



รายงานการวิจัย

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การ
แพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

**Development of English for Communication Learning Materials
during the COVID-19 situation for the Hospital's receptionists**

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

สาขาวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2565

รหัสโครงการสัญญา

รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การ
แพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล

Development of English for Communication Learning Materials
during the COVID-19 situation for the Hospital's receptionists

รัชนิวรรณ ประยงค์กุล

ทุนอุดหนุนโดย คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
งบประมาณรายได้ประเภททุนพัฒนางานวิจัยด้านภาษาอังกฤษธุรกิจ
ประจำปีงบประมาณ 2565

(***)

ชื่องานวิจัย	การพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล
ผู้วิจัย	รัชนิวรรณ ประยงค์กุล
สาขาวิชา	ภาษาอังกฤษธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ปีเสร็จวิจัย 2566

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการได้แก่ 1) เพื่อพัฒนาสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง กลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ตัวแทนเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับของโรงพยาบาลในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน จากโรงพยาบาลจำนวน 11 แห่ง โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัยในการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ผ่านระบบ google form

เนื้อหาที่บรรจุในสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล ประกอบไปด้วย 9 หัวข้อ ได้แก่ การทักทาย การซักประวัติผู้ป่วย การสอบถามอาการ การแนะนำการบริการ การตรวจร่างกาย แจ้งแผนการรักษา การอธิบายพยาธิสภาพโรค การอธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค และการอธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง พบว่า ด้านเนื้อหาของสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านตัวอักษร สี และภาพ ของสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล มีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเนื้อหาในสื่อการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ในการทำงานได้จริง ร้อยละ 62.5 อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ สื่อการเรียนรู้, ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร, เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับ, โรงพยาบาล

(*๗*)

Title Development of English for Communication Learning Materials
during the COVID-19 situation for the Hospital's receptionists

Researcher Ratchaneewan Prayongkul

Major Business English

Phetchabun Rajabhat University **Academic Year** 2023

Abstract

This research has two objectives: 1) to develop communicative English learning materials during the COVID-19 situation for hospital reception staff and 2) to study their satisfaction and media usage. Learning communicative English for reception staff in hospitals is practical. The target group is 11 representatives of reception staff of hospitals in Phetchabun Province from 11 hospitals with a questionnaire as a research tool to collect data online via google form.

The contents contained in the English language learning materials for communication during the COVID-19 situation for hospital reception staff consist of 9 topics; greetings, patient history taking, questioning symptoms service, introduction physical examination, inform the treatment plan, description of disease pathology, explaining the behavior appropriate to the disease, and explaining the direction of different departments in the hospital. The satisfaction and practical use of English learning materials for communication for hospital reception staff found that the content of English learning materials for communication for reception staff in hospitals was a high level of overall. The overall level of satisfaction of letters, colors, and images of English learning media for communication for hospital reception staff was at a high level. And the content in the learning media can be used in real work, 62.5 percent is at a high level.

Keywords: Learning Material, Communicative English, Receptionist, Hospital

(*ค*)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยคำแนะนำต่าง ๆ จากคณาจารย์ในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทั้ง 11 แห่งให้จังหวัดที่เสียสละเวลาอันมีค่าให้การให้ข้อมูลที่มิใช่ประโยชน์ต่อการทำวิจัย รวมทั้งความร่วมมืออย่างดียิ่งจากบุคลากรหลายฝ่าย ที่สละเวลาให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กล่าวถึงข้างต้นเป็นอย่างสูง และขอขอบพระคุณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ที่ได้สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ธวัช วรรณ ประยงค์กุล

20 กุมภาพันธ์ 2566

(**)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูป	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานในการวิจัย	4
1.5 ทฤษฎี สมมุติฐาน และกรอบแนวความคิดของโครงการ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.7 ประโยชน์ของงานวิจัย.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	6
2.1.1 ความหมายของภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	6
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	7
2.1.3 ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร	9
2.2 ภาษาอังกฤษเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะ	16
2.3 ความหมายของความพึงพอใจ	18
2.4 เจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21

(*จ*)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.1 สื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำหรับเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาล.....	28
4.2 ความพึงพอใจและการนำสื่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับเจ้าหน้าที่ ฝ่ายต้อนรับในโรงพยาบาลไปใช้ประโยชน์ได้จริง.....	37
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	43
5.1 สรุปผลการวิจัย	43
5.2 อภิปรายผล	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	68
ประวัติคณะผู้วิจัย	71

(*ณ*)

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ร้อยละสังกัดเขตอำเภอของโรงพยาบาลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
2	ร้อยละเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
3	ร้อยละระดับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4	ร้อยละระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
5	ร้อยละระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลต้นสังกัด	40
6	ระดับความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของท่านต่อสื่อการเรียนรู้	41

(*๗*)

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
4.1	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อการทักทาย (Greeting).....	29
4.2	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อสอบถามอาการ (Asking about Health problems)	30
4.3	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อซักประวัติผู้ป่วย (History Taking)	31
4.4	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ แนะนำการบริการ (Suggestion about Medical Services)	32
4.5	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ การตรวจร่างกาย (Physical Examination)..	32
4.6	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ แจ้งแผนการรักษา (Describing Treatment Plans)	33
4.7	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ อธิบายพยาธิสภาพโรค (How to Describe about Pathology)	34
4.8	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ อธิบายการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับโรค (How to Treat Yourself When You're Sick)	35
4.9	ภาพประกอบสถานการณ์จำลอง หัวข้อ อธิบายทิศทางแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล (Telling Directions)	36