

การใช้ภาษาสื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา The Use of Language to Communicate Thai Service Identity in Hospitals for Cambodian Students

Narong Sarath^{1*} E-mail: narong.sarath@g.swu.ac.th

สุภักดิ์ มหาวรรการ (Supak Mahavarakorn)² E-mail: supak@g.swu.ac.th

^{1, 2} สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
(Department of Thai, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University)

*Corresponding Author. E-mail : narong.sarath@g.swu.ac.th

(Received: February 16, 2024; Revised: May 5, 2024; Accepted: May 7, 2024)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาที่สื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่เก็บข้อมูลในโรงพยาบาลในประเทศไทยโดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลจักษุรัตนิน ศูนย์แพทย์พัฒนา และ คลินิก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องชาวกัมพูชา 2 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตในโรงพยาบาลและบัณฑิตเอกภาษาไทยที่ฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลไทย โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ผลการวิจัยพบว่า วัจนภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยได้แก่ การใช้คำบุรุษสรรพนาม การใช้คำทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” การใช้ภาษาแสดงความสุภาพ และการใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ ส่วนอวัจนภาษาที่ใช้ในการสื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทย ได้แก่ การแต่งกาย การแสดงออกทางใบหน้า และ ท่าทางและการเคลื่อนไหวทางร่างกาย อัตลักษณ์ดังกล่าวหล่อหลอมด้วยวัฒนธรรมไทยและการประพฤติปฏิบัติของคนไทยที่สืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน ผลการวิจัยดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์เพื่อสร้างสื่อการเรียนรู้ภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชาและสร้างประสบการณ์ให้ผู้เรียนชาวกัมพูชาที่เรียนภาษาไทยได้คุ้นเคยกับสถานที่ฝึกประสบการณ์คือโรงพยาบาล และสร้างความมั่นใจแก่ผู้เรียนชาวกัมพูชาที่จะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลไทยได้

คำสำคัญ : อัตลักษณ์การบริการแบบไทย; นักศึกษาชาวกัมพูชา; การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์

Abstract

This research article aimed to analyze verbal and nonverbal communication conveying Thai service identity in hospitals among Cambodian students. The researcher reviewed related literature and collected data through field studies in four hospitals in Thailand using a purposive sampling technique: Klang Hospital, Rutnin Eye Hospital, Medical Development Clinic and Srinakharinwirot University Clinic. Two groups of the three Cambodian stakeholders were included: graduate users in hospitals and Thai major graduates who had training experience in hospitals. Data were collected

through interviews using a mixed-methods research approach. The findings revealed that verbal communication ways to express Thai service identity included the use of personal pronouns, the “Sawasdee” greeting, polite language, and English words. The nonverbal communication ways involved clothing, facial expressions, and body language. Thai identity is shaped by Thai culture and the practices of Thai people that have been passed down to the present day. The research results can be applied to create Thai learning media for Cambodian students, enhancing their familiarity with the training experience place and building their confidence to undergo training in Thai hospitals.

Keywords: Thai Service Identity; Cambodian Student; Preparation before training experience

บทนำ

มหาวิทยาลัยภูมิรินทร์พนมเปญ (Royal University of Phnom Penh) ประเทศกัมพูชาเปิดสอนหลักสูตรวิชาเอกภาษาไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยได้รับการสนับสนุนจากกรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (TICA) กระทรวงการต่างประเทศ (ประเทศไทย) ในปี พ.ศ.2566 มีบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาแล้ว 6 รุ่น โดยนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ภาคเรียนที่ 2 ต้องฝึกประสบการณ์วิชาชีพในสถานประกอบการที่ใช้ภาษาไทยทั้งในประเทศกัมพูชาและประเทศไทย (Royal University of Phnom Penh, 2014) บัณฑิตรุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2 เลือกฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเป็นอันดับต้นๆ ในตำแหน่งที่ต่างกัน เช่น ล่ามการแพทย์ เจ้าหน้าที่บริการผู้ป่วย จากการศึกษารายงานการฝึกประสบการณ์และสัมภาษณ์บัณฑิตรุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2 พบว่า การฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลเป็นเรื่องที่ท้าทายเพราะต้องปรับตัวในองค์กร โดยเฉพาะโรงพยาบาล ก่อนเข้าฝึกประสบการณ์บัณฑิตต้องผ่านการอบรมจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลเรื่องความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาล หน้าที่ความรับผิดชอบ และเรื่องมาตรฐานการบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าฝึกประสบการณ์

ผู้เรียนชาวกัมพูชาที่ฝึกงานในโรงพยาบาลไทยในประเทศกัมพูชาต้องศึกษาและฝึกปฏิบัติเรื่องการบริการแบบไทยตามคุณค่าหลัก (Core Value) ที่องค์กรกำหนด เช่น โรงพยาบาลในเครือของโรงพยาบาลกรุงเทพได้กำหนดหนึ่งในสี่คุณค่าหลัก ขององค์กรคือ Service with Thai Hospitality หมายถึง “คงเอกลักษณ์ไทยด้วยหัวใจบริการ” กล่าวคือ โรงพยาบาลในเครือของโรงพยาบาลกรุงเทพ ให้การดูแลรักษาผู้รับบริการด้วยเครื่องมืออันทันสมัย เน้นให้บุคลากรบริการด้วยความอ่อนโยน สุภาพ ให้เกียรติกับผู้ป่วย บริการอย่างไทย เช่น รอยยิ้ม ความสุภาพ การเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเป็นเสน่ห์ของคนไทย ที่สร้างความแตกต่าง ทำให้การบริการมีความโดดเด่น เมื่อเปรียบเทียบกับบริการสุขภาพของโรงพยาบาลอื่น ๆ Thai Hospitality จึงเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล ผสมกับการให้บริการด้วยความเห็นอกเห็นใจ (Service with Empathy) และมารยาทไทยในการให้บริการ (Thai Hospitality) เพื่อส่งมอบบริการที่ผู้ป่วยและครอบครัว จะได้รับความประทับใจพร้อมกับคุณภาพของการรักษา (บริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน), 2557, หน้า 51-50)

การบริการแบบไทยเป็นหนึ่งในจุดแข็งของการบริการสุขภาพของประเทศไทย ดังยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ.2560 - 2569) ซึ่งกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กระทรวงสาธารณสุข ได้ระบุว่า ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลมี Service Mind และ Hospitality สูง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2559, หน้า 17)

อัตลักษณ์การให้บริการแบบไทย มาจากการบริการกับความเป็นไทย คำว่า “อัตลักษณ์” เป็นคุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ ระบบคุณค่า อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลหรือสังคมที่ตนเองและผู้อื่นรับรู้ และจำได้ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม (วรวิศรา อนันต์โท, 2561, หน้า 146-147) ดังนั้น อัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลในบทความวิจัยนี้จึงหมายถึง คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ ระบบคุณค่า อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคลากรในโรงพยาบาลไทยที่ปฏิบัติแก่ผู้รับบริการ หรือ ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามวัตถุประสงค์ของงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นคุณสมบัติที่ตนและผู้รับบริการรับรู้และจำได้

อัตลักษณ์การบริการแบบไทยใช้ภาษาสื่อความหมายในโรงพยาบาล 2 ลักษณะ Baldwin (2014, p.135) จำแนกภาษาเป็น 2 ประเภทหลักคือ วัจนภาษา ซึ่งเป็น ถ้อยคำ เสียงพูดที่มีความหมาย เช่น ตัวอักษรที่กำหนดตกลงใช้ร่วมกันในสังคมที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์หรือมีไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมนั้นต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจ และใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน และเขียนเพื่อความเข้าใจถูกต้องตรงกัน และ อวัจนภาษา ซึ่งเป็นภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ เช่น น้ำเสียง การยิ้มแย้ม การสบตา การตรงต่อเวลา การเลือกใช้เสื้อผ้า ระยะเวลา การสัมผัส ดังนั้นผู้เรียนชาวกัมพูชาที่จะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลควรเข้าใจเรื่องการใช้ภาษาสื่อสารในการบริการอย่างถูกต้องตามเจตนาการบริการทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการวิเคราะห์ภาษาที่แสดงอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้กับการสร้างคู่มือภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชาที่สนใจฝึกประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อวิเคราะห์การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาที่สื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **โรงพยาบาล** หมายถึงสถานพยาบาลในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง ที่ผู้วิจัยคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลจักรจุรัตนิน ศูนย์แพทย์พัฒนา และคลินิก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. **อัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล** หมายถึง คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ ระบบคุณค่า อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคลากรในโรงพยาบาลไทยที่ปฏิบัติแก่ผู้เข้ารับบริการ หรือ ขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการตามวัตถุประสงค์ของงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเป็นคุณสมบัติที่ตนและผู้รับบริการรับรู้และจำได้

การทบทวนวรรณกรรม

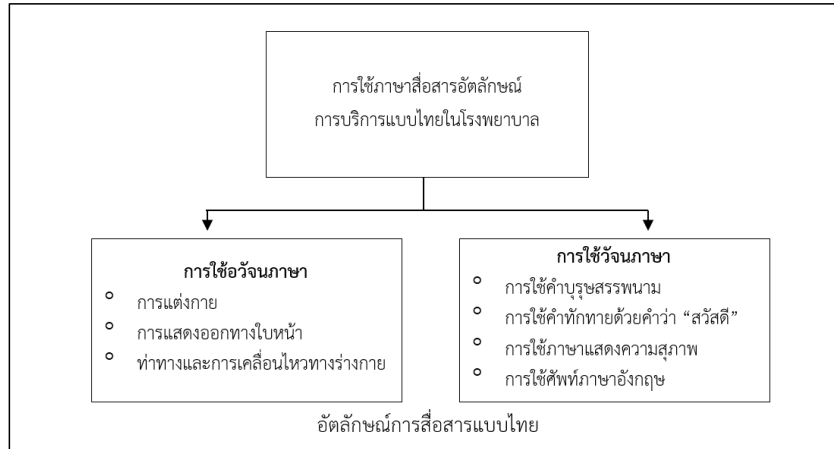
การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารประกอบด้วยวัจนภาษา (Verbal Language) ได้แก่ คำพูด ถ้อยคำ ข้อความ ตัวเลข ฯลฯ และอวัจนภาษา (Non-Verbal Language) ได้แก่ สารที่ไม่ใช้คำพูดหรือถ้อยคำที่สื่อสาร (Baldwin, 2014)

วัจนภาษาคือภาษาที่ใช้สื่อสารด้วยวาจาทั้งคำพูดหรือถ้อยคำ ข้อความ ตัวเลข เป็นต้น ที่สื่อความหมายแก่ผู้รับสาร (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559, หน้า 221) วัจนภาษาที่ใช้สื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล ได้แก่ 1. การใช้คำบุรุษสรรพนาม เป็นคำใช้ระบุแทนบุคคลเพื่อบอกผู้พูด ผู้ที่พูดด้วย หรือผู้ที่พูดถึง บุรุษสรรพนามมี 3 กลุ่ม ได้แก่ สรรพนามบุรุษที่ 1 สรรพนามบุรุษที่ 2 และ สรรพนามบุรุษที่ 3 (กรมวิชาการ สถาบันภาษาไทย, 2545a, หน้า 23) 2. การใช้คำทักทาย การทักทายอาจแตกต่างกันและเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติ เช่น การประนมมือไหว้ การจับมือ การโค้งคำนับ ส่วนคำว่า “สวัสดี” เป็นคำกล่าวทักทายหรือพูดขึ้นเมื่อพบหรือจากกันของคนไทย (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) 3. การใช้คำแสดงความรู้สึก คำว่า “สุขภาพ” หมายถึง เรียบร้อย อ่อนโยน ละเอียดละม่อม ไม่กระชอกโศกฮาก ดังนั้นการใช้ภาษาที่แสดงถึงความสุภาพหมายถึงการใช้ภาษาที่เรียบร้อย ใช้ภาษาที่ดี อ่อนโยน และ ละมุนละม่อม โดยการคำนึงถึงผู้ฟัง รักษาหน้าผู้ฟัง หรือ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (กรมวิชาการ สถาบันภาษาไทย, 2545b, หน้า 32-38) 4. การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ คือการนำศัพท์ภาษาอังกฤษมาใช้เพื่อสื่อสาร เช่น การทับศัพท์ (กรมวิชาการ สถาบันภาษาไทย, 2545b, หน้า 94)

อวัจนภาษา คือภาษาที่ใช้สื่อสารโดยปราศจากถ้อยคำหรือไม่ใช้วัจนภาษา รวมทั้งการแต่งกาย สีหน้า ท่าทาง สายตา กลิ่น เสียง เป็นต้น อวัจนภาษา เช่น น้ำเสียง การตรงต่อเวลา การยิ้มแย้ม การสบตา การเลือกใช้เสื้อผ้า ช่องว่างของสถานที่ การสัมผัส เป็นภาษาที่แฝงอยู่ในถ้อยคำกิริยาอาการต่าง ๆ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559, หน้า 251) วัจนภาษาใช้สื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล ได้แก่ 1. การแต่งกายเป็นอวัจนภาษาประเภท รูปลักษณะ เป็นการสื่อสารทางร่างกายที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหว ได้แก่ รูปร่าง ขนาด สี ความยาวของผม สีผิว ลักษณะของผิว การประดับตกแต่งร่างกาย เป็นต้น (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2553, หน้า 53) 2. การแสดงออกทาง ใบหน้า หมายถึง การสื่อสารด้วยการแสดงออกทางใบหน้าที่รวมทั้งการใช้สายตา เพื่อแสดงอารมณ์ ความรู้สึก เมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย, 2550, หน้า 15-16) 3. ท่าทางและการเคลื่อนไหวทางร่างกาย หมายถึงอวัจนภาษาที่อยู่ในรูปแบบของการเคลื่อนไหวทางร่างกายเพื่อการสื่อสารและมีผลต่อการสื่อสารโดยครอบคลุมการเคลื่อนไหวทางร่างกายตั้งแต่ศีรษะ แขน ขา ลำตัว เป็นต้น กิริยาท่าทางรวมถึงตำแหน่งของร่างกาย การใช้อวัยวะต่าง ๆ ตำแหน่งการยืน รวมถึงรูปแบบการทักทายและความสัมพันธ์ในการสื่อสาร (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559, หน้า 263)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปแนวคิดการสื่อสารของ Baldwin (2014) ในการวิเคราะห์การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาที่สื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลการวิจัยครั้งนี้ดังนี้



รูปภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา : Narong Sarath, 2567

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจากตำรา หนังสือ บทความ เกี่ยวข้องกับวัจนภาษา อวัจนภาษา และอัตลักษณ์การบริการแบบไทย
2. ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพื้นที่ข้อมูลเพื่อลงพื้นที่เก็บข้อมูลอัตลักษณ์การบริการแบบไทยโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเป็นผู้รับบริการ (Participant Observation) และไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) ที่โรงพยาบาลในประเทศไทย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง โดยเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลจักษุรัตนิน ศูนย์แพทย์พัฒนา และคลินิกมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องชาวกัมพูชา 2 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตในโรงพยาบาล และบัณฑิตเอกภาษาไทยที่ฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลไทยเพื่อนำข้อมูลการสัมภาษณ์ประกอบผลการวิเคราะห์
4. วิเคราะห์และสรุปข้อมูลแบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. แบบบันทึกข้อมูลการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
2. แนวคำถามการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล
3. แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องชาวกัมพูชา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์แบบพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ด้วยกรอบแนวคิดการสื่อสารด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลขั้นตอนการให้บริการและลงพื้นที่เก็บข้อมูลที่โรงพยาบาลไทยจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลจักษุรัตนิน ศูนย์แพทย์พัฒนา และ คลินิก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ ก่อนเข้าพบแพทย์ ระหว่างเข้าพบแพทย์ และหลังเข้าพบแพทย์ โดยพบภาษาเพื่อสื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทย 2 กลุ่ม ได้แก่ วจนภาษา และ อวัจนภาษา รายละเอียดดังนี้

1. วจนภาษา

ผู้วิจัยพบวจนภาษาที่ปรากฏระหว่างการบริการในโรงพยาบาลมี 4 ลักษณะ ได้แก่ การใช้คำบุรุษสรรพนาม การใช้คำทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” การใช้ภาษาแสดงความสุภาพ และ การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ รายละเอียดดังนี้

1.1. การใช้คำบุรุษสรรพนาม การใช้คำบุรุษสรรพนามในภาษาไทยผูกพันกับวัฒนธรรมไทย เพราะบ่งบอกถึงลักษณะประจำตัวของผู้พูดและผู้ฟัง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง อารมณ์และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และค่านิยม คนไทยมักใช้คำสรรพนามที่แสดงตำแหน่ง ยศ และอาชีพ คำสรรพนามที่แสดงยศ เช่น หัวหน้า ผู้ว่าราชการจังหวัด นายก นายอำเภอ ปลัด กำนัน ผู้ใหญ่ ประธาน ส่วนข้าราชการทหารและตำรวจ เช่น นายร้อย นายพล จำเป็นต้น ส่วนคำที่แสดงอาชีพ เช่น คำว่า อาจารย์ ครู หมอ ช่าง แม่ค้า คนขับ เป็นต้น (กาญจนา นาคสกุล, 2540)

ผู้วิจัยพบคำบุรุษสรรพนามที่ใช้ในโรงพยาบาลเช่น คุณหมอ พยาบาล เกสซ์กร นักกายภาพ เป็นต้น

ตัวอย่าง

“วันนี้คุณหมอ...ไม่ลงเวรครับ คุณหมอลงเวรวันพุธสัปดาห์หน้าครับ”

“เดี๋ยวพยาบาลจะแจ้งคุณหมอให้ นะครับ”

“รอเกสซ์กรเตรียมยาเสร็จก่อนนะคะ”

“ผมให้นักกายภาพทำกายภาพเข้าให้เมื่อ 2 วันที่แล้วครับ”

(บันทึกโดยผู้วิจัย วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)

การใช้คำบุรุษสรรพนามแทนด้วยอาชีพ เช่น คุณหมอ พยาบาล เกสซ์กร นักกายภาพ เป็นการใช้คำสรรพนามแทนบุคคลและตำแหน่งทางวิชาชีพในโรงพยาบาล เพราะว่าโรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการและรักษาโรค ซึ่งต้องอาศัยวิชาชีพหลายแขนงในการรักษาผู้ป่วย ดังนั้นการใช้สรรพนามแทนตำแหน่งจะสามารถระบุหน้าที่ของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ ปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟัง เป็นลักษณะหนึ่งของภาษาไทยที่ใช้คำนามบอกอาชีพแทนตัวผู้พูด ผู้ฟัง และผู้ที่พูดถึง เช่น ตำแหน่ง และ อาชีพ ซึ่งเป็นอัตลักษณ์แบบไทยอย่างหนึ่งกับการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารในโรงพยาบาล

1.2. การใช้คำทักทายและการลาด้วยคำว่า “สวัสดี” การทักทาย เป็นสิ่งที่ชาวต่างชาติควรเรียนรู้เป็นอันดับแรก เพราะว่าเป็นสิ่งที่ปฏิบัติสืบทอดกันมาช้านานของชาติผู้เป็นเจ้าของ วิธีการทักทายอาจแตกต่างกันและเป็นเอกลักษณ์ประจำชาติ เช่น การประนมมือไหว้ การจับมือ การโค้งคำนับ ส่วนคำว่า “สวัสดี” เป็นคำกล่าวทักทายหรือพูดขึ้นเมื่อพบหรือจากกันของคนไทย ในภาษาไทย “สวัสดี” หมายถึง ดี งาม และ ง่าย ผู้ที่เริ่มให้ใช้คำว่า สวัสดี คือ พระยาอุปกิตศิลปสาร (นิ่ม กาญจนาชีวะ) โดยบัญญัติเป็นคำทักทายเมื่อพบหน้ากันและจากกัน เริ่มใช้ครั้งแรก พ.ศ. 2476 ในรัฐบาลสมัยจอมพล ป. พิบูลสงคราม การกล่าวต้อนรับด้วยคำว่า สวัสดี เป็นการแสดงความยินดี ความมีมิตรไมตรีแก่ผู้มาเยี่ยม ผู้ร่วมงานใหม่ ให้รู้สึกอบอุ่นและรู้สึกถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่มีให้กัน

ผู้วิจัยพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลใช้คำว่า “สวัสดี” ทุกครั้งที่พบผู้รับบริการในแผนกต่าง ๆ จะกล่าวคำว่า “สวัสดี” ทุกครั้งที่พบและจบการรับบริการในแผนกนั้น ๆ

ตัวอย่าง

“สวัสดีค่ะ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ค่ะ ติดต่อเรื่องอะไรคะ”

“ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว ขอขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ”

(บันทึกโดยผู้วิจัย วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2566)

การทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” เป็นหนึ่งในอัตลักษณ์ของคนไทยที่ใช้ทักทายเมื่อพบครั้งแรกและเมื่อลากัน การสวัสดีพร้อมกับการยกมือไหว้และรอยยิ้มแสดงถึงความเต็มใจและยินดีต้อนรับผู้มาเยี่ยมหรือผู้มารับบริการ ดังนั้นการทักทายด้วยคำว่า “สวัสดี” เมื่อมาถึงโรงพยาบาล เป็นการต้อนรับด้วยอัตลักษณ์การบริการแบบไทยที่ทำให้เกิดความสบายใจและอบอุ่นใจ เมื่อลาจากกันก็ทำให้เกิดความประทับใจ

1.3. การใช้ภาษาแสดงความสุภาพ คำว่า “สุภาพ” หมายถึง เรียบร้อย อ่อนโยน ละมุนละม่อม ไม่กระโชกโฮกฮาก ดังนั้นการใช้ภาษาที่แสดงถึงความสุภาพหมายถึงการใช้ภาษาที่เรียบร้อย ใช้ภาษาที่ดี อ่อนโยน และ ละมุนละม่อม โดยการคำนึงถึงผู้ฟัง รักษาหน้าผู้ฟัง หรือ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี

ผู้วิจัยพบคำที่แสดงถึงความสุภาพเมื่อไปใช้บริการที่โรงพยาบาล เช่น การใช้คำลงท้ายว่า “ครับ/ค่ะ” การใช้คำว่า “ขอ” และ การใช้คำว่า “เชิญ” เป็นต้น

ตัวอย่าง

การใช้คำลงท้ายว่า “ครับ/ค่ะ”

“เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ยินดีต้อนรับครับ”

“คนไข้มีอะไรให้ช่วยไหมคะ”

การใช้คำว่า “ขอ”

“ขอบัตรประชาชนค่ะ”

“ขอทราบชื่อและนามสกุล ครับ”

การใช้คำว่า “เชิญ”

“เชิญคุณ...เข้าพบคุณหมอที่ห้องตรวจหมายเลข 2 ครับ”

“เชิญคุณ...ที่เคาน์เตอร์พยาบาลค่ะ”

(บันทึกโดยผู้วิจัย วันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2566)

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการและผู้ป่วยทั้งบริการทางการแพทย์และบริการอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีและที่น่าพึงพอใจ การบริการในโรงพยาบาลจึงต้องใช้ภาษาที่สุภาพเพื่อแสดงการให้เกียรติและแสดงเจตนาที่ดีให้ผู้มารับบริการอยู่ในสถานภาพที่สูงกว่า ดังตัวอย่างการใช้คำว่า ครับ/ค่ะ ซึ่งเป็นคำรับหรือคำลงท้ายอย่างสุภาพ คำว่า ขอ ซึ่งหมายถึงการพูดให้ผู้ฟังทำสิ่งที่ต้องการให้อย่างสุภาพ และ คำว่า เชิญ ที่หมายถึงความปรารถนาเพื่อขอให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยความเคารพหรืออ่อนน้อม จากคำที่แสดงถึงความสุภาพทั้ง 3 คำนี้ แสดงให้เห็นอัตลักษณ์การบริการแบบไทยที่สุภาพ อ่อนน้อมต่อผู้มารับบริการในโรงพยาบาล

1.4. การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษ คือการนำศัพท์ภาษาอังกฤษมาใช้เพื่อสื่อสาร การใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษในภาษาไทยพบในหลายบริบท การใช้ภาษาอังกฤษเริ่มมีตั้งแต่ประเทศไทยติดต่อกับต่างชาติ ทำให้การสื่อสารกระชับ สื่อความหมายได้ครอบคลุม และสะดวกในการใช้มากกว่าใช้ศัพท์บัญญัติ ผู้วิจัยพบการใช้คำศัพท์ภาษาอังกฤษ เช่น เคาน์เตอร์พยาบาล (Nurse Counter) คลินิก (Clinic) เจลแอลกอฮอล์ (Alcohol Gel) แมสก์ (Mask) เคส (Case) เอกซเรย์ (X-Ray)

ตัวอย่าง

การทับศัพท์ภาษาอังกฤษ

“เรียนเชิญคุณ...ที่เคาน์เตอร์ (Counter) พยาบาลค่ะ”

“คลินิก (Clinic) ทันตรกรรมปิดให้บริการตอน 17.00 น. ค่ะ”

“ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ (Alcohol Gel) ล้างมือทุกครั้งก่อนสัมผัสใบหน้า”

“กรุณาถอดแมสก์ (Mask) เพื่อถ่ายรูปก่อนนะครับ”

“คุณหมอกำลังตรวจเคส (Case) ส่วนที่ห้องฉุกเฉินอยู่ค่ะ”

“วัดความดันเสร็จแล้ว เชิญผู้ป่วยไปเอกซเรย์ (X-Ray) ปอดต่อนะคะ”

(บันทึกโดยผู้วิจัย วันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2566)

การยืมศัพท์ภาษาอังกฤษในภาษาไทยเกิดจากหลายสาเหตุเช่น ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การค้าขาย การนำเข้าเทคโนโลยี การเผยแพร่ศาสนา และการศึกษาความรู้และวิทยาการต่าง ๆ จากตำราภาษาอังกฤษ เป็นต้น ทำให้ภาษาอังกฤษกลายเป็นภาษาที่มีอิทธิพลต่อภาษาไทยเป็นอันดับที่ 2 รองจากภาษาบาลี-สันสกฤต ซึ่งภาษาอังกฤษที่ยืมมาใช้มีอยู่ในหลายวงการเช่น การเมือง การช่าง การกีฬา เทคโนโลยี การแพทย์ เป็นต้น (วิไลศักดิ์ กิ่งคำ, 2556, หน้า 116-156) บุคลากรในโรงพยาบาลใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษทั้งในรูปแบบการทับศัพท์และการย่อคำเพื่อสื่อสารระหว่างให้บริการผู้เข้ารับบริการในโรงพยาบาล เพราะการใช้ศัพท์ภาษาอังกฤษทำให้สื่อสารได้กระชับ สื่อความหมายได้ครอบคลุม และ สะดวกกว่าการใช้ศัพท์บัญญัติ คำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ซ้มนักเป็นคำที่ใช้บ่อยและปรากฏในสื่อต่าง ๆ จึงเข้าใจได้ง่าย เหมาะกับสถานการณ์ในโรงพยาบาลซึ่งมีคนจำนวนมากและมีเวลาจำกัด

2. อวัจนภาษา

ผู้วิจัยพบอวัจนภาษาที่แสดงอัตลักษณ์ในการบริการแบบไทยในโรงพยาบาลไทย 3 ประการ ได้แก่ การแต่งกาย การแสดงออกทางใบหน้า และ ท่าทางและการเคลื่อนไหวทางร่างกาย

2.1. การแต่งกาย การแต่งกายจึงหมายถึงลักษณะภายนอก การประดับตกแต่งร่างกายหรือการสวมใส่เครื่องแบบของบุคลากรในโรงพยาบาล โดยจำแนกบุคลากรในโรงพยาบาลเป็น 2 กลุ่มได้แก่ บุคลากรกลุ่มวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักรังสีเทคนิค และ บุคลากรกลุ่มสนับสนุน เช่น เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การเงิน ล่ามการแพทย์

ผู้วิจัยพบการแต่งกายของบุคลากรในโรงพยาบาลจำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การใส่เครื่องแบบ และการตกแต่งประดับร่างกาย ประเภทแรก คือการใส่เครื่องแบบ กลุ่มบุคลากรด้านสนับสนุน จะใส่เครื่องแบบตามข้อกำหนดของโรงพยาบาล ส่วนกลุ่มบุคลากรวิชาชีพ ใส่เครื่องแบบตามข้อกำหนดของโรงพยาบาลและกฎระเบียบทางวิชาชีพ ตัวอย่าง พยาบาลวิชาชีพหญิงจะแต่งกายตามข้อกำหนดการแต่งกายโดยจำแนกเป็น 2 ส่วนหลัก ได้แก่

ชุดปฏิบัติงานสีขาว และ เครื่องหมายและสิ่งประกอบอื่น ได้แก่ หมวกสีขาวติดแถบสีดำ ร่องเท้าสีขาวสันสูงหนา 1 ถึง 1 นิ้วครึ่ง และ ป้ายชื่อระบุตัวตน

ประเภทที่ 2 การประดับตกแต่งร่างกาย บุคลากรในโรงพยาบาลทั้ง บุคลากรกลุ่มวิชาชีพ และ บุคลากรกลุ่มสนับสนุน ประดับตกแต่งร่างกายตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าเหมือนกันโดยจำแนกตามเพศชายและเพศหญิง บุคลากรเพศชาย ทรงผมยาวไม่เกินใบหู สีสผมธรรมชาติไม่ย้อมสี จัดทรงสุภาพเรียบร้อย ใบหน้าสะอาด เครื่องแบบรัด เรียบร้อย ไม่ใส่เครื่องประดับเช่น สร้อยคอ กำไลข้อมือ หรือแหวนที่ใหญ่เกินไป รองเท้าต้องสะอาด ส่วนบุคลากรเพศ หญิง ทรงผมมัดเก็บเรียบร้อยใส่นีตผม ผมสีธรรมชาติไม่ย้อมสี แต่งหน้าอ่อน ๆ เครื่องแบบรัดเรียบร้อย ไม่ใส่ เครื่องประดับเช่น สร้อยคอ กำไลข้อมือ หรือแหวนที่ใหญ่เกินไป รองเท้าต้องสะอาด

การแต่งกายเป็นรูปลักษณ์ภายนอกที่ผู้อื่นมองเห็นและรับรู้ได้ การแต่งกายของบุคลากรใน โรงพยาบาลสื่อสารข้อมูล 2 ประการ ได้แก่ การใส่เครื่องแบบตามข้อกำหนดของโรงพยาบาลและวิชาชีพ ช่วยให้ ผู้รับบริการสามารถจำแนกตำแหน่ง หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในโรงพยาบาลได้ รวมทั้งบ่งบอกถึงอัตลักษณ์ ของวิชาชีพในสังคมไทย เช่น ชุดพยาบาลวิชาชีพหญิงบ่งบอกถึงตำแหน่งวิชาชีพพยาบาลไทยจากการสวมใส่ที่กำหนด โดยสภาการพยาบาลแห่งประเทศไทย (ประกาศสภาการพยาบาล เรื่องการแต่งกายของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการ พยาบาลและการผดุงครรภ์, 2562, หน้า 1) ส่วนประการที่ 2 การประดับตกแต่งร่างกายตั้งแต่ศีรษะจรดเท้าบ่งบอกถึง บุคลิกภายนอกที่ สะอาด สง่างาม มั่นใจ และเป็นมืออาชีพ ดังที่ ศักดา ปิ่นแห่งเพ็ชร (2552, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า รูปลักษณ์เป็นองค์ประกอบส่วนสำคัญแห่งบุคลิกภาพในการสร้างความประทับใจครั้งแรกซึ่งเกี่ยวข้องกับสำคัญในด้าน รูปลักษณ์เป็นส่วนมาก ดังนั้นการแต่งกายของบุคลากรในโรงพยาบาล เป็นอวัจภาษาที่แสดง อัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลด้านการจำแนกอัตลักษณ์ของวิชาชีพตามหน้าที่ความรับผิดชอบและด้าน การสร้างความมั่นใจต่อผู้มารับบริการ

2.2. การแสดงออกทางใบหน้า การแสดงออกทางใบหน้า เป็นสื่อสะท้อนความรู้สึกหรืออารมณ์ ต่าง ๆ โดยไม่ต้องส่งเสียงหรือพูด ผู้วิจัยพบการแสดงออกทางใบหน้าในโรงพยาบาล คือ การยิ้มต้อนรับ

ตัวอย่าง

การยิ้มต้อนรับ

พนักงานประชาสัมพันธ์ลูกค้าจะไหว้และพูดคำว่าสวัสดิ์พร้อมกับยิ้มต้อนรับ

เจ้าหน้าที่การเงินจะไหว้และพูดคำว่าขอบคุณพร้อมกับยิ้ม

(บันทึกโดยผู้วิจัย วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2566)

การแสดงออกทางใบหน้าที่ด้วยการยิ้มเป็นการแสดงความเป็นมิตร ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลมักจะยิ้ม เพื่อต้อนรับและแสดงความพร้อมให้บริการ การยิ้มของคนไทยเป็นอวัจภาษาที่แสดงถึงการต้อนรับและเป็นมิตร การ ยิ้มแสดงถึงลักษณะนิสัยของคนไทย คือการต้อนรับที่ชาวต่างชาติกล่าวถึงคนไทยว่ามีมนุษยสัมพันธ์ดี การยิ้มยังคงเป็น สิ่งที่ชาวต่างชาติชื่นชม และแสดงทัศนคติทางบวก เป็นการต้อนรับที่จริงใจ

2.3. การเคลื่อนไหวทางร่างกายหรืออาการภาษา การเคลื่อนไหวทางร่างกายหรืออาการภาษา หมายถึงการเคลื่อนไหวร่างกายของบุคลากรในโรงพยาบาลเพื่อสื่อสารและให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

ผู้วิจัยพบการเคลื่อนไหวทางร่างกายหรืออาการภาษาในโรงพยาบาล 5 กลุ่ม ได้แก่ การไหว้ การเดิน การยืน การนั่ง และ การใช้มือ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

การไหว้

การไหว้ต้อนรับและขอบคุณ

การเดิน

เดินนำทางผู้เข้ารับบริการในระยะห่างที่เหมาะสม

โค้งตัวลงเล็กน้อยเมื่อเดินผ่านผู้เข้ารับบริการที่กำลังนั่งอยู่ต่ำกว่า

เมื่อเดินสวนกัน หลีกทางให้ผู้เข้ารับบริการไปก่อน

เดินขึ้นบันไดทีหลังและเดินลงบันไดก่อนผู้เข้ารับบริการ

การยืน

ไม่ยืนค้ำศีรษะผู้เข้ารับบริการ

การนั่ง

นั่งตัวตรงสุขภาพ

การใช้มือ

ใช้การผายมือเพื่อชี้ทาง

(บันทึกโดยผู้วิจัย วันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2566)

