

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปัญหาการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 จนถึงปัจจุบัน ทำให้โรงพยาบาลต้องรองรับผู้ป่วยทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่ได้รับไวรัสโควิดเป็นจำนวนมากรวมทั้งผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาโรคอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้นและยังต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้มาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่เน้นการรักษาความสะอาด รักษาระยะห่างระหว่างบุคคล ไม่เดินทางไปยังพื้นที่เสี่ยงในการแพร่ระบาด รวมทั้งหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมพบปะกลุ่มคนที่แออัด

อย่างไรก็ดี ผู้ป่วยที่เดินทางมารักษาการเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ มีทั้งผู้ป่วยชาวไทยและชาวต่างชาติที่อยู่อาศัยในจังหวัดเพชรบูรณ์ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจึงต้องเตรียมพร้อมในการให้บริการ หนึ่งในกระบวนการให้บริการด้านการรักษา คือ การซักถามข้อมูล คัดกรองโรค และให้คำแนะนำเบื้องต้น ก่อนเข้าสู่กระบวนการรักษาโดยแพทย์และพยาบาลผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค หากผู้ป่วยเป็นชาวต่างชาติที่ไม่ได้เดินทางเข้ารับการรักษาพร้อมญาติคนไทย เจ้าหน้าที่ที่มีความจำเป็นต้องใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารเพื่อซักถามข้อมูลที่ถูกต้องและนำไปสู่การรักษาต่อไป โดยเฉพาะผู้ป่วยเชื้อชาติอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นภาษาแม่ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการแก่คนไข้ทุกประเภทอย่างเท่าเทียม ดังเช่นมธุรส แพทย์ชีพ และชินฮารา โนบุอากิ (มธุรส แพทย์ชีพ และ Shinohara Nobuaki, 2562) ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐของไทย พบว่ามีความรู้ผู้ป่วยชาวญี่ปุ่นมีปัญหาด้านการสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ในทุกขั้นตอนการให้บริการ แม้ว่าจะมีการแก้ไขปัญหามาเบื้องต้นด้วยการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร แต่ก็ยังพบปัญหาเนื่องจากความถนัดด้านภาษาอังกฤษของผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้จำกัดในการใช้คำศัพท์ วลี รูปแบบประโยค และบทสนทนาเพื่อสื่อสารขนาดสั้น การเรียนรู้และพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญ บุคลากรทางการแพทย์ต้องเตรียมพร้อมให้บริการแก่กลุ่มคนเหล่านี้ โดยสิ่งสำคัญประการแรกคือการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคนไข้ อาการเจ็บป่วย การสอบถามสาเหตุหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยภาษาอังกฤษเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อนซึ่งจะส่งผลการรักษาที่ไม่ตรงกับอาการ ในอีกแง่หนึ่ง หากสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลใดมีความพร้อมทางด้านการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ ก็จะเป็นการยกระดับมาตรฐานองค์กรสู่ระดับสากล มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและให้ความไว้วางใจ รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้แก่องค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ (รัชนิวรรณ, 2564) พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ผลการวิจัยด้านความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์จึงความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.9 ทักษะภาษาอังกฤษที่ต้องการพัฒนาเพื่อการสื่อสารทั้ง 4 ทักษะ ได้แก่ ฟัง พูด อ่าน เขียน อยู่ในระดับมาก มีความต้องการวิทยากรชาวไทยและต่างชาติอยู่ในระดับมาก มีความต้องการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง อยู่ระดับมากเช่นเดียวกับมีความต้องการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารผ่านการเข้าอบรมในหลักสูตรระยะสั้นและ ได้พัฒนาหลักสูตรระยะสั้น เรื่อง ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ (รัชนิวรรณ ประยงค์กุล, 2563) พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง โดยการเลือกแบบเจาะจง ผลการวิจัยพบว่าความต้องการเนื้อหาภาษาอังกฤษประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้ 1) การสอบถามอาการคนไข้ 2) การซักประวัติผู้ป่วย 3) การทักทาย 4) การแนะนำบริการ 5) การการตรวจร่างกาย 6) แจ้งแผนการรักษา 7) อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ 8) การอธิบายพยาธิสภาพโรค และ 9) การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค ผู้วิจัยเห็นควรว่า หลักสูตรอบรมระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลดังกล่าว ควรจัดอบรม ณ โรงพยาบาลแต่ละอำเภอ ทั้ง 11 แห่ง หลังเวลาปฏิบัติงาน วันละ 2 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 2 ครั้ง โดยมีวิทยากรทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสอนคู่กัน สอดคล้องกับการจัดทำหลักสูตรอบรมภาษาอังกฤษของ ผกาวรรณ (Phakawan Theartsana, 2017) แต่เนื่องด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเจ้าหน้าที่ไม่สะดวกในการเดินทางจากสถานที่ทำงานมายังสถานที่จัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษ เนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา และการเดินทางมายังสถานที่จัดอบรมอาจเป็นการเพิ่มความเสี่ยงในการติดเชื้อโรค

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในยุคโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลที่สามารถศึกษาเรียนรู้และพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษในการสื่อสารกับผู้ป่วยชาวต่างชาติได้ตามอัธยาศัย เป็นสื่อการเรียนรู้ที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับสถานการณ์ในการทำงาน นำความรู้จากสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารนี้ไปใช้ในการทำงานได้จริง และลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์หลักของโครงการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

## 1.3 ขอบเขตของโครงการวิจัย

### 1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลประจำอำเภอในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง จาก 11 อำเภอ โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

### ตัวแปรต้น

1. เพศ
2. อายุ
3. วุฒิการศึกษา
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. สังกัดเขตอำเภอ

### ตัวแปรตาม

1. สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์
2. ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง

### 2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

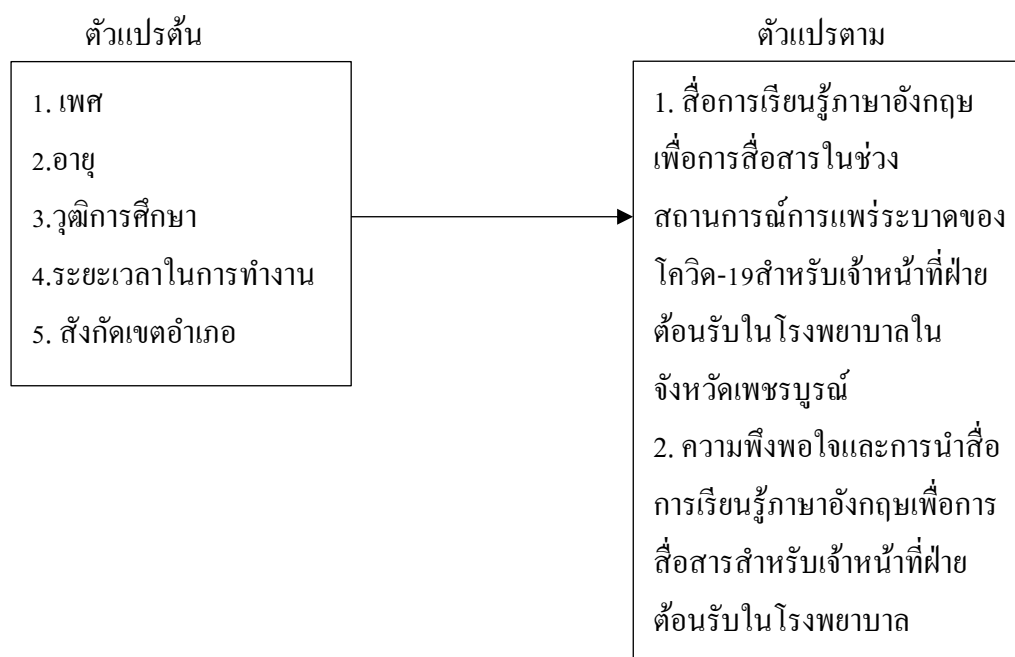
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่ มกราคม – กันยายน 2565

## 1.4 สมมุติฐานในการวิจัย

เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความพึงพอใจต่อสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ และการนำไปใช้ได้จริง อยู่ในระดับมาก

### 1.5 ทฤษฎี สมมุติฐาน (ถ้ามี) และกรอบแนวคิดของโครงการ

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19  
สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล



### 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ (Receptionist/ Customer Service) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และบริการ ลงทะเบียนและทำประวัติคนไข้ พร้อมตรวจสอบสิทธิในการรักษา คัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น และให้ข้อมูลที่ตั้งแต่แต่ละแผนกภายในโรงพยาบาลแก่คนไข้หรือผู้ที่เข้ารับบริการด้านการแพทย์ ในโรงพยาบาลประจำอำเภอในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 11 แห่ง จาก 11 อำเภอ เท่านั้น

2. ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (English for Communication) ในการวิจัยนี้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารเป็นภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ (English for Specific Purpose) ที่ใช้สื่อสารในบริบทเฉพาะของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลเพื่อ ต้อนรับ ติดต่อสอบถาม ชักถามประวัติ อาการเจ็บป่วยเบื้องต้นของคนไข้ งานทะเบียนของคนไข้หรือผู้ที่เข้ารับบริการด้านการแพทย์ เท่านั้น

### 1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย

1. องค์ความรู้กลวิธีทางภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับที่สามารถนำไปเผยแพร่และเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลสามารถนำผลการวิจัยหรือหลักสูตรระยะสั้นที่ได้จากผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง