

คู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงพยาบาล (สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน) Manual English Conversation for Hospital

สุนิสา นาคพิก¹
Sunisa Nakfuk

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูงที่มีความสามารถในการให้การรักษาโรคที่มีความซับซ้อน มีความเฉพาะและเชี่ยวชาญ ทำให้ในปัจจุบันมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ประกอบกับโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ตั้งอยู่ใกล้สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย (AIT) ทำให้มีผู้ใช้บริการที่เป็นชาวต่างชาติอยู่จำนวนไม่น้อย ซึ่งบุคลากรในกลุ่มงานสนับสนุนบริการ ส่วนใหญ่ไม่สามารถสื่อสารกับผู้ใช้บริการชาวต่างชาติได้ แต่มีความสนใจที่อยากจะเรียนรู้ในบทสนทนา การสื่อสารภาษาอังกฤษ และได้ฝึกพูดภาษาอังกฤษจากเรื่องใกล้ตัวที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ กลุ่มงานสนับสนุนบริการ ได้รวบรวมสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องไว้อย่างละเอียด และการนำเสนอในรูปแบบเอกสาร และคู่มือฉบับพกพา ไว้ให้ผู้สนใจพกพาได้สะดวกยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำโครงการคู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงพยาบาลขึ้น เพื่อรวบรวมคำศัพท์ที่มีความจำเป็นต้องใช้ในการสื่อสาร อาทิเช่น การบอกทาง การบอกแผนกที่ให้บริการ และบทสนทนาเบื้องต้นในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการชาวต่างชาติ

คำสำคัญ : บทสนทนา, การสื่อสาร, ชาวต่างชาติ

¹ * เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ
Corresponding E-mail: nullff.2105@gmail.com

บทนำ

ปัจจุบัน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ได้ขยายการให้บริการไปอย่างกว้างขวาง และมีผู้ใช้บริการหลากหลาย ทั้งประชาชนคนไทย และชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก อีกทั้งบุคลากรกลุ่มงานสนับสนุนบริการ ส่วนหนึ่งที่ต้องคอยให้บริการทางด้านหน้า ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับต้น ที่มีโอกาสการพัฒนาความรู้ทักษะการสนทนาภาษาอังกฤษน้อย เนื่องจากมองว่าภาษาอังกฤษเป็นเรื่องยากและไม่จำเป็น แต่ปัจจุบันภาษาอังกฤษมีความจำเป็นต่อการใช้ชีวิตประจำวันมาก และจากการสังเกตพบว่าบุคลากรสายสนับสนุนบริการ ที่มีวุฒิภาวะค่อนข้างน้อย ไม่สามารถสื่อสารบทสนทนาภาษาอังกฤษได้ ทำให้การสื่อสารกับชาวต่างชาติ ไม่ชัดเจน ผิด ๆ ถูก ๆ จนไม่สามารถสื่อสารบทสนทนาได้เลย ทำให้ยุ่งยากต่อการประสานงาน กลุ่มงานสนับสนุนบริการจึงได้จัดทำคู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงพยาบาล (สายสนับสนุนบริการ) ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
2. เพื่อลดปัญหาการสื่อสาร

วิธีการวิจัย

1. สังเกตจากสถานการณ์ปัจจุบัน
2. รวบรวมข้อมูล คำศัพท์ที่ใช้ในโรงพยาบาลสำหรับบุคลากรสายสนับสนุน
3. จัดทำคู่มือตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
4. แก้ไข และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
5. จัดทำรูปเล่ม คู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงพยาบาล (สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน)
6. สรุปผลการดำเนินโครงการ

ผลการวิจัย

1. บุคลากรสามารถพูดคุยบทสนทนาภาษาอังกฤษได้
2. บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพในการสนทนาภาษาอังกฤษ
3. บุคลากรมีความรู้ บทสนทนาภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้น

บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาคู่มือและประสบการณ์มาแบ่งปัน และพัฒนาการทำงาน

อภิปรายและสรุปผล

คู่มือภาษาอังกฤษที่ใช้ในโรงพยาบาล (สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน) ที่ดำเนินการแจกจ่ายไปนั้น มีประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาบทสนทนาต่างๆ ทั้งนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้ในการปฏิบัติงานเมื่อมีชาวต่างชาติต้องการสนทนาเพื่อสอบถามข้อมูล ผู้ศึกษาสามารถเปิดอ่านหรือเข้าใจในบทสนทนาการโต้ตอบได้ และเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ด้อยโอกาสในการเรียนรู้ภาษาอังกฤษในหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีการประชาสัมพันธ์ สามารถศึกษาและฝึกพูดคุยบทสนทนาที่เกี่ยวข้องนี้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย และสามารถศึกษาข้อมูลได้ตลอดเวลาที่ต้องการศึกษา และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ ฯ เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิ ขยายการให้บริการอย่างกว้างขวาง และมีผู้ใช้บริการเป็นชาวต่างจํานวนมากขึ้น ทำให้การสนทนาภาษาอังกฤษมีอุปสรรคเป็นอย่างมาก โครงการนี้มีเป้าหมายให้บุคลากรกลุ่มงานสนับสนุนบริการสามารถใช้คู่มือดังกล่าว เป็นการศึกษาและฝึกหัดการใช้บทสนทนาจบกับชาวต่างชาติได้ไม่มากนักน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีการจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้น ด้านการใช้บทสนทนาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวันและในโรงพยาบาลเพิ่มเติม
2. ควรมีที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญเจ้าของภาษา จัดอบรมหรือให้คำแนะนำการเรียนรู้ สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ที่มอบเงินสนับสนุนโครงการ

เอกสารอ้างอิง

เทคนิคการใช้ภาษาอังกฤษ สืบค้นเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2560, จาก http://easyeng4you.blogspot.com/2010/09/blog-post_27.html

บทสนทนาภาษาอังกฤษ Sickness (อาการเจ็บป่วย) สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2560, จาก <http://engenjoy.blogspot.com/2014/04/sickness.html>

บทสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น ฉบับง่ายๆ ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2560, จาก <http://ภาษาอังกฤษออนไลน์.com/บทสนทนาภาษาอังกฤษเบื้องต้น-ฉบับง่ายๆใช้ได้ในชีวิตประจำวัน>

เทคนิคการใช้ภาษาอังกฤษ สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มกราคม 2560, จาก http://easyeng4you.blogspot.com/2010/09/blog-post_27.html

การฝึกภาษาอังกฤษด้วยตนเอง.คำศัพท์

ภาษาอังกฤษที่เกี่ยวกับโรงพยาบาล (Hospital) สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560, จาก <https://e-vocab.blogspot.com/2015/02/hospital.html>

บทสนทนาภาษาอังกฤษ ทางโทรศัพท์ รวมประโยค สำหรับพูดภาษาอังกฤษ

สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560, จาก <http://www.tonamorn.com/english/conversation/telephone/>

พูดภาษาอังกฤษอย่างง่าย พิชิตได้ทุก

สถานการณ์ สืบค้นเมื่อวันที่ 19 มกราคม 2560,

จาก

<https://www.misbook.com/promotions/app-free/simple-english.htm>

(แวนวรรณ พุทธิรักษา).(พูดภาษาอังกฤษอย่างง่าย).(บริษัท สำนักพิมพ์เอ็มไอเอส จำกัด).