การเคลื่อนไหวทางร่างกายหรืออาการภาษาของบุคลากรในโรงพยาบาลทั้ง การไหว้ การเดิน การยืน การนั่ง และ การใช้มือ ที่ปฏิบัติต่อผู้เข้ารับบริการ แสดงถึงความสุภาพ อ่อนน้อม การรู้จักกาลเทศะ การให้เกียรติผู้เข้ารับบริการ ในสังคมไทยเรียกว่า “มารยาทไทย” การไหว้แสดงถึงความเคารพ ต้อนรับ และขอบคุณ การเดินแสดงให้เห็นถึงความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ และการดูแลใส่ใจ การยืนแสดงถึงความเคารพและให้เกียรติ การนั่งแสดงถึงความสุภาพเรียบร้อย และ การใช้มือแสดงถึงความสุภาพและให้เกียรติ ดังนั้น การปฏิบัติของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยการเคลื่อนไหวทางร่างกายเป็นหนึ่งในอัตลักษณ์การบริการแบบไทยต่อผู้เข้ารับบริการเพื่อแสดงความสุภาพ อ่อนน้อม รู้จักกาลเทศะ การให้เกียรติผู้เข้ารับบริการ

การอภิปรายผล

วัฒนธรรมและการประพฤติปฏิบัติของคนไทยหล่อหลอมอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาล เช่น การใช้คำสรรพนาม ในวัฒนธรรมไทยการใช้คำสรรพนามเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เพศ อายุ ยศ และ ตำแหน่งการงาน เพราะในสังคมมองว่า การเรียกตำแหน่งการงานในโรงพยาบาลเป็นการให้เกียรติแก่วิชาชีพและคู่สื่อสาร เช่น “คุณหมอ คุณพยาบาล” และนอกจากการเรียกบุคลากรในโรงพยาบาล ยังพบการใช้สรรพนามที่แสดงถึงการให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับบริการ เช่น “คุณผู้หญิง ท่าน” อันเกี่ยวข้องกับปัจจัยสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟัง ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Le Tran Mac Khai และ สุภค มหาวรรกร (2565, หน้า 117-120) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการใช้คำบุรุษสรรพนามภาษาไทยของผู้เรียนชาวเวียดนามที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ พบว่า การเลือกใช้คำสรรพนามภาษาไทยอาศัยปัจจัย 4 ประการได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพของผู้พูดและผู้ฟัง และ ความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ปัจจัยด้านสถานภาพของผู้พูดและผู้ฟังทำให้บุคลากรในโรงพยาบาลใช้คำบุรุษสรรพนามที่แสดงความให้เกียรติต่อผู้เข้ารับบริการ สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของ บัณฑิตเอกภาษาไทยที่ฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2566) ได้กล่าวว่า “อัตลักษณ์การบริการใน

โรงพยาบาลไทยคือการใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อบริการผู้เข้ารับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด เริ่มตั้งแต่การต้อนรับเมื่อเข้ามาในโรงพยาบาล ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติ และกล่าวคำขอบคุณพร้อมอวยพรให้สุขภาพดีเมื่อออกจากโรงพยาบาล ดูแลเอาใจใส่เหมือนแขกคนสำคัญ” ส่วนอวัจนภาษามาจากมารยาทการปฏิบัติในสังคมไทย ดังที่กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม อธิบายคำว่า “มารยาทไทย” หมายถึง กิริยาวาจา ที่สุภาพเรียบร้อยที่บุคคลพึงปฏิบัติในสังคมโดยมีระเบียบแบบแผนอันเหมาะสมตามกาลเทศะ ซึ่งครอบคลุมถึง กิริยา วาจาต่าง ๆ เช่น การทักทาย การแสดงความเคารพ การส่งและรับสิ่งของ การยืน การเดินการนั่ง เป็นต้น (กรมส่งเสริมวัฒนธรรม, 2562, หน้า 1) การศึกษาถึงอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในโรงพยาบาลจึงเป็นประโยชน์แก่ผู้เรียนชาวกัมพูชาให้เข้าใจวัฒนธรรมและมารยาทที่คนไทยถือปฏิบัติตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

การฝึกประสบการณ์เป็นการเชื่อมโยงนักศึกษาชาวกัมพูชาที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศสู่การทำงานในสภาพแวดล้อมจริง การเตรียมความพร้อมก่อนฝึกประสบการณ์ด้านความรู้เรื่องวัฒนธรรมไทยและการประพฤติปฏิบัติในการบริการในโรงพยาบาลสร้างความมั่นใจให้นักศึกษา ทั้งนี้เพราะการเตรียมความพร้อมช่วยให้ผู้เรียนมั่นใจ สร้างความคุ้นเคย และลดช่องว่างก่อนการเข้าฝึกประสบการณ์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไล ศิลปอาษา และ ศิริพัชร ฆานเชาว์วรรณ (2561) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน กรณีศึกษานิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร วิชาเอกภาษาฝรั่งเศส กล่าวว่า ก่อนการฝึกประสบการณ์ควรมีการอบรมทักษะให้กับนิสิตหรือมีการนำเสนอข้อมูลจากรุ่นก่อน ๆ ที่เคยผ่านการฝึกงานจากสถานประกอบการนั้น ๆ เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจมากยิ่งขึ้นรวมทั้งทำให้รู้แนวทางในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ของ บัณฑิตเอกภาษาไทยที่ฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล (การสื่อสารส่วนบุคคล, 2566) ได้กล่าวว่า “หลังการฝึกประสบการณ์ทำให้เข้าใจความสำคัญของการบริการในโรงพยาบาลว่า การบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการมากเพราะผู้เข้ารับบริการและญาติที่มาโรงพยาบาลมีความกังวลเรื่องสุขภาพซึ่งต้องการบริการที่เห็นอกเห็นใจ (Empathy) อย่างมาก” ดังนั้นการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาลช่วยลดความความท้อของนักศึกษาได้ ช่วยให้ผู้เรียนมั่นใจ สร้างความคุ้นเคย และลดช่องว่างก่อนการเข้าฝึกประสบการณ์

นักศึกษาชาวกัมพูชาที่มีความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทย มีข้อได้เปรียบเมื่อสมัครเข้าทำงานในโรงพยาบาลไทย ทั้งนี้เพราะอัตลักษณ์การบริการไทยเป็นจุดแข็งที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข (ประเทศไทย) ได้วิเคราะห์ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพ (Medical Hub) ว่า ผู้ให้บริการไทยมี Service Mind และ Hospitality สูง ซึ่งเป็นจุดแข็งที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการ ดึงดูดกลุ่มผู้เข้ารับบริการจากต่างประเทศ และ สร้างรายได้ให้องค์กร (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559, หน้า 17) ดังที่งานวิจัยของ อิตาวรรณ ศรีจรูญ (2560) ศึกษาเรื่อง การใช้บริการโรงพยาบาลไทยของผู้ป่วยมาจากประเทศกัมพูชา และประเทศเมียนมา กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไทย 2 กล่าวว่า 1 ใน 3 เหตุผลที่ผู้ป่วยจากประเทศกัมพูชาเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลในประเทศไทยคือ บุคลากรมีกิริยา ที่มารยาท และเอาใจใส่ต่อลูกค้า ดังนั้นความรู้เรื่องอัตลักษณ์การบริการไทยสามารถนำไปบูรณาการกับการสร้างสื่อการเรียนรู้ภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวกัมพูชาได้ เพราะช่วยให้ผู้เรียนชาวกัมพูชาได้เปรียบเมื่อไปสมัครงานและได้เรียนรู้การใช้ภาษาทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาในการบริการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในระดับเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. การสอนภาษาเพื่อการสื่อสารควรคำนึงถึงการแทรกวัฒนธรรมการใช้ภาษาเข้าไปเพื่อให้ผู้เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศได้เข้าใจภาษาในวัฒนธรรมที่ถูกต้อง
2. ควรนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้กับการสร้างสื่อการสอนเป็นแนวทางเบื้องต้นสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติที่จะฝึกประสบการณ์ในโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการสื่อสารอัตลักษณ์การบริการแบบไทยในธุรกิจบริการอื่น เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจเสริมความงาม เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณ กรมความร่วมมือระหว่างประเทศ (TICA) กระทรวงการต่างประเทศ แห่งประเทศไทย ที่มีอบ
ทุนการศึกษา ภายใต้โครงการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนภาษาไทยที่มหาวิทยาลัยภูมิพนมเปญ (Royal
University of Phnom Penh)

เอกสารอ้างอิง

- กรมวิชาการ สถาบันภาษาไทย. (2545). *ชุดบรรทัดฐานภาษาไทย เล่ม 3 : ชนิดของคำ วลี ประโยคและสัมพันธ์สาร*.
สถาบันภาษาไทย.
- กรมวิชาการ สถาบันภาษาไทย. (2545). *ชุดบรรทัดฐานภาษาไทย เล่ม 4 : วัฒนธรรมการใช้ภาษาไทย*. สถาบัน
ภาษาไทย.
- กรมส่งเสริมวัฒนธรรม. (2562). *มารยาทไทย มารยาทในสังคม*. กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลาง
สุขภาพนานาชาติ (MEDICAL HUB) (พ.ศ.2560 - 2569)*. <https://hss.moph.go.th/fileupload/2560-102.pdf>
- กรณีการ์ อัครเดชา. (2553). *การสื่อสารของมนุษย์*. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย. (2550). *การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา : รูปแบบและการใช้*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา นาคสกุล. (2540). *คำสรรพนามในภาษาไทยสะท้อนวัฒนธรรมไทย*.
<https://legacy.orst.go.th/?knowledges>
- ธิดาวรรณ ศรีจรูญ. (2560). *การใช้บริการโรงพยาบาลไทยของผู้ป่วยจากประเทศกัมพูชาและเมียนมา กรณีศึกษา
โรงพยาบาลพญาไท 2 [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. คลังสารสนเทศดิจิทัล
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. <https://search.app.goo.gl/gbA5VsC>
- บริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน). (2557). *รายงานความยั่งยืนขององค์กร 2557*.
<https://bdms.listedcompany.com/misc/sd-report/20150317-bdms-csrreport2014-th.pdf>

ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง การแต่งกายของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลและการผดุงครรภ์. (2562, 6 กันยายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนพิเศษ 223. หน้า 1-23.

https://www.tnmc.or.th/images/userfiles/files/T_00010.PDF

เมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*.

<https://dictionary.orst.go.th/index.php>

วิศิธา อนันตโท. (2561). *ภาษาและวัฒนธรรม*. คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

วีไล ศิลปะอาษา และ ศิริพัชร ฌานเชาว์วรรณ. (2561). ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนภาษาฝรั่งเศสเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน กรณีศึกษานิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร วิชาเอกภาษาฝรั่งเศส. *วารสารสมาคมครูภาษาฝรั่งเศสแห่งประเทศไทย*, 33(1), 20-36. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bulletinatpf/article/view/142169/105255>

วีไลศักดิ์ กิ่งคำ. (2556). *ภาษาต่างประเทศในภาษาไทย* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์ดา ปั่นเหน่งเพ็ชร. (2552). *บุคลิกภาพและมรรยาทวัฒนธรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 2). คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Baldwin, J. R. (2014). *Intercultural communication for everyday life: Chichester*. Wiley Blackwell.

Le Tran, M. K. และ สุภักดิ์ มหาวรากร. (2565). ปัจจัยทางวัฒนธรรมที่ส่งผลต่อการใช้คำบุรุษสรรพนามภาษาไทยของผู้เรียนชาวเวียดนามที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. *สักทอง : วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, 28(4), 113-124. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/view/255330/176611>

Royal University of Phnom Penh. (2014). *Department of Thai*.

<https://rupp.edu.kh/ifl/thai/?page=Introduction>

Sam Art, N. & Sam-Ang, S. (2002). *Khmer Salutation*. Khmer Culture Association.