็ตาม จากผลวิจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวนชั่วโมง ในแต่ละหัวข้อย่อยที่บรรจุไว้ในหลักสูตร และได้เรียงลำดับบทเรียนที่ตรงต่อความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่ต้องนำไปใช้ในการทำงานจริงไว้ ดังนี้

ชื่อหลักสูตร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล จำนวนชั่วโมง 20 ชั่วโมง

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย 9 บทเรียน

- | | |
|---|-----------------|
| 1. การทักทาย (Greeting) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 2. สอบถามอาการ (Asking about health problems) | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| 3. ซักประวัติผู้ป่วย (History taking) | จำนวน 3 ชั่วโมง |
| 4. แนะนำการบริการ (Suggestion about Medical Services) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 5. การตรวจร่างกาย (Physical Examination) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 6. แจ้งแผนการรักษา (Describing Treatment Plans) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to Treat Yourself When Sick) | จำนวน 2 ชั่วโมง |
| 9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling Directions) | จำนวน 2 ชั่วโมง |

นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามยังได้เสนอแนะข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการในการเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่เนื่องจากปัจจัยด้านภาระงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งมีความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน

ลำดับต่อไป เป็นการนำเสนอตัวอย่างคำศัพท์/วลี/สำนวน/ประโยคที่จำเป็นสำหรับเนื้อหาในหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้

1. การทักทาย (Greeting)

ตัวอย่าง (1) Good morning/ afternoon/ evening. Welcome to _____ hospital. How can I help you?

จากตัวอย่าง (1) เจ้าหน้าที่สามารถกล่าวทักทายคนไข้ต่างชาติตามแต่ละช่วงเวลาได้ รวมถึงกล่าวยินดีต้อนรับสู่คนไข้โรงพยาบาลของตนเอง และกล่าวเสนอความช่วยเหลือได้

2. สอบถามอาการ (Asking about Health Problems)

ตัวอย่าง (2) How are you feeling today?

(3) What happened to you?

จากตัวอย่าง (2) และ (3) เป็นคำถามที่ใช้สำหรับสอบถามอาการผู้ป่วยอย่างกว้าง ไม่ได้ระบุอาการที่เจาะจง ซึ่งเหมาะกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับที่ใช้สอบถามผู้ป่วยในขณะที่เผชิญหน้ากันครั้งแรก

3. ชักประวัติผู้ป่วย (History Taking)

ตัวอย่าง (4) We need to register you first. What's your **name**?

(5) What's your **nationality**?

(6) Where are you **staying**?

(7) Are you on any **medication** right now?

จากตัวอย่าง (4) – (7) เจ้าหน้าที่สามารถถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของคนไข้ต่างชาติ เช่น ชื่อ สัญชาติ ที่พักอาศัย รวมถึงประวัติการรักษา ณ ปัจจุบัน ซึ่งคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่จำเป็นต้องใช้ในการซักถามข้อมูลพื้นฐานของคนไข้ต่างชาติ ได้แก่ name, nationality, staying และ medication เป็นต้น

4. แนะนำการบริการ (Suggestion about Medical Services)

ตัวอย่าง (8) **We have** a Thai massage center near the exit.

(9) **We have** an ambulance to transfer you to another hospital.

(10) **May I suggest** our SAFE Fertility Center?

(11) **You can get** an online queue card by scanning this QR Code.

จากตัวอย่าง (8)-(11) เจ้าหน้าที่สามารถใช้ภาษาอังกฤษในการแนะนำบริการต่าง ๆ ที่มีภายในโรงพยาบาลของตน โดยสามารถพูดว่า We have ... ในตัวอย่าง (8)-(9) ในการอธิบายว่าโรงพยาบาลมีบริการการรักษาแบบใดบ้าง หรือประโยคคำถามว่า May I suggest....? ดังตัวอย่าง (10) ในการขออนุญาตแนะนำข้อมูลหรือสถานที่ที่จัดเตรียมไว้อำนวยความสะดวกด้านการแพทย์ภายในโรงพยาบาล และประโยค You can get... ดังตัวอย่าง (11) เมื่อต้องการให้ข้อมูลคนไข้ว่าคนไข้จะได้รับบริการอะไรบ้างหรือสามารถใช้บริการอะไรได้บ้างจากทางโรงพยาบาล

5. การตรวจร่างกาย (Physical Examination)

ตัวอย่าง (12) **Let me** take your temperature and blood pressure before the doctor comes.

(13) **Please** step up on the scale. How much do you weigh?

(14) Take a deep breath, **please**.

(15) What is your height?

จากตัวอย่าง (12) เจ้าหน้าที่สามารถใช้คำว่า Let me... ในการขออนุญาตกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อตรวจร่างกายคนไข้ ในตัวอย่าง (13)-(14) เมื่อเจ้าหน้าที่ต้องการที่จะบอกให้คนไข้ปฏิบัติตามคำสั่ง สามารถใช้คำว่า Please ควบคู่ไปกับประโยคที่ต้องการสั่งคนไข้ เพื่อลดความรุนแรงในการสั่งและปรับถ้อยคำที่ต้องการพูดในอยู่ในรูปของการขอร้อง และตัวอย่าง (15) เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยคคำถามเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับการรักษาได้เลย โดยไม่ต้องมีคำขอร้อง หรือขออนุญาต

6. แจ้งแผนการรักษา (Describing Treatment Plans)

ตัวอย่าง (16) Mr. Thomas, **please** wait inside room number 4. The doctor will be in to see you in a minute.

(17) **Please** sit in the wheelchair and **I will** take you to the surgery room.

(18) **Please** put on this gown and wait for a nurse.

(19) **We will** get the room ready and then take you for an X-ray.

(20) **I suggest that** we admit you to the hospital for observation.

(21) **The doctor requested that** you make a follow-up appointment.

จากตัวอย่าง (16)-(18) เจ้าหน้าที่สามารถใช้คำว่า **please** ในการขอให้ผู้ป่วยดำเนินการหรือปฏิบัติตามแผนการรักษาที่เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ทราบ ส่วนการแจ้งแผนการรักษานั้นเจ้าหน้าที่สามารถใช้ **We will...** หรือ **I will...** ดังตัวอย่าง (17) และ (19) เพื่อแจ้งคนไข้ให้ทราบว่าเจ้าหน้าที่จะดำเนินการด้านการรักษาโรคแก่คนไข้อย่างไรต่อไป นอกจากนี้ ตัวอย่าง (20) การใช้ **I suggest that...** สามารถใช้แจ้งคนไข้ในเชิงแนะนำแผนการรักษาต่อไป รวมทั้งเมื่อต้องการแจ้งแผนการรักษาค้นไขของแพทย์ เจ้าหน้าที่สามารถใช้ **The doctor requested that...** ดังตัวอย่าง (21) เพื่อกล่าวอ้างถึงคำพูดของแพทย์เพื่อแจ้งการรักษาคนไข้ได้เช่นกัน

7. อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology)

ตัวอย่าง (22) **You have/You've got** a diarrhea **because** you aren't used to the food yet.

(23) **It looks like you have** an abscess. **That is an infection** in one of your teeth.

(24) Heart attacks are **caused by** the blood supply to the heart being suddenly interrupted, usually by a blood clot.

(25) Frequently consuming foods and beverages high in sugar or high-fructose corn syrup **may cause** belly fat gain

จากตัวอย่าง (22) – (23) หากเจ้าหน้าที่ต้องการแจ้งคนไข้ว่าป่วยเป็นโรคอะไรสามารถใช้ **You have.... / You've got...** หรือ **It looks like you have...** ตามด้วยชื่อโรค และหากต้องการอธิบายเพิ่มเติมว่าสาเหตุของโรคมานจากอะไร สามารถใช้ **because/ That is an infection /caused by** หรือ **may cause** ดังตัวอย่าง (22) – (25)

8. อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to Treat Yourself When You're Sick)

ตัวอย่าง (26) **Take** two tablets three times a day.

(27) **Cut down** on your beer drinking.

(28) **You should** take this medicine with food.

(29) **You should** get enough sleep.

(30) **You should stop** eating ice cream.

(31) **You need** to take this medication to lower your blood pressure.

จากตัวอย่าง (26)-(27) เจ้าหน้าที่สามารถแจ้งการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรคได้โดยขึ้นต้นประโยคด้วยคำกริยา (verb) เช่น **Take two tablets ...** ในการสั่งให้กินยา หรือกริยาวลี (verb phrase) เช่น **Cut down...** ในการสั่งให้ลดหรือเลิกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ส่งผลเสียต่อสุขภาพ ในบางครั้งหากต้องการพูดในการให้คำแนะนำคำชี้แจง เจ้าหน้าที่สามารถใช้ **You should** ดังตัวอย่าง (28)-(29) เพื่อบอกว่าคนไข้ควรทำสิ่งใดที่เป็นผลดีต่อสุขภาพ หรือ **You should stop** ดังตัวอย่าง (30) เพื่อแนะนำคนไข้ว่าควรหยุดทำสิ่งใดที่เป็นผลเสียต่อสุขภาพ หรือใช้ **You need...** ดังตัวอย่าง (31) เพื่อแจ้งคนไข้ว่าจำเป็นต้องปฏิบัติตนอย่างไรให้เหมาะสมกับโรค

9. อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling Directions)

ตัวอย่าง (32) **Go along** this way and **turn left** at the 1st corner. **You will see** the toilet in front of you/ on your left/ on your right.

(33) **Go up** stairs to the 2nd floor. **You'll see** the sign to lead you to the X-Ray room.

(34) Take the elevator up to the 4th floor and then turn right. You will see the Newborn nursery on your right.

จากตัวอย่าง (32)-(34) หากเจ้าหน้าที่ต้องการบอกทิศทางสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาลสามารถใช้คำที่บอกถึงวิธีการในการเดินทางไปยังสถานที่เป้าหมาย เช่น go along/ go up/ turn left/ turn right หรือ take the elevator เป็นต้น และหากต้องการย้ำตำแหน่งของสถานที่เป้าหมาย ก็สามารถใช้ You will see..... เพื่อบอกคนไข้ว่าจะสามารถเห็นสถานที่เป้าหมายได้ตรงจุดใด เช่น on the left (อยู่ทางซ้ายมือ) หรือ on the right ทางขวามือ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม การพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นเรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับจากโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ 11 แห่ง รวม 42 คน มีความต้องการเนื้อหาเกี่ยวกับการสอบถามอาการคนไข้มากที่สุด อันดับรองลงมา คือ การซักประวัติผู้ป่วย การทักทาย การแนะนำบริการ การการตรวจร่างกาย การแจ้งแผนการรักษา การอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล และอันดับสุดท้ายคือ การอธิบายพยาธิสภาพโรค และการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. เมื่อผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์ด้วยขอบเขตการวิเคราะห์ความต้องการสถานการณ์เป้าหมายของยัทธิชนชั้น และวอเตอร์ส จะสามารถตอบคำถามตามแนวคิดดังกล่าวได้ ดังต่อไปนี้

1.1 ทำไมภาษาจึงมีความจำเป็น ในบริบทของการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเขตจังหวัดเพชรบูรณ์มีความจำเป็นเนื่องจาก มีคนใช้ชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการตั้งแต่ พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นปีแรกในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนจนถึงปัจจุบันอยู่ในระดับน้อยถึงมาก

1.2 ภาษาจะนำไปใช้ในลักษณะใด ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนใช้ต่างชาติสามารถใช้ได้ทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน เพื่อเป็นการกล่าวทักทาย สอบถามข้อมูล อาการเจ็บป่วยของคนไข้ เพื่อคัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น ก่อนส่งไปยังแผนกรักษาโรคเฉพาะทางต่อไป

1.3 ขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วนส่วนใดบ้าง ภาษาอังกฤษที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลจะนำไปใช้สื่อสารกับคนใช้ต่างชาติจะต้องเป็นภาษาอังกฤษสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานในโรงพยาบาลและตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลได้ โดยจะประกอบไปด้วยคำศัพท์ วลี รูปแบบประโยคที่มีเนื้อหาเฉพาะสอดคล้องกับงานและบริบทของผู้ปฏิบัติงาน เช่น การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำบริการ การตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งแตกต่างจากการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

1.4 บุคคลที่ผู้เรียนรู้ต้องใช้ภาษาในการติดต่อกับเป็นใคร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเพื่อนำไปใช้สื่อสารกับคนไข้หรือผู้ติดต่อชาวต่างชาติ

1.5 จะใช้ภาษาที่ใด สำหรับทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลนี้เป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ มีคำศัพท์ วลี สำนวน และรูปแบบประโยคที่มีความเฉพาะทาง ดังนั้นผู้ใช้ภาษาจะสามารถใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารในบริบทของการทำงานภายในโรงพยาบาลเท่านั้น

