

การสนทนาระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาโรค

นางสาวสิริมา เชียงเซาวิไล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-13-1155-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๕ ๒๐๑๖๐๒๑

PEDIATRIST - PATIENT CLINICAL INTERVIEW

MISS SIRIMA CHIENGCHOWVAI

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-13-1155-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสนทนาระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาโรค

โดย

นางสาวสิริมา เชียงเซาวัว

สาขาวิชา

ภาษาไทย

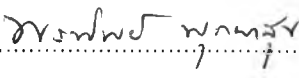
อาจารย์ที่ปรึกษา

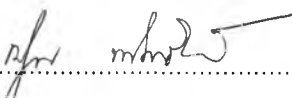
อาจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

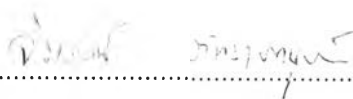
.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว.กัลยา ดิงศภักดิ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ พุกผาสุข)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.เทพี จรัสจรวงเกียรติ)

.....กรรมการ
(อาจารย์จิราภรณ์ ภัทรากานุกัทร)

สิริมา เชียงเซาวิไล : การสนทนาระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาโรค. (PEDIATRIST – PATIENT CLINICAL INTERVIEW) อ. ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง , ๑๓๓ หน้า.
ISBN ๙๗๔-๑๓-๑๑๕๕ -๙.

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและองค์ประกอบของบทสนทนา วิธีการสื่อสารที่กุมารแพทย์และผู้ป่วยใช้ในการตรวจรักษาโรค รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสาร ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์เป็นบทสนทนาจากกุมารแพทย์ ๕ คน คนละ ๑๐ บทสนทนา รวม ๕๐ บทสนทนา

ผลการวิจัยพบว่า บทสนทนาระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาโรคมีองค์ประกอบทั้งหมด ๖ ส่วน ได้แก่ การกล่าวทักทายและต้อนรับ การซักถามข้อมูลและตรวจวินิจฉัย การชี้แจงข้อวินิจฉัย การอธิบายวิธีการรักษา การกล่าวก่อนอำลา และการกล่าวอำลา แต่ละองค์ประกอบมีการเรียงลำดับค่อนข้างตายตัว

กุมารแพทย์และผู้ปกครองของผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้สนทนาหลักต่างก็ใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตน กุมารแพทย์มีวิธีการสื่อสารกับผู้ป่วย ๑๐ วิธี ได้แก่ การใช้คำลงท้ายแปรไปตามเพศผู้ป่วย การใช้คำเรียกญาติ การใช้ภาษาเด็ก การใช้คำเลียนเสียง การใช้คำถามแบบให้เลือกตอบ การขอร้องแทนการออกคำสั่ง การกล่าวยกย่องชมเชย การตั้งเงื่อนไข การยกตัวอย่าง และการชี้แจงเหตุผล และมีวิธีการสื่อสารกับผู้ปกครองของผู้ป่วย ๙ วิธี ได้แก่ การใช้คำถามแบบให้เลือกตอบ การใช้ประโยคบอกเล่าในการถาม การทวนคำตอบ การใช้คำที่มีความหมายว่า "เล็กน้อย, ปกติ" การใช้คำว่า "ไม่เป็นไร" การยกตัวอย่าง การแบ่งประเด็น การตั้งคำถาม และการเรียงศัพท์และรายละเอียดทางการแพทย์ ส่วนวิธีการสื่อสารที่ผู้ปกครองของผู้ป่วยใช้กับกุมารแพทย์มี ๔ วิธี ได้แก่ การให้ข้อมูลไม่ตรงกับคำถามของแพทย์ การให้ข้อมูลเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีอาการรุนแรง การใช้รูปประโยคคำถามเพื่อความสุภาพและการเกริ่นก่อนการถาม

ถึงแม้กุมารแพทย์และผู้ปกครองของผู้ป่วยจะพยายามให้การสื่อสารราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ผู้วิจัยพบปัญหาในการสื่อสารบางประการอันเนื่องมาจากวิธีการสื่อสารที่ผู้สนทนาเลือกใช้ ได้แก่ ผู้ปกครองตอบคำถามไม่ชัดเจน ตรงประเด็นและไม่ตอบคำถามของแพทย์ ผู้ปกครองปฏิบัติเกินหน้าที่ในบริบทการสนทนา และผู้ปกครองอาจไม่ได้รับข้อมูลจากแพทย์ครบถ้วนเนื่องจากการถามแทรกผลัด ส่วนปัญหาในการสื่อสารระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยพบปัญหาด้านการใช้คำศัพท์และการไม่ยอมให้ความร่วมมือในการตรวจรักษาของผู้ป่วย

ภาควิชา ภาษาไทย
สาขาวิชา ภาษาไทย
ปีการศึกษา ๒๕๔๓
ลายมือชื่อนิสิต สิริมา เชียงเซาวิไล
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา จ. ณัฐพร
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม —

4080207922 : MAJOR THAI

KEY WORD : PEDIATRIST / PATIENT / INTERVIEW / COMMUNICATION

SIRIMA CHIENGCHOWVAI : PEDIATRIST – PATIENT CLINICAL INTERVIEW.

THESIS ADVISOR : NATHAPORN PANPOTHONG, Ph.D. 133 pp. ISBN 974-13-1155-9

The present study aims at examining the structure of pediatric-patient clinical interview, linguistic devices adopted by the participants, as well as problems found during the conversation. The data includes 50 interviews from 5 pediatricians.

It is found that the pediatric-patient clinical interview consists of 6 components. That is, greeting, interviewing and diagnosing, explaining the patient's condition, explaining the treatment, pre-closing and closing. The components are arranged in the same order.

The study also reveals that the pediatricians and the patients's parents adopt several devices to achieve their end. Ten devices adopted by the pediatricians to communicate with the patients are choosing the final particle for politeness according to the patients's sex, using kin terms, using child language, using onomatopoeia, providing choices to answer, making a request, praising, using a condition statement, giving examples and giving reasons. As for communicating with the parents, the pediatricians adopt 9 devices. That is, providing choices to answer, using a statement for asking, repeating the answer, using words which mean "normal" or "not serious", saying /maypenray/, giving examples, being orderly, using rhetorical questions and avoiding technical terms. The parents, on the other hand, use 4 devices. That is, being more informative than required, exaggerating, using interrogative forms for politeness and using pre-request for information.

Even though the pediatricians and the parents try to be cooperative in achieving their end, some problems are found during the communication. The problems are due to the devices they adopt. The parents do not seem to give sufficient information from the pediatricians's point of view. The parents sometimes do not get sufficient information due to their intervening the pediatrician's turn. For the problems with the patients, they are due to the patients's competence and uncooperation.

Department.....	Thai.....	Student's signature.....	<i>Sirima Chiengchowvai</i>
Field of study.....	Thai.....	Advisor's signature.....	<i>Natthaporn Panporthong</i>
Academic year.....	2000.....	Co-advisor's signature.....	—



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จมิได้ หากผู้วิจัยมิได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาผู้มีเมตตาอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ท่านให้ทั้งความรู้ ความเอาใจใส่ และเสียสละเวลาอันมีค่าตลอดระยะเวลาที่ทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์เป็นอย่างสูงและจะขอระลึกถึงความกรุณาของอาจารย์ตลอดไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ พุกผาสุข อาจารย์ ดร.เทพี จรัสจรุงเกียรติ และอาจารย์จิราภรณ์ ภัทรภานุกัทร ที่กรุณาชี้ข้อบกพร่องต่างๆและให้คำแนะนำอันทรงคุณค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้และปลูกฝังให้ผู้วิจัยรักการศึกษารภาษาไทย รวมทั้งดูแลและขัดเกลาให้ผู้วิจัยเติบโตเป็นผู้ใหญ่ผ่านวัยเยาว์มาด้วยความรักและความเมตตาอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อและแม่ ผู้ที่เป็นทั้งครูคนแรกและพระในใจของลูก

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณกุมารแพทย์ผู้เมตตาให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยอย่างดียิ่งทั้ง ๕ ท่าน, พยาบาลและบุรุษพยาบาลทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือทุกอย่าง รวมทั้งผู้ป่วยและผู้ปกครองของผู้ป่วยทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าตอบแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณน้องตัม และญาติพี่น้อง "เชียงใหม่ไว" ทุกท่าน, เพื่อนรักทุกคน, คุณน้าว่าและครอบครัว ที่ให้กำลังใจและความช่วยเหลือทุกอย่าง และคุณสัญญา ช่วยศรี ที่ดูแลห่วงใยและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ

บทที่	
๑	บทนำ..... ๑
	๑.๑ ความเป็นมาของปัญหา..... ๑
	๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... ๑
	๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย..... ๒
	๑.๔ ขอบเขตการวิจัย..... ๒
	๑.๕ วิธีดำเนินการวิจัย..... ๒
	๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... ๕
	๑.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... ๕
	๑.๘ คำสำคัญ..... ๖
๒	ลักษณะและองค์ประกอบของบทสนทนาระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วย ในการตรวจรักษาโรค..... ๑๑
	๒.๑ การกล่าวทักทายและต้อนรับ..... ๑๓
	๒.๒ การซักถามอาการและตรวจวินิจฉัย..... ๑๔
	๒.๓ การชี้แจงข้อวินิจฉัย..... ๑๗
	๒.๔ การอธิบายวิธีการรักษา..... ๒๐
	๒.๕ การกล่าวก่อนอำลา..... ๒๕
	๒.๖ การกล่าวอำลา..... ๒๗

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
๓	วิธีการสื่อสารระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาโรค..... ๓๑
๓.๑	วิธีการสื่อสารของแพทย์..... ๓๔
๓.๑.๑	วิธีการสื่อสารที่แพทย์ใช้กับผู้ป่วย..... ๓๔
๓.๑.๒	วิธีการสื่อสารที่แพทย์ใช้กับผู้ปกครอง..... ๔๓
๓.๒	วิธีการสื่อสารของผู้ปกครอง..... ๕๔
๔	ปัญหาที่พบในการสื่อสารระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วยในการตรวจรักษาโรค..... ๖๒
๔.๑	ปัญหาในการสื่อสารระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ปกครองของผู้ป่วย..... ๖๓
๔.๒	ปัญหาในการสื่อสารระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วย..... ๖๘
๕	บทสรุป..... ๗๑
๕.๑	สรุปและอภิปรายผลการวิจัย..... ๗๑
๕.๒	ข้อเสนอแนะ..... ๗๗
ภาคผนวก.....	๗๘
รายการอ้างอิง	
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

- ๑ ตารางแสดงองค์ประกอบของบทสนทนาระหว่างกุมารแพทย์กับผู้ป่วย
ในการตรวจรักษาโรค..... ๑๒
- ๒ ตารางแสดงวิธีการสื่อสารที่แพทย์ใช้กับผู้ป่วยและผู้ปกครองของผู้ป่วย
โดยแบ่งตามองค์ประกอบการสนทนา..... ๓๓
- ๓ ตารางแสดงวิธีการสื่อสารที่ผู้ปกครองของผู้ป่วยใช้กับแพทย์..... ๕๕

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
๑	แผนภูมิแสดงการใช้คำตามเปิดองค์ประกอบการชักถามอาการ และตรวจวินิจฉัย..... ๑๖
๒	แผนภูมิแสดงจำนวนองค์ประกอบที่พบในบทสนทนาทั้ง ๕๐ บท..... ๓๐