

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของโรงพยาบาล

โรงพยาบาล หมายถึง สถานที่ที่ให้บริการด้านการรักษา ป้องกัน และดูแลผู้ที่เจ็บป่วยด้านโรคต่างๆ ทั้งร่างกายและจิตใจ ปัจจุบันโรงพยาบาลแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ โรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงคลินิกที่เปิดให้บริการทั่วไป โรงพยาบาลยังสามารถแบ่งได้อีกหลายๆเฉพาะทางในการรักษาอีกด้วยเช่นสถานบันผิวหนัง โรงพยาบาลสงฆ์ สถานบันความงาม ตามข้อมูลของ: <https://th.wikipedia.org/wiki/>

2.2 ความหมายของคำศัพท์

คำศัพท์ หมายถึง กลุ่มคำในภาษานั้นๆ ที่ทุกคนมีความคุ้นเคย และไม่คุ้นเคยในเวลาเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือพื้นฐานและยังเป็นประโยชน์ต่อทุกๆคน เพื่อการติดต่อสื่อสาร และการเรียนรู้ที่ดี คำศัพท์มีเยอะแยะมากมายที่ทุกคนยังไม่รู้ ไม่เข้าใจความหมาย หรือที่มาของคำนั้นๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวันและที่ไม่เคยได้ยิน ได้รู้จักมาก่อน ข้อมูลจาก : <https://th.wikipedia.org/>

2.3 ความหมายของตัวย่อ

ข้อมูลจาก สำนักราชบัณฑิตยสภา และ <https://th.wikipedia.org/wiki/>

ตัวย่อ หมายถึง เป็นการนำชื่อเรียกเต็มๆแต่ละคำ หรือคำบางคำ นำมาใช้เรียกแทนชื่อเต็มๆ ส่วนมากจะเป็นพยัญชนะ หรือตัวอักษรคำแรกของคำนั้นๆ บางครั้งอาจใช้ตัวย่อเป็นคำท้ายพยางค์เลยทำให้ตัวย่อบางคำเกิดเป็นคำใหม่ๆขึ้นมาได้ ยกตัวอย่างตัวย่อ เช่น OPD มาจากคำว่า Out Patient Department แปลว่า “ผู้ป่วยนอก”

2.3.1 ตัวย่อมีส่วนช่วยอย่างไร

ตัวย่อ สามารถทำให้การติดต่อสื่อสารในเรื่องต่างๆมีความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องพูดชื่อเต็มๆ เพราะในบางครั้งการพูดชื่อเต็มๆอาจทำให้เกิดการทำงานในด้านใดด้านหนึ่งเกิดความล่าช้า ตัวย่อจึงมีความจำเป็นต่อทุกๆคนเป็นอย่างมาก

2.4 ความหมายของการสื่อสาร

ความรู้พื้นฐานการสื่อสาร คนทุกคนจำเป็นต้องใช้การสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างมากในการดำรงชีวิตของทุกคนไม่ว่าจะเป็นการเรียน การทำงาน หรือการพูดคุยติดต่อกับสิ่งต่างๆเราต้องใช้การสื่อสารกันทั้งนั้น ซึ่งตอนนี้เป็นยุคข้อมูล ข่าวสาร การสื่อสารจึงเป็นประโยชน์ต่อตัวบุคคลนั้นๆ และต่อสังคม

การสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร และสิ่งต่างๆ ให้ผู้ที่มารับสารได้เรียนรู้ ได้เข้าใจในสิ่งที่เราสื่อความหมายออกไป ทั้งการพูดและการเขียนซึ่งแต่ละบุคคลมีการสื่อสารที่ต่างกันออกไปความเหมาะสม

2.4.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

- ผู้ส่งสาร (sender)คือ จุดเริ่มต้นของแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อสื่อสารความคิด ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยการสื่อสารหลายๆช่องทาง และหลายๆรูปแบบ
- สาร คือ(message) ข้อมูล เรื่องราว ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อให้ผู้รับสารได้รู้ และเข้าใจ
- สื่อ คือ (media)มีหน้าที่สื่อสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร
- ผู้รับสาร (receiver) คือ ตัวบุคคลที่รับข่าวสารมาจากผู้ส่งสาร

2.4.2 ความสำคัญของการสื่อสารภายในโรงพยาบาล

การสื่อสารภายในโรงพยาบาลเป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะต้องสื่อสารกับผู้ให้บริการและผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นส่วนช่วยในการดูแล รักษา ได้อย่างรวดเร็ว

2.4.3 ประเภทการสื่อสาร

จำนวนผู้ทำการสื่อสาร

- การสื่อสารในตัวบุคคล เช่น การพูดคุยกับตัวเอง
- การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การพูดคุยกัน 2 คนขึ้นไป
- การสื่อสารเป็นกลุ่ม เช่น การประชุม
- การสื่อสารภายในองค์กร เช่น การสื่อสารกันภายในบริษัท หรือในสำนักงาน
- การสื่อสารมวลชน เช่น สื่อสารผ่านสื่อ คือ วิทยุ โทรทัศน์

