

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปิดประชาคมอาเซียนเมื่อ พ.ศ. 2558 ที่ผ่านมามีแรงงานที่มีฝีมือ นักวิชาการ และผู้เชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ เดินทางข้ามประเทศจากประเทศไทยไปประกอบอาชีพยังต่างประเทศในแถบอาเซียนได้สะดวกมากขึ้น รวมถึงบุคลากรจากต่างประเทศก็ยังสามารถเดินทางมาหางานทำหรือท่องเที่ยวในประเทศไทยได้สะดวกขึ้นเช่นเดียวกัน จากปัจจัยในการเปิดประชาคมอาเซียนนี้เป็นเหตุผลหลักข้อหนึ่งที่ผลักดันให้คนไทยต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษหรือภาษาอื่นของอาเซียนเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและถูกต้องตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะบุคคล หรือองค์กรที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ แก่บุคคลที่เดินทางมาติดต่อในเรื่องใดก็ตาม นอกจากการเดินทางมาทำงานหรือท่องเที่ยวแล้ว ยังมีชาวต่างชาติที่แต่งงานกับคนไทยและตั้งรกรากอยู่ที่ประเทศไทยจำนวนมากขึ้น เมื่อมีชาวต่างชาติเข้ามาอาศัยอยู่ในท้องถิ่นจำนวนมากขึ้น สิ่งที่ตามมาคือการใช้บริการตามสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ ห้างสรรพสินค้าร้านค้าต่าง ๆ ที่มีอยู่ในชุมชน รวมถึงการเข้าใช้บริการโรงพยาบาลเมื่อมีอาการเจ็บป่วย ไม่ว่าจะเป็นชาวต่างชาติที่ย้ายมาตั้งรกรากถาวร หรือชาวต่างชาติที่เป็นนักท่องเที่ยวก็ตาม แนวโน้มการเดินทางมาจากต่างประเทศของชาวต่างชาติเพื่อมาใช้บริการด้านการแพทย์ในประเทศไทยก็เริ่มเป็นที่นิยมมากขึ้น เนื่องจากการรักษาได้มาตรฐานและค่ารักษาพยาบาลราคาถูกกว่า

ปัจจุบัน จังหวัดเพชรบูรณ์มีจำนวนของผู้เข้ารับบริการด้านสาธารณสุขที่เป็นชาวต่างชาติเพิ่มมากขึ้น โดยชาวต่างชาติที่เข้ารับบริการไม่ได้มีแค่ผู้ที่เป็เจ้าของภาษาอังกฤษเท่านั้น แต่ยังมีคนไข้เชื้อชาติอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้ใช้ภาษาอังกฤษสื่อสารเป็นภาษาแม่ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจะต้องมีการเตรียมพร้อมในการให้บริการแก่คนไข้ทุกประเภทอย่างเท่าเทียม ดังเช่นมรุตส แพทย์ชีพ และชิโนฮารา โนบุอากิ (มรุตส แพทย์ชีพ และShinohara Nobuaki, 2562) ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารของชาวญี่ปุ่นในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลรัฐของไทย พบว่ามีความผู้ป่วยชาวญี่ปุ่นมีปัญหาด้านการสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์ในทุกขั้นตอนการให้บริการ แม้ว่าจะมีการแก้ไขปัญหามือเบื้องต้นด้วยการใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร แต่ก็ยังพบปัญหาเนื่องจากความถนัดด้านภาษาอังกฤษของผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้จำกัดในการใช้คำศัพท์ วลี รูปแบบประโยค และบทสนทนาเพื่อสื่อสารขนาดสั้น การเรียนรู้และพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารก็เป็นอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญ บุคลากรทางการแพทย์ต้องเตรียมพร้อมให้บริการแก่กลุ่มคนเหล่านี้ โดยสิ่งสำคัญประการแรกคือการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคนไข้ อาการเจ็บป่วย การสอบถามสาเหตุหรือข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

ภาษาอังกฤษเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดการเข้าใจคลาดเคลื่อนซึ่งจะส่งผลการรักษาที่ไม่ตรงกับอาการ ในอีกแง่หนึ่ง หากสถานพยาบาลหรือโรงพยาบาลใดมีความพร้อมทางด้านการให้บริการด้วยภาษาอังกฤษ ก็จะเป็นการยกระดับมาตรฐานองค์กรสู่ระดับสากล มีความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก และให้ความไว้วางใจ รวมทั้งเป็นการเพิ่มรายได้แก่องค์กรนั้น ๆ อีกด้วย

การจัดทำหลักสูตรระยะสั้นเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในบริบทเฉพาะก็เป็นความนิยมหนึ่งที่นำมาแก้ไขปัญหา เนื่องจากการเรียนรู้จากหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลายาวนานเกินไป นักเนื้อหาใช้ในบริบทเฉพาะสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ภาษาอังกฤษ คาร์เตอร์ (Carter, 1983) ได้กล่าวถึงการจัดทำหลักสูตรภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ว่าต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ 1. อุปกรณ์ประกอบการเรียนต้องคล้ายคลึงกับที่ใช้ในสถานการณ์จริง 2. มีจุดประสงค์การเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความต้องการการใช้ภาษาอังกฤษ และ 3. ผู้เรียนต้องมีส่วนร่วมในการเรียน สำหรับดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการทำหลักสูตรสำหรับการอบรมความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับให้แก่โรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์หลักของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อนำผลการวิจัยไปจัดทำหลักสูตรระยะสั้นในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาล

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

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์

2. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย

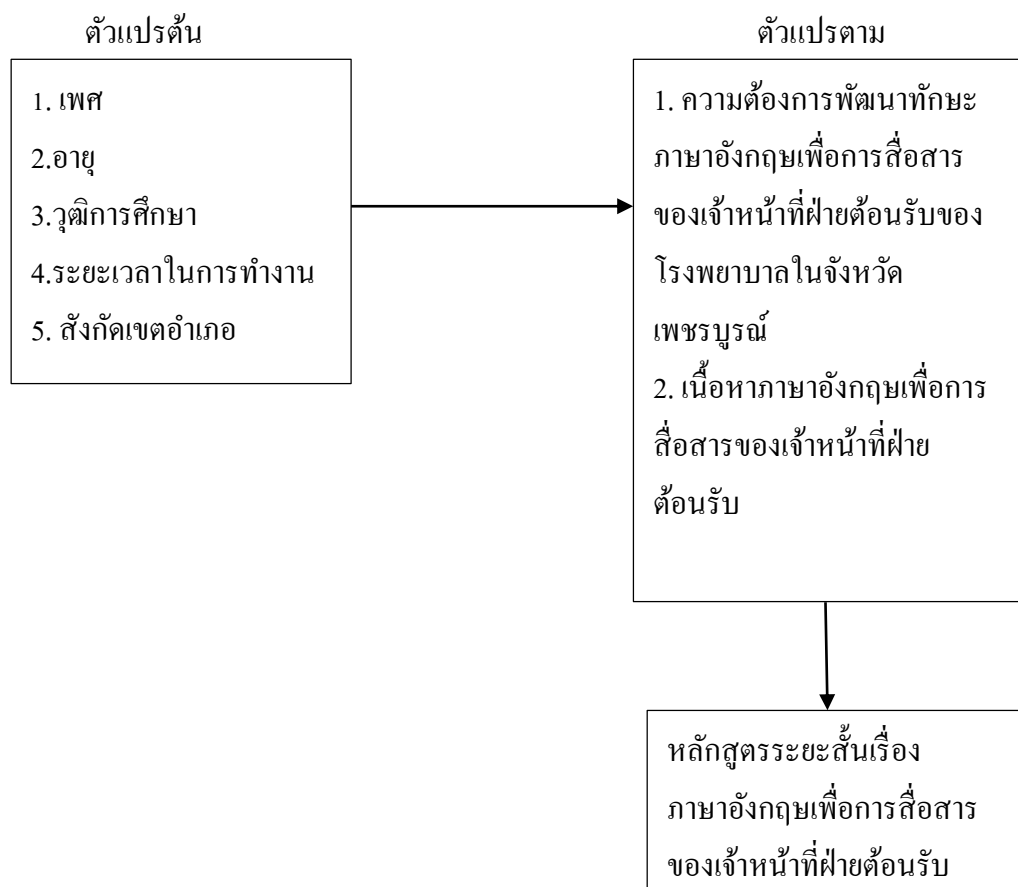
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย ตั้งแต่ มกราคม – กันยายน 2563

1.4 สมมุติฐานในการวิจัย

เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดเพชรบูรณ์มีความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก และมีความต้องการด้านเนื้อหาภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับผู้ป่วยรับบริการในโรงพยาบาลเพื่อจัดทำหลักสูตรระยะสั้น เกี่ยวกับการสอบถามประวัติ และอาการเจ็บป่วยของคนไข้

1.5 ทฤษฎี สมมุติฐาน (ถ้ามี) และกรอบแนวความคิดของโครงการ

ความต้องการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ
ของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์



1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ (Receptionist/ Customer Service) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับ ให้ข้อมูลข่าวสารด้านการแพทย์และบริการ ลงทะเบียนและทำประวัติคนไข้ พร้อมตรวจสอบสิทธิในการรักษา คัดกรองผู้ป่วยเบื้องต้น และให้ข้อมูลที่ตั้งแต่ลงทะเบียนภายในโรงพยาบาลแก่คนไข้หรือผู้ที่เข้ารับบริการด้านการแพทย์ 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