1.6 จะใช้ภาษาเมื่อใด เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลสามารถใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ได้เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องดูแลรับรองคนไข้หรือผู้มาติดต่อเป็นชาวต่างชาติซึ่งไม่มีผู้ติดตามที่พูดภาษาไทยได้เดินทางมาด้วย การที่เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือคนไข้ผ่านการใช้ภาษาอังกฤษจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่คนไข้ได้เป็นอย่างดี

2. ด้านการจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลนั้น จะมีระยะเวลาในการจัดอบรม 20 ชั่วโมง และมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทั้งหมด 9 หัวข้อย่อย ได้แก่ การสอบถามอาการคนไข้ การซักประวัติผู้ป่วย การทักทาย การแนะนำบริการ การการตรวจร่างกาย แผนการรักษา อธิบายทิศทาง แผนกต่าง ๆ การอธิบายพยาธิสภาพโรค และการอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการให้ผู้จัดอบรม ณ สถานที่ของโรงพยาบาลที่ตนเองสังกัดมากกว่าที่จะเดินทางไปอบรมนอกสถานที่ เนื่องจากปัจจัยด้านภาระงานที่ต้องปฏิบัติประจำวัน รวมทั้งความสะดวกในการเข้าอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นควรว่า หลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลดังกล่าว ควรจัดอบรมหลังเวลาปฏิบัติงาน วันละ 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยมีวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสอนคู่กัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรมีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียเพื่อแสดงให้เห็นภาพสถานการณ์จำลองในการนำภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล และยังสามารถช่วยให้ผู้เข้าร่วมอบรมได้เข้าใจการใช้ภาษาอังกฤษได้ถูกต้องกับสถานการณ์มากขึ้นอีกด้วย โดยจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล วันละ 1 บทเรียน/ 2 ชั่วโมง โดยมีขั้นตอนการนำหลักสูตรระยะสั้นดังกล่าวไปใช้ดังนี้

- 1) ขั้นนำเสนอก่อนเรียน ให้ผู้เข้าร่วมอบรมรับชมสถานการณ์จำลอง 30 นาที และสอบถามพูดคุยเกี่ยวกับสถานการณ์และการใช้ภาษาอังกฤษในสถานการณ์จำลองที่ได้รับชม
- 2) ขั้นฝึก วิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความรู้ด้านการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ที่บรรจุไว้ในแต่ละบทเรียน เป็นเวลา 45 นาที
- 3) ขั้นนำไปใช้ ผู้เข้าอบรมทำแบบฝึกการใช้ภาษาอังกฤษ และแสดงบทบาทสมมติด้วยภาษาอังกฤษ ภายในเวลา 45 นาที

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ สำหรับผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ ในชุมชน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตของผู้ให้และผู้รับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ในการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินโครงการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งบุคลากรของโรงพยาบาลทั้ง 11 แห่งในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ โรงพยาบาลชนแดน โรงพยาบาลศรีเทพ โรงพยาบาลบึงสามพัน โรงพยาบาลวังโป่ง โรงพยาบาลวิเชียรบุรี โรงพยาบาลหล่มสัก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า โรงพยาบาลเขาค้อ โรงพยาบาลน้ำหนาว และโรงพยาบาล

หนองไผ่ ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่มีค่าสำหรับการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เรื่องภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล และเป็นประโยชน์ต่อการจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรในท้องถิ่นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ชมพูนุช ฉัตรสกุล และคณะ. (2559). การพัฒนาโปรแกรมการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ เจตคติ และทักษะสำหรับการเป็น
 ประชมคมอาเซียนของพยาบาลโรงพยาบาลชลประทาน. *วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม*, 17(33), 71-8.
- สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเพชรบูรณ์. (2562). *สถิติการท่องเที่ยว*. สืบค้น 10 มกราคม 2563, จาก
http://www.phetchabun.go.th/data_detail.php?content_id=19
- อดิศักดิ์ ย่อมเยา. (2560). ปัญหาการใช้ทักษะภาษาอังกฤษที่จำเป็นสำหรับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลขนาด
 กลางและโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในจังหวัดเชียงราย. *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
 ในพระบรมราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 23(2), 56-
 66.
- Hutchinson, T. and Waters, A. (1989). *English for Specific Purposes*. New York: Cambridge University Press.
- Phakawan Theeartsana. (2017). *English language needs analysis of Thai nurses at a public hospital in Bangkok*. (Independent Study Paper, M.A.). Bangkok. Language Institute, Thammasat University.