การเห็นหน้ากัน

- การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เช่น การพูดคุยต่อหน้ากัน
- การสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า เช่น ทางจดหมาย หรือทางอินเทอร์เน็ต

ความสามารถในการโต้ตอบ

- การสื่อสารทางเดียว คือ เราไม่สามารถโต้ตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้
- การสื่อสารสองทาง คือ เราสามารถพูดคุย หรือตอบกลับได้

ความต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร

- การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ
- การสื่อสารทางวัฒนธรรม
- การสื่อสารระหว่างประเทศ

การใช้ภาษา

- เชิงวัจนภาษา คือ การพูดการอธิบายเรื่องราวต่างๆ
- เชิงอวัจนภาษา คือ การแสดงอาการท่าทาง

นำข้อมูลทั้งหมดมาจาก: <http://www.ipesp.ac.th/learning/thai/chapter1-1.html>

2.5 สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดการสื่อสารผิดพลาด

ตามข้อมูลของ: https://www.baanjomyut.com/library_3/extension1/barriers_to_communication/index.html

- ผู้ส่งสารอาจให้ข้อมูล รายละเอียดที่ไม่ชัดเจน หรือขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ
- ผู้รับสารอาจจะขาดความรู้ หรือเข้าใจจุดประสงค์ของผู้ส่งสาร

สารที่ผู้ส่งสารจะสื่อออกไปยังผู้รับสารอาจมีเนื้อหาที่เข้าใจยากและใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับวัย

2.6 แผนกต่างๆและหน้าที่ภายในโรงพยาบาล

ข้อมูลจาก โรงพยาบาลเอกชัย จ.สมุทรสาคร

2.6.1 ศูนย์อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน (ER)

มีหน้าที่ช่วยเหลือ ดูแล และรองรับผู้ป่วยอุบัติเหตุอย่างเร่งด่วนด้วยความ รวดเร็ว

2.6.2 ศูนย์รับเหตุฉุกเฉิน (EMS)

มีหน้าที่รับเหตุฉุกเฉินทางด้านอุบัติเหตุต่างๆ รับ-ส่งผู้ป่วยที่ต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน จะมีเจ้าหน้าที่ไปดูแลและให้ความช่วยเหลือถึงที่

2.6.3 จักษุ (EYE)

มีหน้าที่ตรวจวัดและรักษาโรคตาทุกชนิด เช่น เลเซอร์จอประสาทตา โรคต้อกระจก รวมไปถึงยังมีบริการวัดสายตาเพื่อประกอบแว่นอีกด้วย

2.6.4 แผนกไตเทียม (HEM)

มีหน้าที่บริการฟอกเลือด และดูแลผู้ป่วยที่เป็นโรคไต ทั้งผู้ป่วยภาวะไตวายเรื้อรังและไตวายเฉียบพลัน

2.6.5 ทันตกรรม (DEN)

มีหน้าที่ตรวจ รักษา และให้คำปรึกษาการดูแลรักษาฟัน เช่น จัดฟัน อุดฟัน ถอนฟัน และการดูแลช่องปาก

2.6.6 ผู้ป่วยวิกฤต (ICU)

ดูแลผู้ป่วยที่มีอาการหนัก ที่มีความเสี่ยงถึงชีวิต

2.6.7 ศูนย์มีบุตรยาก (IVF)

ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และดูแลผู้ที่ต้องการมีบุตร ต้องการฝากไข่ การทำเด็กหลอดแก้ว

2.6.8 ผู้ป่วยภายนอก (OPD)

ตรวจดูอาการ และรักษาโรคทั่วไปให้กับบุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้การรักษา

2.6.9 รังสีวินิจฉัย (X-RAY)

ตรวจร่างกายของผู้ที่มีอาการผิดปกติภายใน เช่น กระดูก ปอด หรืออวัยวะที่อยู่ในร่างกาย

2.6.10 ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ (HPC)

ให้บริการตรวจสุขภาพแก่ลูกจ้างที่ต้องการตรวจสุขภาพประจำปี และบุคคลที่จะต้องตรวจสุขภาพ ก่อนเริ่มงาน

2.7 ประเภทลูกค้าภายในโรงพยาบาล

จากข้อมูลของโรงพยาบาลเอกชัย จ.สมุทรสาคร

2.7.1 ลูกค้าทั่วไป คือลูกค้าที่เข้ามารักษาโรคทั่วไป หรือมาใช้บริการตรวจสุขภาพ

2.7.2 ลูกค้าสูงอายุคือลูกค้าประจำที่มารับการรักษาอยู่เรื่อยโดยส่วนมากจะมาในส่วนขอแผนกไต เทียมเพื่อมารักษาทางด้านโรคไต

2.7.3 ลูกค้าที่เป็นเด็กและวัยทารกแรกเกิด เพื่อมารับวัคซีน รักษาอาการเจ็บป่วยต่างๆ และขอคำปรึกษาในการดูแลเด็ก

2.7.4 ลูกค้ามีบุตรยาก คือลูกค้าที่ต้องการมีบุตร มาขอคำปรึกษาจากคุณหมอและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง